


INSTRUKSI KERJA PENANGANAN PERMINTAAN PELANGGAN

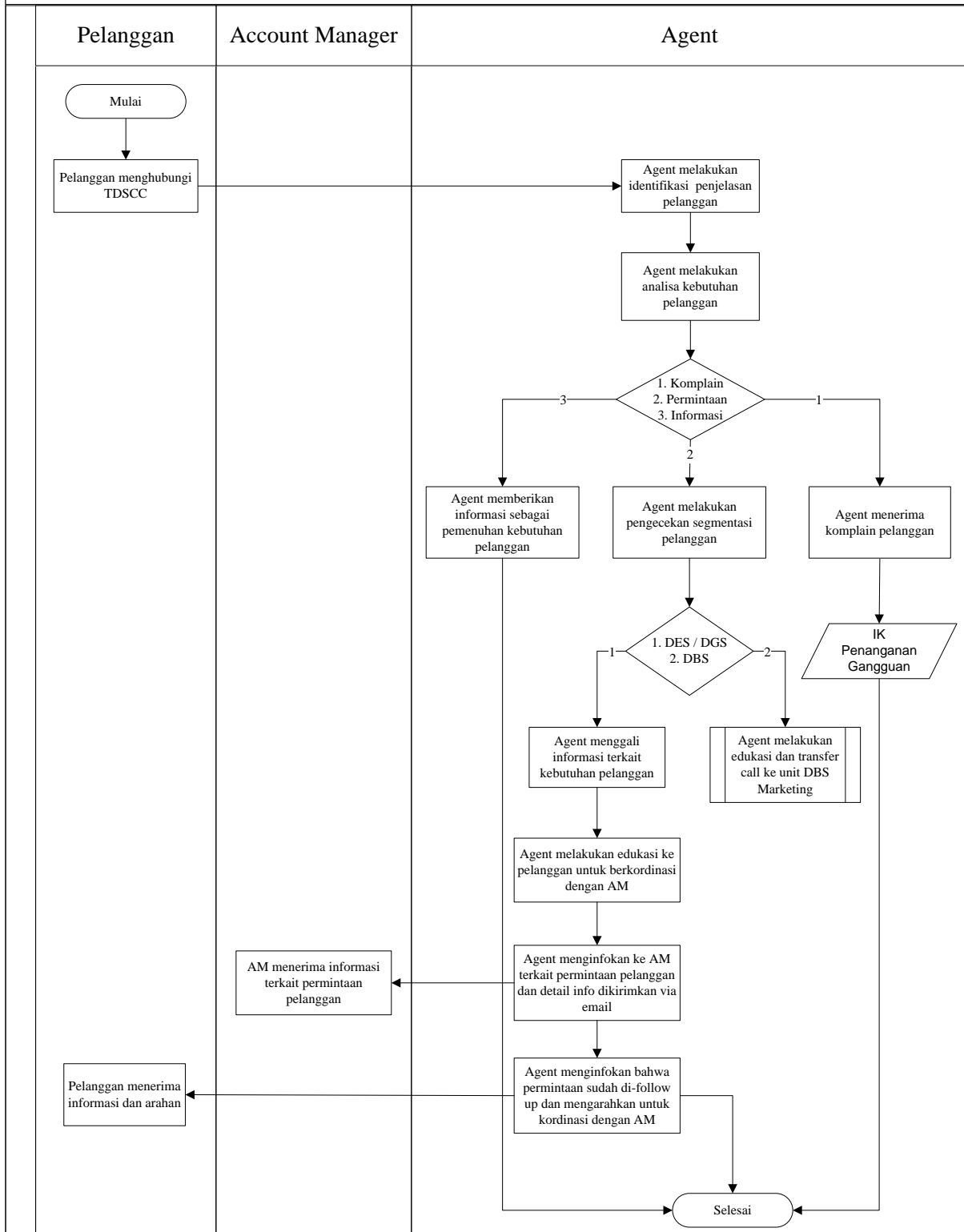
Nomor Dokumen : IN.OCC.TDSCC.W-97
Tanggal Berlaku : 20 April 2021
Nomor Revisi :
Tanggal Revisi :


			
Tanggal Berlaku	20 April 2021	INSTRUKSI KERJA PENANGANAN PERMINTAAN PELANGGAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-97
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 :	<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				
Dibuat, Document Control TDSCC Tanggal :	Diperiksa, Koordinator TDSCC Tanggal :	Disetujui, Manager Operation TDSCC Tanggal :		

Tanggal Berlaku	20 April 2021	INSTRUKSI KERJA PENANGANAN PERMINTAAN PELANGGAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-97
Nomor Revisi	-		

Instruksi Kerja Permintaan Pasang Baru / Cabut / Migrasi / Upgrade / Downgrade Layanan / Pindah Alamat



			
Tanggal Berlaku	20 April 2021	INSTRUKSI KERJA PENANGANAN PERMINTAAN PELANGGAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-97
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 SecureCRT
 - 1.1.3 Siapkan Aplikasi MyCX
 - 1.1.4 Siapkan Aplikasi NOSSA
 - 1.1.5 Siapkan Aplikasi NCX
 - 1.1.6 Pasang Head – set
 - 1.1.7 Masukkan Login
 - 1.1.8 Masukkan Password
 - 1.1.9 Tekan Auto – in
 - 1.1.10 Siap melayani pelanggan
- 1.2 Penanganan Permintaan Pelanggan
 - 1.2.1 Pelanggan menghubungi TDSCC.
 - 1.2.2 Agent melakukan identifikasi dari penjelasan pelanggan.
 - 1.2.3 Agent melakukan analisa dari kebutuhan pelanggan, apakah itu kebutuhan informasi, permintaan atau komplain.
 - 1.2.4 Apabila pelanggan ingin mengajukan komplain, maka agent melakukan penanganan komplain pelanggan sesuai dengan Instruksi Kerja Penanganan Gangguan.
 - 1.2.5 Apabila pelanggan memerlukan kebutuhan informasi, maka agent memberikan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
 - 1.2.6 Apabila pelanggan melakukan permintaan, maka agent memberikan kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Untuk jenis permintaan pemasangan baru, cabut layanan, upgrade, migrasi atau down-grade layanan atau pindah alamat, maka agent menggali informasi mengenai hal-hal apa saja yang diperlukan untuk memenuhi permintaan pelanggan.
 - 1.2.7 Apabila informasi mengenai persyaratan permintaan sudah terpenuhi, maka agent memberikan informasi dan edukasi kepada pelanggan untuk berkordinasi dengan AM.
 - 1.2.8 Agent menginfokan ke AM bahwa pelanggan melakukan permintaan terkait pemasangan baru, cabut layanan, upgrade, migrasi atau down-grade layanan atau pindah alamat dan akan mengirimkan info detail terkait permintaan pelanggan via email.
 - 1.2.9 Agent menginfokan ke pelanggan terkait permintaan yang sudah disampaikan dan mengarahkan kembali ke pelanggan untuk berkordinasi dengan AM.
- 1.3 Selesai.