

Call Script Inbound Tanya Progress	
Agent	: Telkom Digital Solution, Selamat (pagi/siang/sore/malam), dengan <i>(nama Agent disebutkan secara jelas)</i> ..., bisa dibantu?
Customer	: Selamat (pagi/siang/sore/malam), saya mau menanyakan keluhan gangguan telepon / internet / datin / IMES yang saya laporkan saat ini bagaimana ya?
Agent	: Mohon maaf, dengan siapa saya berbicara?
Customer	: Saya dengan Ibu Rahma.
Agent	: Dengan Ibu Rahma ya. Silahkan Ibu, bisa diinformasikan untuk nomor tiket gangguannya?
Catatan: Apabila pelanggan tidak mengetahui nomor tiket gangguannya, silakan meminta nomor ID (Telepon / Internet) / SID / IP (Datin / IMES).	
Customer	: Nomor tiket gangguannya adalah INxxxxxxx
Agent	: Saya ulangi untuk nomor tiket gangguannya adalah INxxxxxxx. Kami akan lakukan pengecekan datanya terlebih dahulu, mohon ditunggu dan jangan ditutup teleponnya. Terima kasih.
Customer	: Baik, Mas / Mba. Saya tunggu.
Agent melakukan pengecekan di aplikasi pendukung untuk mengetahui update informasi penanganan gangguan di tiket tersebut.	
Agent	: Terimakasih Ibu Rahma telah menunggu. Setelah kami lakukan pengecekan, benar atas nama PT. ... dan alamat nya di
Customer	: Benar sekali mas
Agent	: Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, saat ini untuk penanganan gangguannya; *Tahap 1* (sudah ada info update penanganan gangguan) Petugas kami sedang melakukan perbaikan pada perangkat dan jaringan Telkom, jika ada info terbaru akan kami informasikan kembali. *Tahap 2* (belum ada info update penanganan gangguan) Petugas kami masih melakukan perbaikan pada perangkat dan jaringan Telkom, jika ada info terbaru akan kami informasikan kembali. *Tahap 3* (sudah ada info penanganan gangguan sebelumnya namun belum ada info update lanjutan) Petugas kami masih berupaya melakukan perbaikan pada perangkat dan jaringan Telkom. Kami akan informasikan update progress perbaikannya segera.
Jika ada estimasi, silakan disampaikan sesuai informasi yang tertera di tiket tersebut.	
Customer	: Oh, seperti itu, mas. Kira- kira, kapan bisa selesai ya?
Agent	: Perihal ini akan kami kordinasikan kembali dengan petugas terkait, diupayakan agar gangguan bisa terselesaikan segera.
Customer	: Baik, Mas / Mba. Saya tunggu perbaikannya segera ya.
Agent	: Baik Ibu Rahma, terima kasih telah menghubungi Telkom Digital Solution. Selamat pagi/siang/sore/malam. Salam Buddies (semoga sukses selalu / selamat beristirahat / selamat beraktifitas kembali).
Catatan: 1. Sebelum memberikan informasi update kepada pelanggan, pastikan lakukan pengecekan terlebih dahulu di aplikasi pendukung. 2. Pastikan informasi yang diterima dari pelanggan, wajib diupdate di aplikasi pendukung. 3. Agent menekan tombol "HOLD" bisa dilakukan 3 kali dalam 1 percakapan dengan durasi maksimal 1 "Hold" 2 menit. 4. Jika ada informasi update penanganan gangguan detail, silakan disampaikan tanpa menyebutkan nama perangkat / istilah / teknis internal). 5. Salam Buddies: 4. Magic Word (Mohon maaf atas ketidaknyamanannya) wajib diucapkan di setiap interaksi penanganan keluhan / gangguan.	