

INSTRUKSI KERJA OPENING TIKET



Nomor Dokumen: IN.OCC.TENESA.W-01

Tanggal Berlaku: 01 Agustus 2021



Nomor Revisi:

Tanggal Revisi:

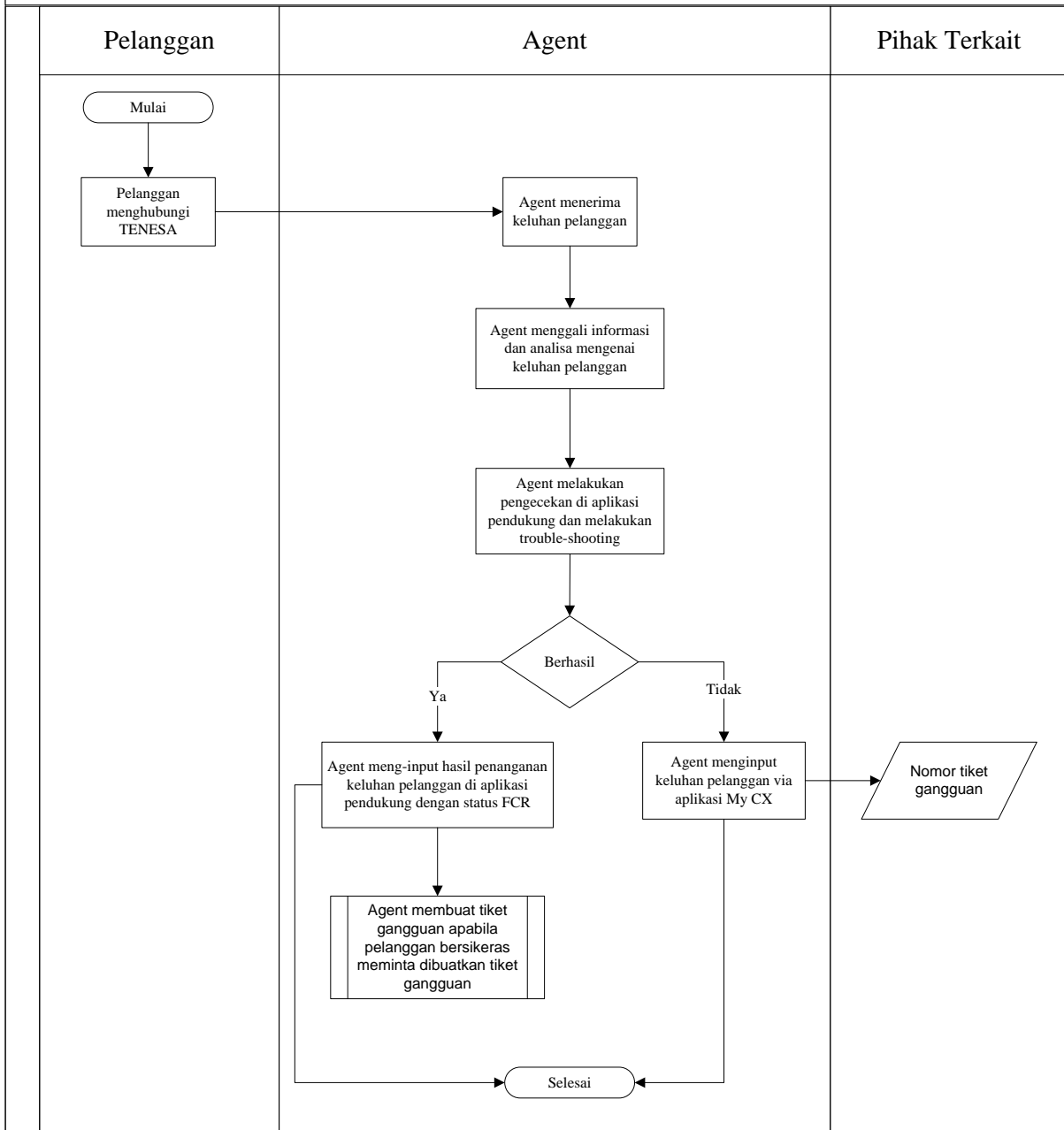
<p>Dibuat,</p> <p>Document Control Tanggal :</p>	<p>Diperiksa,</p> <p>Kordinator Tanggal :</p>	<p>Disetujui,</p> <p>Manager Operation Tanggal :</p>
---	--	---

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Opening Tiket	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-01
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:	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> OCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> TEK</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SUP</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QMR</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> HSC</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AUM</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AMG</div> </div>						
<input checked="" type="checkbox"/> Area:	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MDN</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> BDG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SBY</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> BPN</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> JKT</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> SMG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> DPS</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MKS</div> </div>						
Pengesahan Dokumen							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;"> Dibuat, Document Control Tanggal : </td> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;"> Diperiksa, Kordinator Tanggal : </td> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;"> Disetujui, Manager Operation Tanggal : </td> </tr> </table>					Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :
Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :					



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Opening Tiket	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

Instruksi Kerja Opening Tiket



I. URAIAN KEGIATAN :

- 1.1 Persiapan Kerja
 - 1.1.1 Siapkan perangkat kerja (PC/laptop)
 - 1.1.2 Siapkan aplikasi pendukung
 - 1.1.3 Siapkan aplikasi MyCX
 - 1.1.4 Masukkan login
 - 1.1.5 Masukkan password
 - 1.1.6 Siap melayani pelanggan

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Opening Tiket	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

1.2 Opening Tiket Oleh Agent

- 1.2.1 Agent menerima laporan keluhan gangguan dari pelanggan.
- 1.2.2 Agent menggali informasi dari pelanggan terkait keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
- 1.2.3 Agent melakukan pengecekan di aplikasi pendukung dan melakukan *trouble shooting* untuk penanganan awal dari keluhan pelanggan.
- 1.2.4 Agent akses aplikasi pendukung dan melakukan pengecekan awal dari layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan. Bila layanan terpantau normal, lakukan *trouble shooting*. Apabila *trouble shooting* berhasil dilakukan, agent meng-input hasil interaksi di aplikasi pendukung dengan status FCR.
- 1.2.5 Bila status layanan terpantau normal namun menurut pelanggan kondisi di lokasi layanan masih terpantau gangguan dan pelanggan meminta untuk dibuatkan tiket gangguan, maka agent input keluhan pelanggan di aplikasi MyCX untuk create tiket gangguan.
- 1.2.6 Bila layanan terpantau gangguan, Agent input keluhan pelanggan di aplikasi MyCX. Agent akses aplikasi MyCX. Click Pilih Jenis Cari. Input data-data yang diperlukan seperti nomor ID produk yang dikeluhkan, nama pelapor, telpon pelapor, email dan symptom gangguan. Isi kolom Deskripsi dengan keterangan tambahan yang diperlukan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelanggan; seperti indikasi modem, status kelistrikan, nama PIC yang stand by di lokasi dan nomor contact PIC. Lakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua data sesuai lalu click Submit. Setelah notifikasi nomor tiket gangguan berhasil di create, silakan infokan ke pelanggan. Tiket gangguan ter-dispatch dan akan ditindaklanjuti oleh pihak terkait.

1.3 Selesai.