

INSTRUKSI KERJA AGENT VOICE



Nomor Dokumen: IN.OCC.TENESA.W-04

Tanggal Berlaku: 01 Agustus 2021

Nomor Revisi:

Tanggal Revisi:

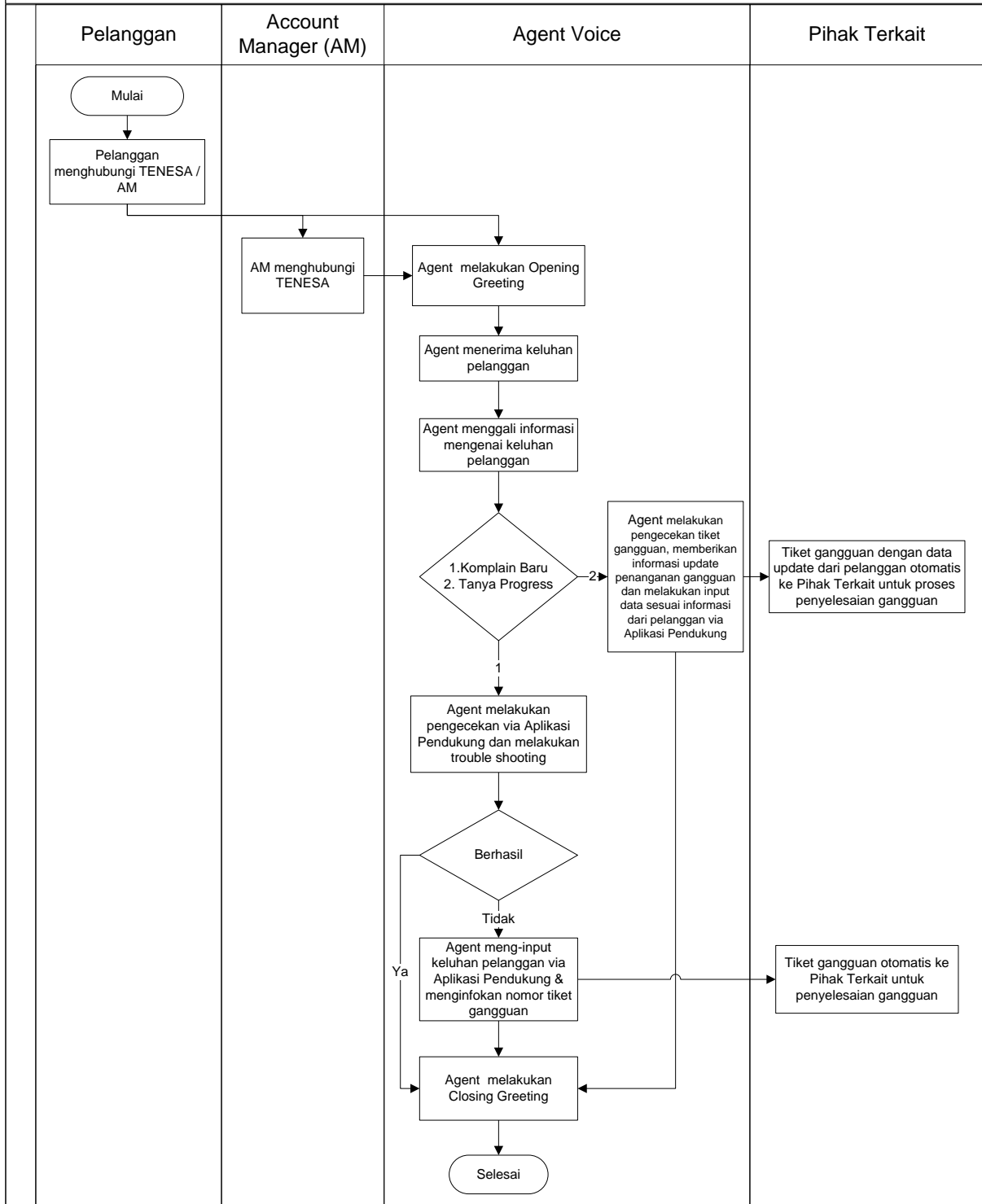
<p>Dibuat,</p> <p>Document Control Tanggal :</p>	<p>Diperiksa,</p> <p>Kordinator Tanggal :</p>	<p>Disetujui,</p> <p>Manager Operation Tanggal :</p>
---	--	---



 			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Voice	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-4
Nomor Revisi			

Bentuk Dokumen: <input type="checkbox"/> Pusat <input checked="" type="checkbox"/> Area		
Daftar Distribusi Dokumen		
Dokumen ini Didistribusikan kepada:		
<input checked="" type="checkbox"/> Bagian:	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> OCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> TEK</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SUP</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QMR</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> HSC</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AUM</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AMG</div> </div>	
<input checked="" type="checkbox"/> Area:	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MDN</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> BDG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SBY</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> BPN</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> JKT</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> SMG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> DPS</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MKS</div> </div>	
Pengesahan Dokumen		
Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Voice	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-4
Nomor Revisi			

Instruksi Kerja Agent Voice



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Voice	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-4
Nomor Revisi			

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 MyCX
 - 1.1.4 Siapkan Aplikasi NOSSA
 - 1.1.5 Pasang Head – set
 - 1.1.6 Masukkan Login
 - 1.1.7 Masukkan Password
 - 1.1.8 Tekan Auto – in
 - 1.1.9 Siap melayani pelanggan
- 1.2 Penanganan Gangguan oleh Agent Voice
 - 1.2.1 Agent melakukan Opening Greeting.
 - 1.2.2 Agent menerima keluhan gangguan layanan yang disampaikan oleh pelanggan atau AM dan menggali informasi yang diperlukan untuk proses penanganan gangguan.
 - 1.2.3 Agent menanyakan nomor ID Produk yang dikeluhkan pelanggan.
 - 1.2.4 Agent akses aplikasi pendukung dan melakukan pengecekan awal dari layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan. Bila layanan terpantau normal, lakukan trouble shooting. Bila layanan terpantau gangguan, agent input keluhan pelanggan di Aplikasi MyCX.
 - 1.2.5 Agent akses Aplikasi MyCX. Click Pilih Jenis Cari. Input data-data yang diperlukan seperti nomor ID produk yang dikeluhkan, nama pelapor, telpon pelapor, email dan symptom gangguan. Isi kolom Deskripsi dengan keterangan tambahan yang diperlukan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelanggan. Lakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua data sesuai lalu click Submit. Setelah notifikasi nomor tiket gangguan berhasil di-create, silakan infokan ke pelanggan.
 - 1.2.6 Untuk pelanggan yang menanyakan update progress penanganan gangguan, silakan tanyakan nomor tiket atau nomor ID Produk yang dikeluhkan dan lakukan pengecekan di Aplikasi NOSSA.
 - 1.2.7 Agent akses Aplikasi NOSSA, click Incident lalu masukkan nomor tiket gangguan yang ditanyakan pelanggan. Berikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan data yang ada di aplikasi NOSSA dan input data terbaru sesuai informasi dari pelanggan.
 - 1.2.8 Save.
 - 1.2.9 Agent melakukan Closing Greeting.
- 1.3 Selesai.