

## **PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND**

**Nomor Dokumen : IN.OCC.TDSCC.P-06**  
**Tanggal Berlaku : 01 Agustus 2019**  
**Nomor Revisi : 02**  
**Tanggal Revisi : 10 Juli 2019**

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

**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 TDSCC  
Tanggal :

Kordinator TDSCC  
Tanggal :

Manager Operation TDSCC  
Tanggal :

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

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

## 3. RUANG LINGKUP


Prosedur ini digunakan untuk layanan TDSCC berlaku untuk Agent Level 1, Agent Violet, Agent Global dan Agent IMES.

## 4. PIHAK TERKAIT

- 4.1 Agent
- 4.2 Team Leader
- 4.3 Supervisor
- 4.4 Telkom

## 5. KEBIJAKAN UMUM

- 5.1 Salam Pembuka ditetapkan dalam suatu standar tersendiri yang sudah ditetapkan pada Standard Courtesy Layanan CC Telkom.
- 5.2 Agent melakukan verifikasi data berupa nama end user, nomor ID pelanggan, nomor contact yang bisa dihubungi.
- 5.3 Agent sebelum melakukan penyelesaian komplain terlebih dahulu melakukan pengecekan pada data aplikasi untuk mengetahui apakah komplain tersebut lama / baru.
- 5.4 Agent mencatat komplain pelanggan ke dalam aplikasi untuk diteruskan ke pihak terkait guna penyelesaian komplain pelanggan.
- 5.5 Agent dalam memberikan informasi diharuskan memberikan informasi produk lain yang berkaitan dengan produk yang ditanyakan pelanggan.

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

- 5.6 Dalam kondisi tertentu proses dapat diambil alih Team Leader atau Supervisor bila diperlukan proses yang tidak dapat ditangani oleh Infomedia CC Telkom dapat di eskalasikan ke pihak Telkom.
- 5.7 Sebelum mengakhiri percakapan agent menawarkan bantuan lain kepada pelanggan dengan kalimat yang sudah distandarkan.
- 5.8 Agent melakukan kordinasi dengan pihak terkait untuk proses percepatan penanganan gangguan.
- 5.9 Agent memberikan informasi update penanganan gangguan ke pelanggan secara berkala
- 5.10 Agent melakukan eskalasi ke Team Leader atau Supervisor untuk proses percepatan penanganan gangguan.
- 5.11 Agent melakukan konfirmasi kepada pelanggan terkait hasil penanganan gangguan.
- 5.12 Agent melakukan closing tiket sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

## 6. DEFINISI DAN SINGKATAN

- 6.1 CC: Contact Center
- 6.2 TDSCC: Telkom Digital Solution Care Center
- 6.3 My CX (My Customer Experience) 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 SISKI (Sistem Informasi Kastamer) adalah aplikasi Data base End User yang berupa Segmentasi pelanggan, database, sistem operasi untuk produk & layanan IndiHome dan Telephony.
- 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.

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

- 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.
- 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 EMS (Email Monitoring System) adalah aplikasi yang digunakan untuk menerima informasi / keluhan dari pelanggan dan mengirimkan informasi / kebutuhan pelanggan melalui email.

## 7. TUJUAN DAN WEWENANG

No	Aktifitas	Pelaksana	Output	Tujuan	KPI
1.	Melakukan pengecekan tiket	Agent	Analisa kebutuhan	Sebagai sambutan kepada pelanggan	Sesuai standar yang telah ditetapkan
2.	Penanganan masalah pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Agar dapat menemukan masalah pelanggan	Kesesuaian solusi dengan produk di Telkom

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

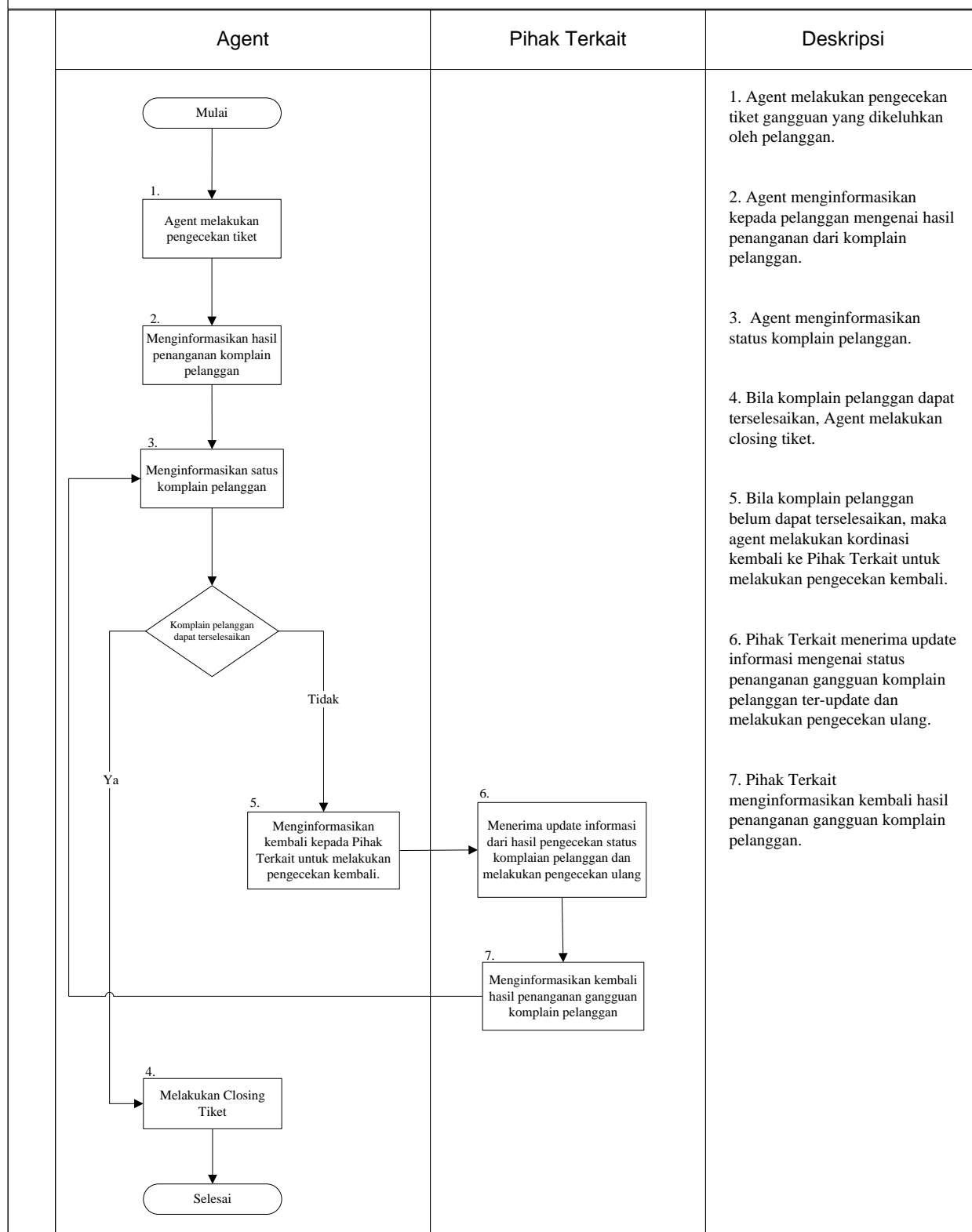
5.	Mensolusikan kebutuhan pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Menangani masalah pelanggan	Solusi penanganan komplain pelanggan pada saat itu juga
6.	Mensolusikan keluhan pelanggan dengan rekan terkait	Agent	Solusi masalah dari aplikasi	Menangani masalah pelanggan	Solusi penanganan komplain pelanggan dengan pihak backend
7.	Melakukan eskalasi ke team leader	Agent	Solusi masalah pelanggan	Agar penanganan komplain bisa segera tersolusikan	SLA penanganan komplain pelanggan
8.	Menginformasikan status update keluhan	Agent & Team Leader / Supervisor	Informasi update masalah pelanggan	Mengetahui kondisi terkini dari penanganan komplain pelanggan	Informasi diberikan secara tepat dan berkala
9.	Memberikan informasi hasil penanganan gangguan	Agent & Team Leader / Supervisor	Solusi masalah pelanggan	Agar permintaan pelanggan terpenuhi	Solusi penanganan komplain pelanggan
10.	Melakukan konfirmasi	Agent & Team Leader / Supervisor	Solusi masalah pelanggan	Memastikan komplain pelanggan sudah terselesaikan	Solusi penanganan komplain pelanggan
11.	Menawarkan bantuan lain	Agent & Team Leader / Supervisor	Penawaran bantuan lain	Agar pelanggan dapat menyampaikan permasalahan lain yang dimilikinya.	Penawaran sesuai standar
12.	Memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	Agent	Informasi yang dibutuhkan pelanggan	Agar permintaan pelanggan terpenuhi	Informasi sesuai dengan yang dibutuhkan
13.	Closing	Agent	Closing	Memuaskan pelanggan	Closing sesuai standar

## 8.ALIRAN PROSES

### 8.1 AGENT OUTBOUND REGULER

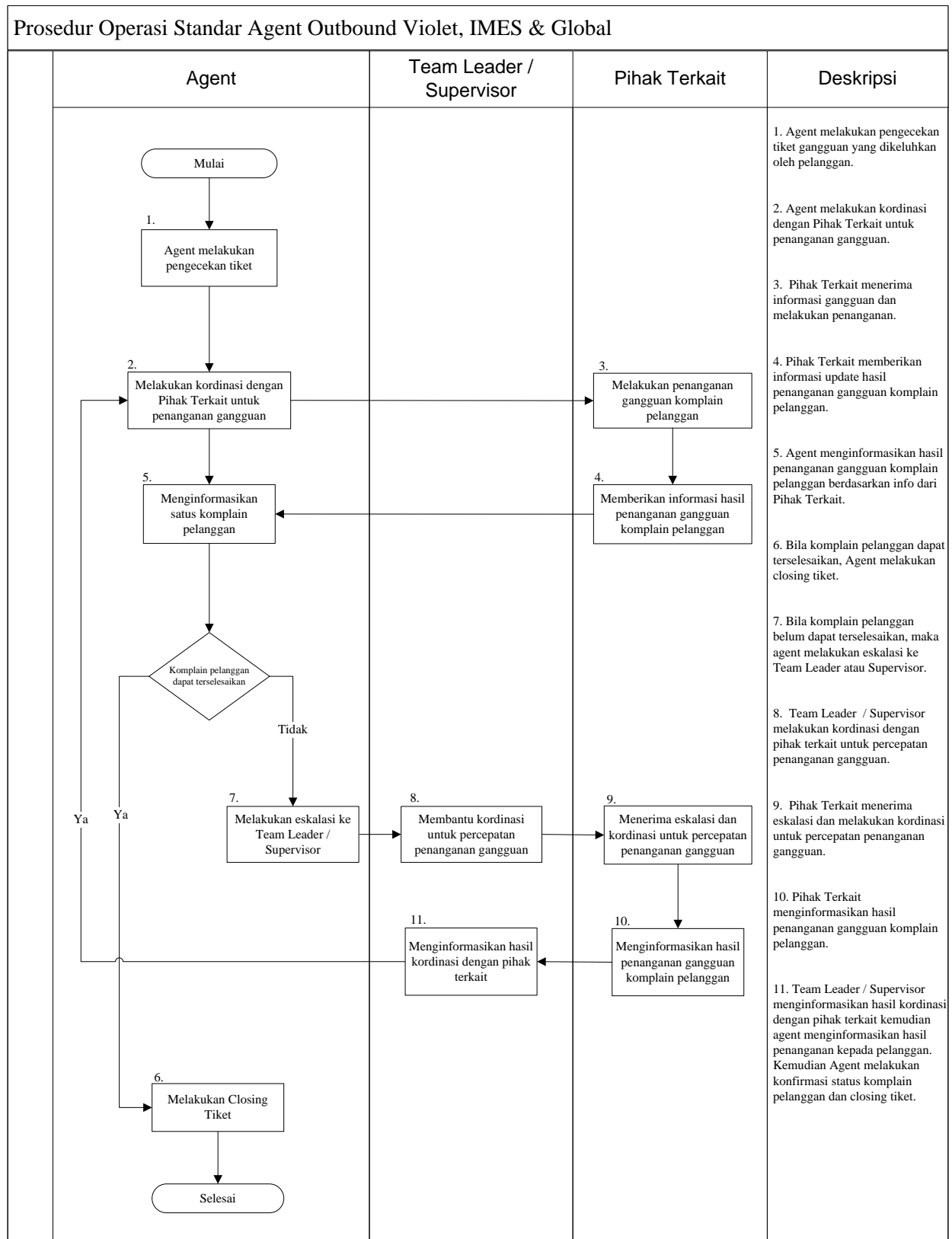
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

## Prosedur Operasi Standar Agent Outbound




Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

## 8.2 AGENT VIOLET, AGENT IMES & GLOBAL





			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

## ❖ INSTRUKSI KERJA

-

## ❖ DOKUMEN PENDUKUNG

### 10.1 Formulir

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Tanggal Berlaku

### 10.2 Rekaman

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Lama Penyimpanan	PIC


## ❖ APLIKASI TERKAIT

### 11.1 Layanan Data & Internet

- ❖ *SecureCRT* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MRTG* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MONITA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di JKT,BDG

### 11.2 Layanan IndiHome

- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MONITA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *I-SISKA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *EMBASSY* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *E-Payment* digunakan di JKT,BDG

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	<b>PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

❖ *Dashboard Wifi ID* digunakan di JKT,BDG

### 11.3 Layanan Telephony

- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MONITA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *I-SISKA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *EMBASSY* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *E-Payment* digunakan di JKT,BDG

### 11.4 Layanan Global

- ❖ *SecureCRT* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MRTG* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di JKT,BDG

### 11.5 Layanan IMES

- ❖ *SecureCRT* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MRTG* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di JKT,BDG