

Standar Jawaban Informasi Khusus	
Code	: SJ. INFORMASI
Case	: Informasi PPDB Online
PIC	: (nama) (cp)
Area	: All Area
Waktu	: dd-mm-yy
Nomor Tiket	:
Status	: Open / Closed
<p>Catatan :</p> <p>“ Bapak / Ibu sebelumnya kami sampaikan mohon maaf atas ketidak nyamanannya.</p> <p>Untuk mengetahui lebih lanjut terkait pendaftaran siswa baru dan informasi lain pada situs <a href="http://www.ppdb.jakarta.go.id">www.ppdb.jakarta.go.id</a> atau ppdb-online. Bapak / Ibu dapat menghubungi pihak sekolah di masing-masing wilayah terdekat.”</p>	

Keterangan:

- Supervisor / Desk Control bertugas sebagai penanggung jawab standar jawaban yang berlaku.  
Mekanisme pengisian standar jawaban :  
a. Code : diisi sesuai jenis standar jawaban yang berlaku. Misal ( SJ. GAMAS, SJ. Maintenance Aplikasi, SJ Informasi )  
b. Case : diisi sesuai jenis case yang terjadi. Misal ( Gangguan Masal Fiber Optik )
- PIC : diisi sesuai data penanggung jawab standar jawaban. Misal ( Jabatan / Nama / Contact Person )  
d. Area : diisi sesuai area terjadi gangguan / area jangkauan informasi. Misal ( Regional 1 atau All Area )  
e. Waktu : diisi sesuai waktu terjadi gangguan. Misal ( Rabu 16/04/2019 )  
f. Status : diisi sesuai dengan kondisi berlakunya standar jawaban. Misal ( Open / Closed )  
g. Catatan : diisi sesuai dengan jenis standar jawaban yang digunakan.  
Mekanisme pemberitahuan standar jawaban :  
a. Pemberitahuan standar jawaban (Open / Closed) dikirimkan melalui email kepada Koordinator. Cc: All SPV, DC, Team Leader & QCO.  
b. SPV & Team Leader wajib menginformasikan perihal standar jawaban yang berlaku kepada team masing-masing.
- Penggunaan standar jawaban berlaku jika terjadi Gangguan Massal dan Informasi lainnya yang berkaitan dengan TDSCC (kondisional)
- Penggunaan standar jawaban harus berdasarkan informasi yang valid dan sesuai dengan informasi backend.
- Kolom Catatan bisa di-modify (edit) sesuai dengan informasi yang mendukung akurasi informasi ke customer.
- Penggunaan standar jawaban berlaku untuk Agent L0 & L1 (kondisional).