


INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL (CUSTOMER BEDA SEGMENTASI)

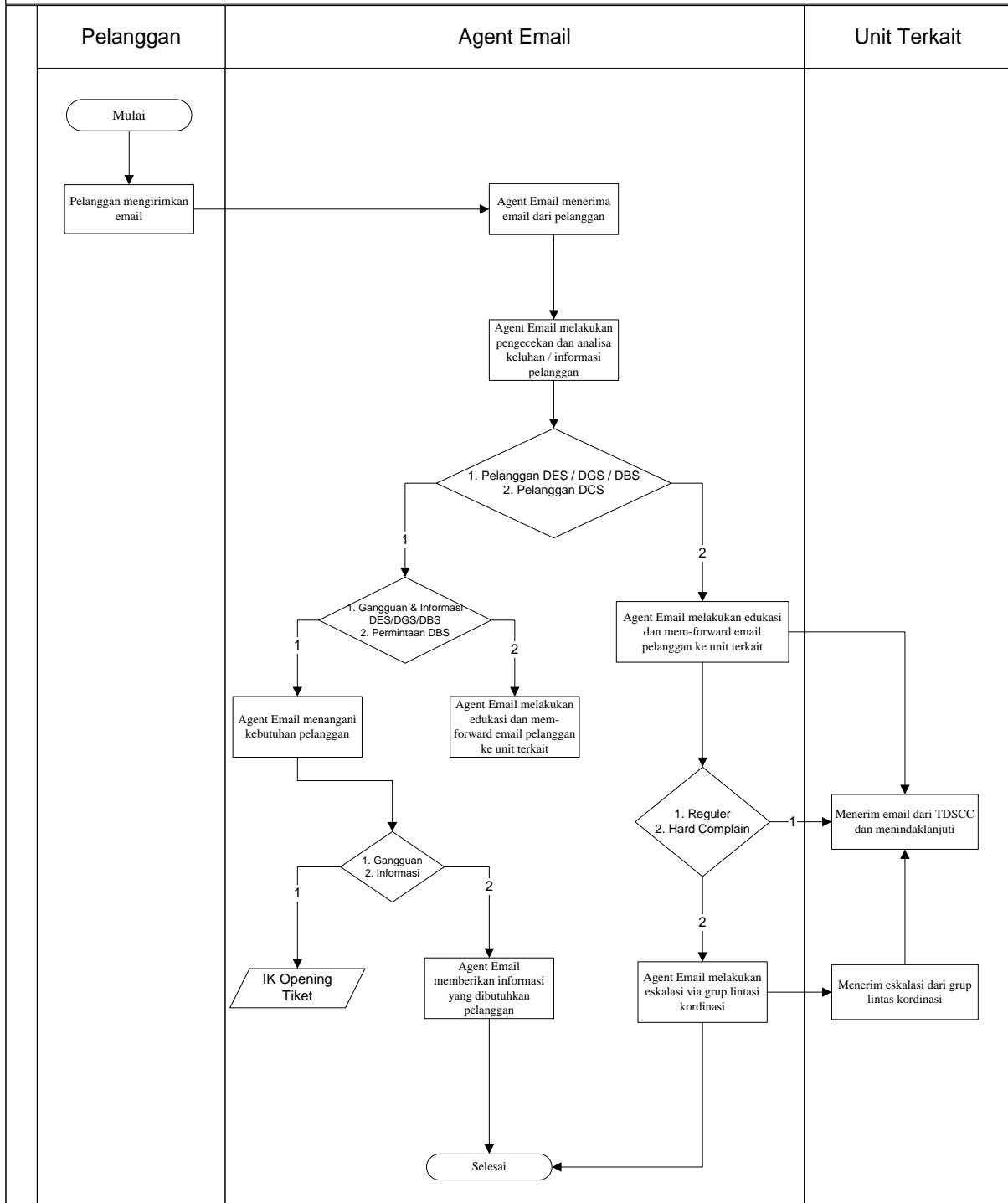
Nomor Dokumen	: IN.OCC.TDSCC.W-89
Tanggal Berlaku	: 01 Maret 2021
Nomor Revisi	: 01
Tanggal Revisi	: 15 Februari 2021


			
Tanggal Berlaku	01 Maret 2021	INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL (CUSTOMER BEDA SEGMENTASI)	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Februari 2021		IN.OCC.TDSCC.W-89
Nomor Revisi	01		

Bentuk Dokumen : <input type="checkbox"/> Pusat <input checked="" type="checkbox"/> Area							
Daftar Distribusi Dokumen							
Dokumen ini Didistribusikan kepada :							
<input checked="" type="checkbox"/> Bagian :	<input checked="" type="checkbox"/> OCC	<input type="checkbox"/> TEK	<input type="checkbox"/> SUP	<input checked="" type="checkbox"/> QMR			
	<input type="checkbox"/> HSC	<input type="checkbox"/> QCC	<input type="checkbox"/> AUM	<input type="checkbox"/> AMG			
<input checked="" type="checkbox"/> Area :	<input type="checkbox"/> MDN	<input checked="" type="checkbox"/> BDG	<input type="checkbox"/> SBY	<input type="checkbox"/> BPN			
	<input type="checkbox"/> JKT	<input checked="" type="checkbox"/> SMG	<input type="checkbox"/> DPS	<input type="checkbox"/> MKS			
Pengesahan Dokumen							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top; padding: 10px;"> Dibuat, Document Control TDSCC Tanggal : </td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top; padding: 10px;"> Diperiksa, Kordinator TDSCC Tanggal : </td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top; padding: 10px;"> Disetujui, Manager Operation TDSCC Tanggal : </td> </tr> </table>					Dibuat, Document Control TDSCC Tanggal :	Diperiksa, Kordinator TDSCC Tanggal :	Disetujui, Manager Operation TDSCC Tanggal :
Dibuat, Document Control TDSCC Tanggal :	Diperiksa, Kordinator TDSCC Tanggal :	Disetujui, Manager Operation TDSCC Tanggal :					

Tanggal Berlaku	01 Maret 2021	INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL (CUSTOMER BEDA SEGMENTASI)	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Februari 2021		IN.OCC.TDSCC.W-89
Nomor Revisi	01		

Instruksi Kerja Agent Email (Customer Beda Segmentasi)



			
Tanggal Berlaku	01 Maret 2021	INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL (CUSTOMER BEDA SEGMENTASI)	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Februari 2021		IN.OCC.TDSCC.W-89
Nomor Revisi	01		

I. URAIAN KEGIATAN :

- 1.1 Persiapan Kerja
 - 1.1.1 Pada PC dan Monitor Tekan tombol ON / OFF
 - 1.1.2 Siapkan Aplikasi Pendukung
 - 1.1.3 Siapkan Aplikasi My CX
 - 1.1.4 Siapkan Aplikasi NOSSA
 - 1.1.5 Masukkan Login
 - 1.1.6 Masukkan Password
 - 1.1.7 Siap melayani pelanggan
- 1.2 Instruksi Kerja Agent Email (Customer Beda Segmentasi)
 - 1.2.1 Agent Email menerima email dari pelanggan.
 - 1.2.2 Agent Email melakukan pengecekan dan analisa informasi yang diterima dari email pelanggan.
 - 1.2.3 Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi DES/DGS/DBS, maka agent Email melanjutkan penanganan komplain/informasi/pemintaan dari pelanggan.
 - 1.2.4 Agent Email melakukan penanganan bagi pelanggan dengan segmentasi DES/DGS/DBS mengeluhkan gangguan atau membutuhkan informasi.
 - 1.2.5 Bila pelanggan dengan segmentasi DES/DGS/DBS mengeluhkan gangguan, maka agent Email melakukan penanganan sesuai dengan instruksi kerja Opening Tiket.
 - 1.2.6 Bila pelanggan dengan segmentasi DES/DGS/DBS membutuhkan informasi, maka agent Email memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
 - 1.2.7 Bila pelanggan dengan segmentasi DBS melakukan permintaan, maka agent Email melakukan edukasi dan mem-forward email dari pelanggan ke unit terkait (unit DBS).
 - 1.2.8 Bila pelanggan dengan segmentasi DCS dan tidak hard complain, agent Email melakukan edukasi dan mem-forward email dari pelanggan ke unit terkait (unit DCS).
 - 1.2.9 Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi DCS dan hard complain, agent Email melakukan edukasi dan mem-forward email dari pelanggan ke unit terkait (unit DCS) paralel melakukan eskalasi via grup lintas kordinasi ke unit terkait.
- 1.3 Selesai.