

PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT SOSIAL MEDIA

Nomor Dokumen : IN.OCC.TENESA.P-08
Tanggal Berlaku : 20 Agustus 2021
Nomor Revisi :
Tanggal Revisi :

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
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	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
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 Sosial Media.

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 Agent melakukan Salam Penutup sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

			
Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
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 NCX Tools adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan data teknis produk dan layanan data & internet.
- 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.
- 6.15 CONSULTANCY SERVICE adalah aplikasi yang di gunakan untuk input data PSB / permintaan upgrade dari produk Data & Internet dan Indihome.

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
Nomor Revisi	-		


- 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 ON5 (Omni Channel) adalah aplikasi yang digunakan untuk menerima informasi / keluhan dari pelanggan dan mengirimkan informasi / kebutuhan pelanggan melalui sosial media.

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 verifikasi, identifikasi dan analisa	Agent	Informasi, complain, Pelanggan,	Analisa kebutuhan	Kebutuhan pelanggan tercatat
3.	Melakukan pengecekan segmentasi pelanggan	Agent	Informasi, Permintaan, Komplain	Menangani masalah pelanggan	Kesesuaian segmentasi pelanggan
4	Mengedukasikan pelanggan sesuai dengan kebutuhan	Agent	Informasi	Analisa kebutuhan	Kesesuaian segmentasi pelanggan
5.	Memenuhi permintaan pelanggan	Agent	Informasi	Analisa kebutuhan	Kebutuhan pelanggan tercatat
6.	Memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	Agent	Informasi	Analisa kebutuhan	Kebutuhan pelanggan tercatat
7.	Menerima komplain pelanggan	Agent	Informasi Solusi masalah pelanggan	Analisa permasalahan pelanggan	Solusi penanganan komplain pelanggan

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
Nomor Revisi	-		

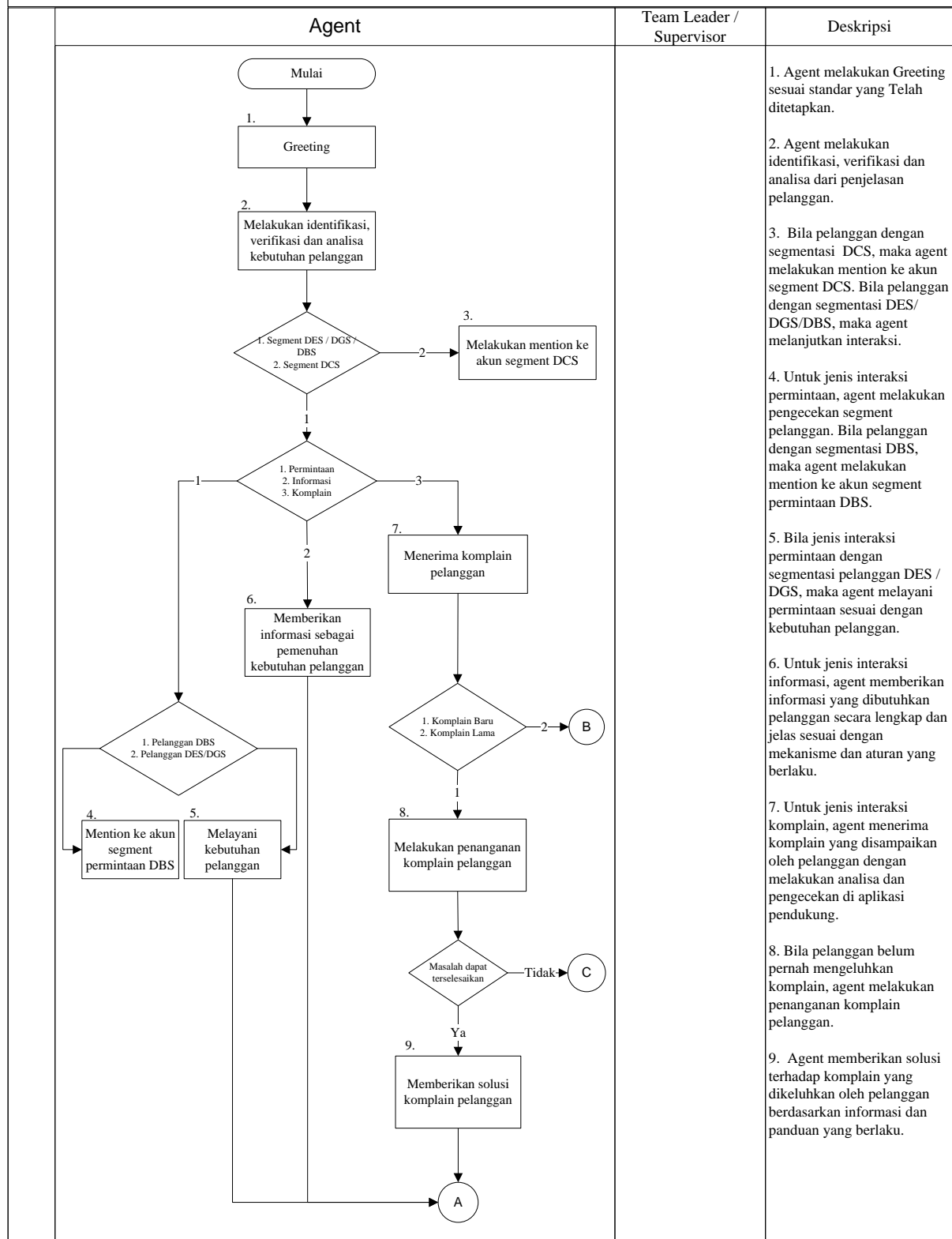
8.	Melakukan penanganan komplain pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Agar penanganan komplain bisa segera tersolusikan	SLA penanganan komplain pelanggan
9.	Memberikan solusi yang dibutuhkan pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Agar komplain pelanggan bisa tersolusikan	SLA penanganan komplain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

			
Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
Nomor Revisi	-		

8.ALIRAN PROSES

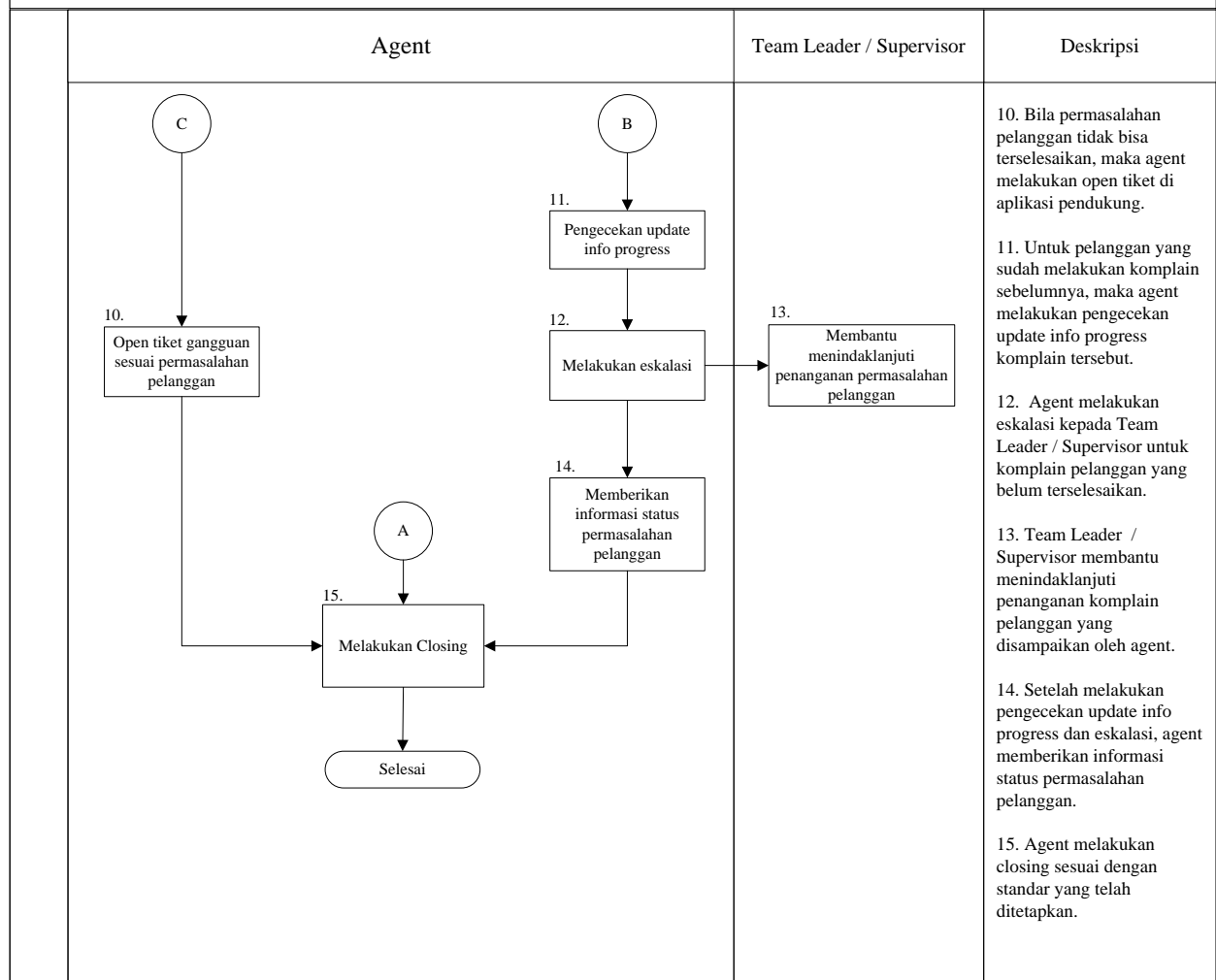
Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
Nomor Revisi	-		

Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media



Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
Nomor Revisi	-		

Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media



9. INSTRUKSI KERJA

IN.OCC.TENESA.W-94 Instruksi Kerja Agent Sosial Media

10. DOKUMEN PENDUKUNG

10.1 Formulir

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Tanggal Berlaku

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
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
- ❖ *MRTG* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *MONITA* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *EMBASSY* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *E-Payment* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *Dashboard Wifi ID* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *NCX Tools* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *CONSULTANCY SERVICE* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *IDEAS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *STARCLICK NOSS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *ON5*

12. CATATAN

-

13. CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

Rev	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan

Tanggal Berlaku	1 Agustus 2021	Prosedur Operasi Standar Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TENESA.P-08
Nomor Revisi	-		