

Standar Jawaban Gangguan Masal	
Code	: SJ. INFORMASI
Case	: <i>Gangguan Masal</i>
PIC	: <i>(nama) (cp)</i>
Area	: <i>Regional 2</i>
Waktu	: <i>dd-mm-yy</i>
Nomor Tiket	: <i>Inxxxxxx</i>
Status	: <i>Open / Closed</i>
Catatan :	
<p>“Bapak / Ibu sebelumnya kami sampaikan mohon maaf atas ketidak nyamanannya. Saat ini kami sedang melakukan peningkatan kualitas jaringan dan masih dalam penanganan oleh pihak terkait kami. Mohon menunggu untuk informasi progress penanganan gangguan dan kami upayakan secepatnya.”</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*)
c. PIC : diisi sesuai data penanggung jawab standar jawaban. Misal (*Jabatan / Nama / Contact Person*)
- 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*).