

PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND

Nomor Dokumen : IN.OCC.TDSCC.P-01
Tanggal Berlaku : 01 Agustus 2019
Nomor Revisi : 02
Tanggal Revisi : 10 Juli 2019

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

Bentuk Dokumen : ☒ Pusat ☐ Area

Daftar Distribusi Dokumen

Dokumen ini Didistribusikan kepada :

☒ Bagian :

☒ OCC ☐ TEK ☐ SUP ☒ QMR
☐ HSC ☒ QCC ☐ AUM ☐ AMG

☒ Area :

☐ MDN ☒ BDG ☐ SBY
☒ JKT ☐ SMG ☐ DPS ☐ MKS

Pengesahan Dokumen

Dibuat,


Diperiksa,

Disetujui,

Document Control TDSCC
Tanggal :

Kordinator TDSCC
Tanggal :

Manager Operation TDSCC
Tanggal :

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

1. RUJUKAN

- 1.1 Klausul 7.5.1 ISO 9001:2008 (Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa)
- 1.2 Klausul 8.2.1 ISO 9001:2008 (Kepuasan Pelanggan)
- 1.3 PKS antara Infomedia dan Telkom

2. TUJUAN

Sebagai pedoman layanan TDSCC dalam melaksanakan aktivitasnya, sehingga dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. RUANG LINGKUP


Prosedur ini digunakan untuk layanan TDSCC berlaku untuk Agent Level 0, Agent Global, Agent Info Produk dan Agent IMES.

4. PIHAK TERKAIT

- 4.1 Agent
- 4.2 Team Leader
- 4.3 Supervisor

5. KEBIJAKAN UMUM

- 5.1 Agent melakukan Salam Pembuka sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.
- 5.2 Agent melakukan identifikasi, verifikasi dan analisa data pelanggan untuk memastikan bahwa pelanggan menghubungi contact center sesuai dengan jenis segmentasinya.
- 5.3 Agent diharuskan memberikan informasi secara lengkap dan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 5.4 Agent diharuskan mencatat informasi, permintaan dan komplain pelanggan ke dalam aplikasi pendukung.
- 5.5 Dalam kondisi tertentu agent bisa meminta bantuan (informasi, eskalasi dan lain-lain) kepada Team Leader atau Supervisor.
- 5.6 Sebelum mengakhiri percakapan agent menawarkan bantuan lain kepada pelanggan dengan kalimat yang sudah distandarkan.

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

5.7 Agent melakukan Salam Penutup sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

6. DEFINISI DAN SINGKATAN

- 6.1 CC: Contact Center
- 6.2 TDSCC: Telkom Digital Solution Care Center
- 6.3 My CX (My Customer Experience) adalah aplikasi yang digunakan untuk create tiket gangguan yang di komplain oleh pelanggan.
- 6.4 NOSSA (New Operating Support Systems Assurance) adalah aplikasi untuk me-monitoring komplain handling pelanggan.
- 6.5 E-Payment adalah aplikasi info tagihan pelanggan dari produk & layanan Indihome dan Telephony.
- 6.6 SISKAS (Sistem Informasi Kastamer) adalah aplikasi Data base End User yang berupa Segmentasi pelanggan, database, sistem operasi untuk produk & layanan IndiHome dan Telephony.
- 6.7 TENOSS (Telkom National Operations Support Systems) adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan database dan sistem informasi dari produk & layanan Data dan Internet.
- 6.8 TELKOM.CENTER adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengecekan data & topologi dari link produk & layanan Data dan Internet.
- 6.9 NMS (Network Monitoring System) adalah aplikasi yang digunakan untuk me-monitoring status link pelanggan.
- 6.10 SecureCRT adalah aplikasi yang digunakan melakukan pengecekan perangkat Telkom
- 6.11 MRTG (Multi Router Traffic Grapher) adalah aplikasi yang mengetahui dan memantau traffic pemakaian link atau jaringan dari produk Data & Internet.
- 6.12 EMBASSY (Easy Measurement for Bandwith, Attenuation, Attainable Rate & SNR Internet) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengetahui dan memonitoring kualitas jaringan dari produk Indihome.
- 6.13 Dashboard Wifi ID adalah aplikasi yang digunakan untuk me-monitoring Access Point (internet) yang ada di seluruh Indonesia.
- 6.14 MONITA (Monitoring Tiket Agent) adalah aplikasi yang digunakan untuk memonitoring, distribusi dan progress tiket gangguan.

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

- 6.15 CONSULTANCY SERVICE adalah aplikasi yang di gunakan untuk input data PSB / permintaan upgrade dari produk Data & Internet dan Indihome.
- 6.16 IDEAS adalah aplikasi yang digunakan untuk pengecekan status sudah terdaftar atau belum mengenai Invoice Billing Statement via email.
- 6.17 STARCLICK NOSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melihat jaringan yang sudah tercover oleh FO / belum untuk produk Telephony dan dapat melihat proses permintaan PSB / Upgrade.
- 6.18 EMS (Email Monitoring System) adalah aplikasi yang digunakan untuk menerima informasi / keluhan dari pelanggan dan mengirimkan informasi / kebutuhan pelanggan melalui email.

7. TUJUAN DAN WEWENANG

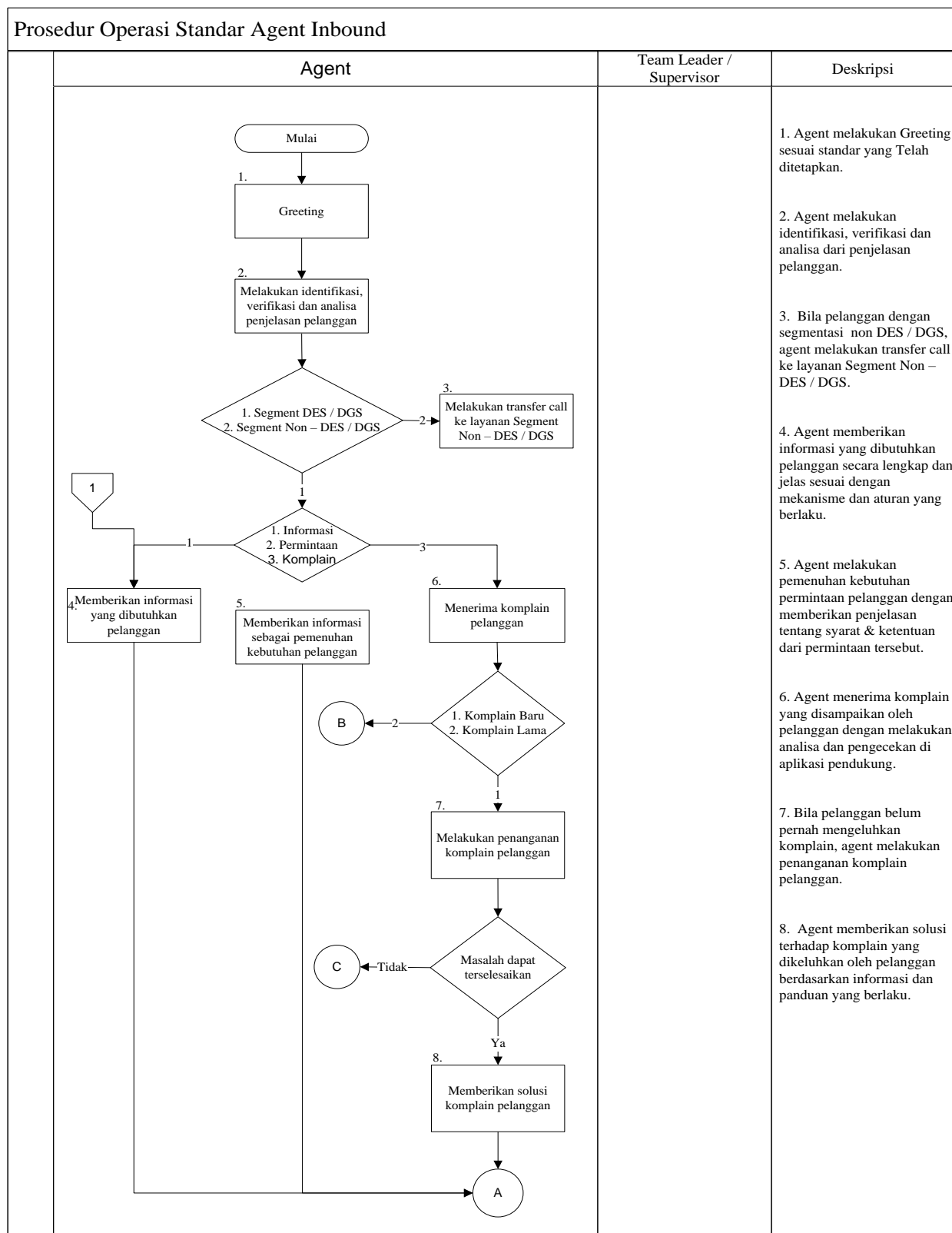
No	Aktifitas	Pelaksana	Output	Tujuan	KPI
1.	Greeting	Agent	Greeting	Sebagai sambutan kepada pelanggan	Sesuai standar yang telah ditetapkan
2.	Melakukan pengecekan segmentasi pelanggan	Agent	Informasi, complain, Pelanggan,	Menangani masalah pelanggan	Kesesuaian segmentasi pelanggan
3.	Melakukan verifikasi, identifikasi dan analisa	Agent	Informasi, Permintaan, Komplain	Analisa kebutuhan	Kebutuhan pelanggan tercatat
4	Memberikan informasi pelanggan	Agent	Informasi	Analisa kebutuhan	Kebutuhan pelanggan tercatat
5.	Memenuhi permintaan pelanggan	Agent	Informasi	Analisa kebutuhan	Kebutuhan pelanggan tercatat
6.	Menerima komplain pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Analisa permasalahan pelanggan	Solusi penanganan komplain pelanggan

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

7.	Melakukan penanganan komplain pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Agar penanganan komplain bisa segera tersolusikan	SLA penanganan komplain pelanggan
8.	Memberikan solusi yang dibutuhkan pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Agar komplain pelanggan bisa tersolusikan	SLA penanganan komplain pelanggan
9.	Memberikan solusi yang dibutuhkan pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan melalui perangkat pendukung	Agar penanganan komplain bisa segera tersolusikan	SLA penanganan komplain pelanggan
10.	Memberikan informasi penanganan komplain pelanggan	Agent	Informasi update masalah pelanggan	Mengetahui kondisi terkini dari penanganan komplain pelanggan	Informasi diberikan secara tepat dan berkala
11.	Melakukan eskalasi	Agent	Solusi masalah pelanggan	Agar penanganan komplain bisa segera tersolusikan	SLA penanganan komplain pelanggan
12.	Membantu menindaklanjuti	Team Leader	Solusi masalah pelanggan	Agar penanganan komplain bisa segera tersolusikan	SLA penanganan komplain pelanggan
13.	Memberikukan informasi status komplain pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Memastikan komplain pelanggan sudah terselesaikan	Solusi penanganan komplain pelanggan
14.	Menawarkan bantuan lain	Agent	Penawaran bantuan lain	Agar pelanggan dapat menyampaikan permasalahan lain yang dimilikinya.	Penawaran sesuai standar
15.	Closing	Agent	Closing	Memuaskan pelanggan	Closing sesuai standar

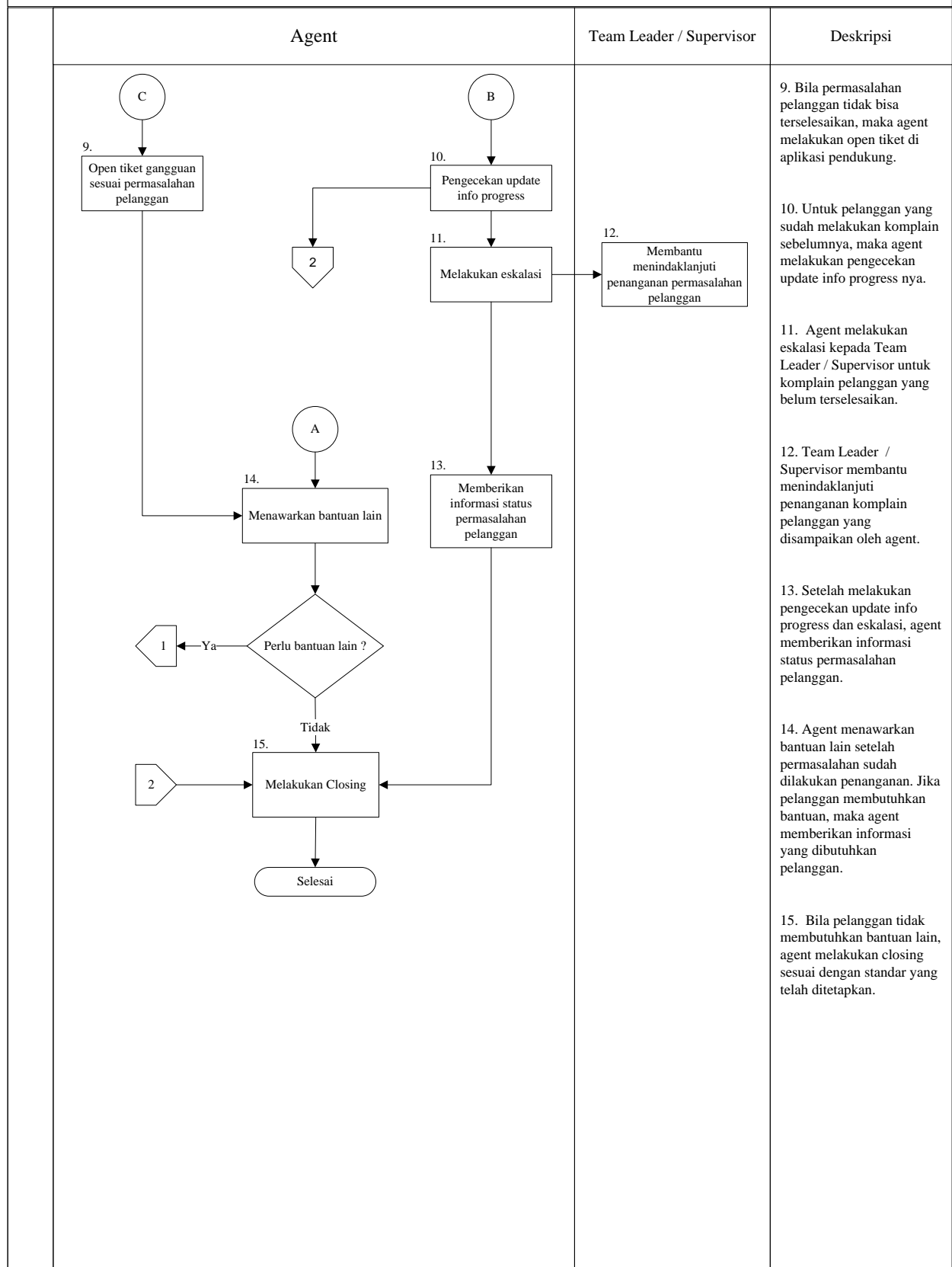
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		


8.ALIRAN PROSES



Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

Prosedur Operasi Standar Agent Inbound



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

9. INSTRUKSI KERJA

-

10. DOKUMEN PENDUKUNG

10.1 Formulir

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Tanggal Berlaku

10.2 Rekaman

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Lama Penyimpanan	PIC

11. APLIKASI TERKAIT

11.1 Layanan Data & Internet

- ❖ *SecureCRT* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MRTG* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MONITA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di JKT,BDG

11.2 Layanan IndiHome

- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MONITA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *I-SISKA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *EMBASSY* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *E-Payment* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *Dashboard Wifi ID* digunakan di JKT,BDG

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

11.3 Layanan Telephony

- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MONITA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *I-SISKA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *EMBASSY* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *E-Payment* digunakan di JKT,BDG

11.4 Layanan Global


- ❖ *SecureCRT* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MRTG* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di JKT,BDG

11.5 Layanan IMES

- ❖ *SecureCRT* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MRTG* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di JKT,BDG

11.6 Layanan Info Produk

- ❖ *My CX* digunakan di JKT
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT
- ❖ *CONSULTANCY SERVICE* digunakan di JKT
- ❖ *IDEAS* digunakan di JKT
- ❖ *STARCLICK NOSS* digunakan di JKT

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT INBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

12. CATATAN

13. CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

Rev	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 Agustus 2019	1. Merubah logo perusahaan sesuai dengan memo dinas dari pusat. 2. Merubah nomor berdasarkan revisi