

## **PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT VOICE**

**Nomor Dokumen : IN.OCC.TENESA.P-10**  
**Tanggal Berlaku : 1 Agustus 2021**  
**Nomor Revisi :**  
**Tanggal Revisi :**

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		

**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  
Tanggal :

Kordinator  
Tanggal :

Manager Operation  
Tanggal :

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		

## 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 TENESA dalam melaksanakan aktivitasnya, sehingga dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## 3. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan untuk layanan TENESA berlaku untuk Agent Voice.

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

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		

## 6. DEFINISI DAN SINGKATAN

- 6.1 CC: Contact Center
- 6.2 TENESA: Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance
- 6.3 MYCX 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 Gladius adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan kualitas jaringan produk & layanan Indihome.
- 6.7 I-Booster adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan kualitas jaringan produk & layanan Indihome.
- 6.8 TENOSS (Telkom National Operations Support Systems) adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan database dan sistem informasi dari produk & layanan Data dan Internet.
- 6.9 TELKOM.CENTER adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengecekan data & topologi dari link produk & layanan Data dan Internet.
- 6.10 NMS (Network Monitoring System) adalah aplikasi yang digunakan untuk me-monitoring status link pelanggan produk & layanan Data dan Internet.
- 6.11 SecureCRT adalah aplikasi yang digunakan melakukan pengecekan perangkat Telkom
- 6.12 MRTG (Multi Router Traffic Grapher) adalah aplikasi yang mengetahui dan memantau traffic pemakaian link atau jaringan dari produk dan layanan Data & Internet.
- 6.13 EMBASSY (Easy Measurement for Bandwith, Attenuation, Attainable Rate & SNR Internet) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengetahui dan memonitoring kualitas jaringan dari produk dan layanan Indihome.
- 6.14 Dashboard Wifi ID adalah aplikasi yang digunakan untuk me-monitoring Access Point (internet) yang ada di seluruh Indonesia.
- 6.15 MONITA (Monitoring Tiket Agent) adalah aplikasi yang digunakan untuk memonitoring, distribusi dan progress tiket gangguan.

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		

- 6.16 NCX Tools adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan data teknis produk dan layanan Data & Internet.
- 6.17 CONSULTANCY SERVICE adalah aplikasi yang di gunakan untuk input data PSB / permintaan upgrade dari produk Data & Internet dan Indihome.
- 6.18 IDEAS adalah aplikasi yang digunakan untuk pengecekan status sudah terdaftar atau belum mengenai Invoice Billing Statement via email.
- 6.19 STARCLICK NOSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melihat jaringan yang sudah tercover oleh FO / belum untuk produk & layanan Telephony dan dapat melihat proses permintaan PSB / Upgrade.
- 6.20 ON5 (Omni Channel) adalah aplikasi yang digunakan untuk menerima informasi / keluhan dari pelanggan dan mengirimkan informasi / kebutuhan pelanggan melalui channel call, sosial media, email dan chat.

## 7. TUJUAN DAN WEWENANG

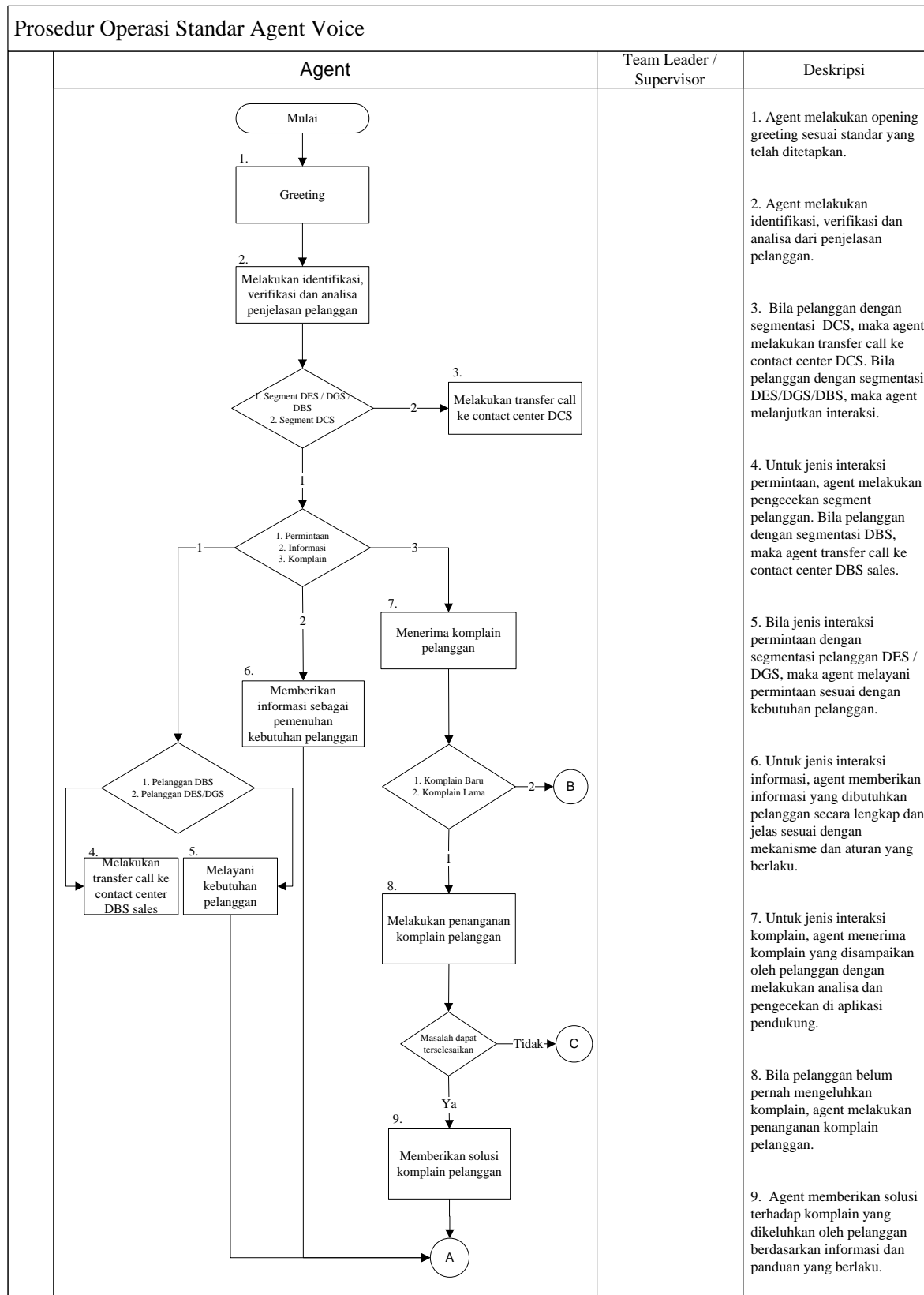
No	Aktifitas	Pelaksana	Output	Tujuan	KPI
1.	Greeting	Agent	Greeting	Sebagai sambutan kepada pelanggan	Sesuai standar yang telah ditetapkan
2.	Melakukan pengecekan segmentasi pelanggan	Agent	Informasi, complain, Pelanggan,	Menangani masalah pelanggan	Kesesuaian segmentasi pelanggan
3.	Melakukan verifikasi, 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	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		

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

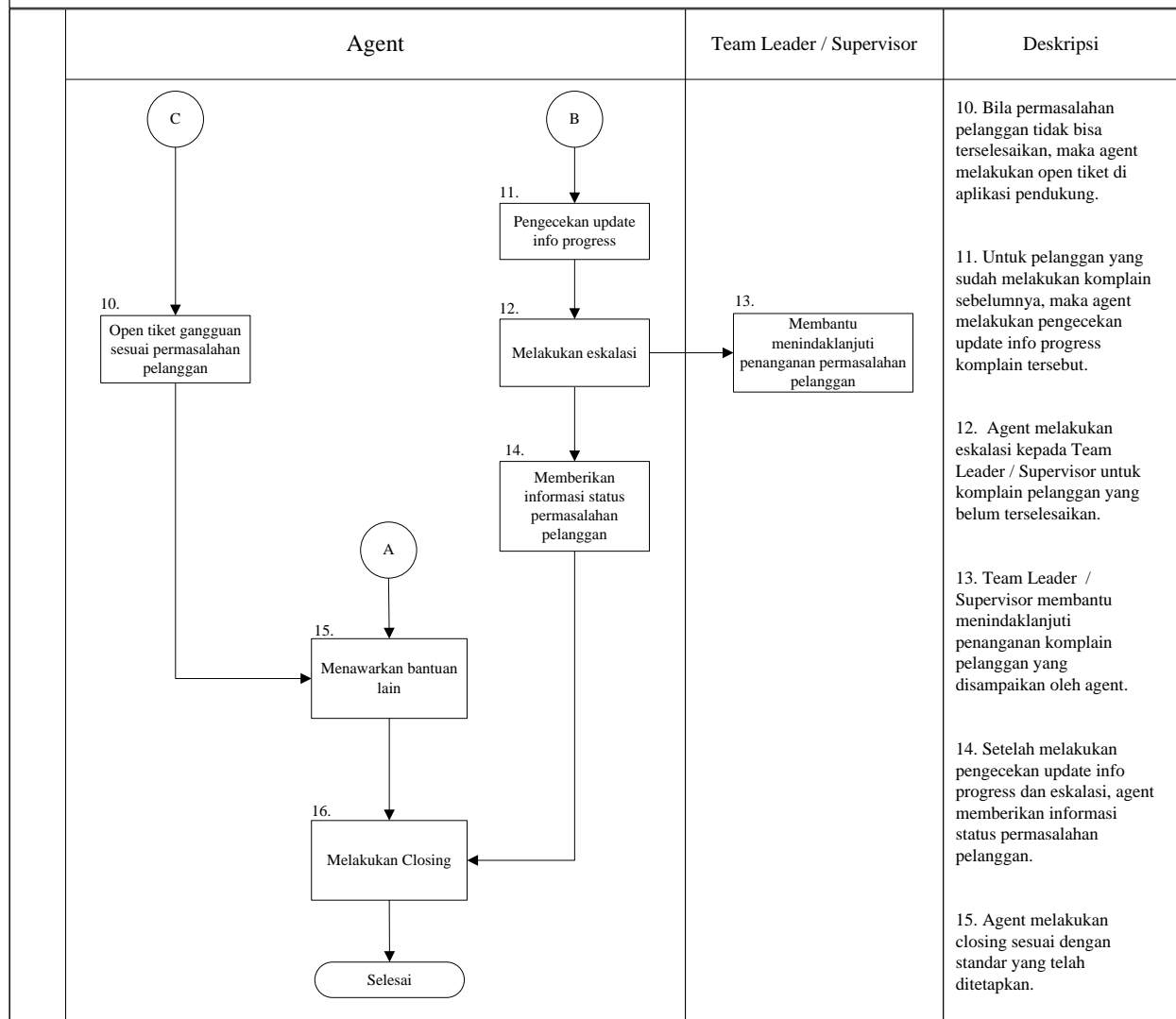
Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		

## 8.ALIRAN PROSES



Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		

### Prosedur Operasi Standar Agent Voice



## 9. INSTRUKSI KERJA


-

## 10. DOKUMEN PENDUKUNG

### 10.1 Formulir

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Tanggal Berlaku



			
Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		

## 10.2 Rekaman

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Lama Penyimpanan	PIC

## 11. APLIKASI TERKAIT

- ❖ *SecureCRT* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *TENOSS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *MYCX* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *NOSSA* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *GLADIUS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *MRTG* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *MONITA* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *NCX Tools* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *SISKA Tools* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *EMBASSY* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *E-Payment* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *Dashboard Wifi ID* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *NMS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *IDEAS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *STARCLICK NOSS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *ON5* digunakan di BDG, SMG

## 12. CATATAN

-

## 13. CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

Rev	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
-----	-----------------	---------------------

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Tier 1 Voice</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-10
Nomor Revisi	-		
