


INSTRUKSI KERJA PENANGANAN GANGGUAN DATIN – SUSPEND

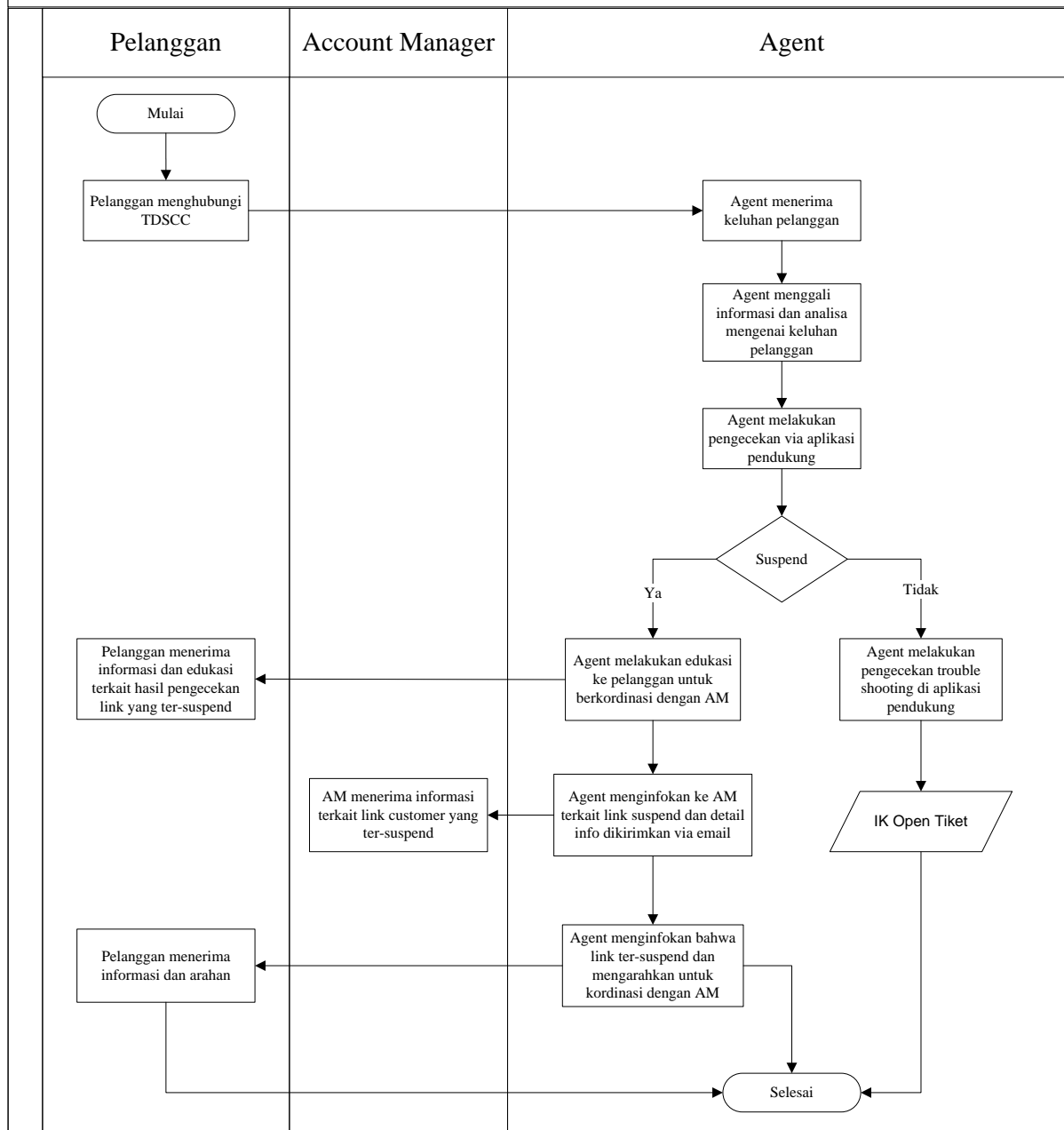
Nomor Dokumen : IN.OCC.TDSCC.W-95
Tanggal Berlaku : 01 April 2021
Nomor Revisi :
Tanggal Revisi :


			
Tanggal Berlaku	01 April 2021	INSTRUKSI KERJA PENANGANAN GANGGUAN DATIN – SUSPEND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-95
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 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		
<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Dibuat,</div> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Document Control TDSCC Tanggal :</div>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Diperiksa,</div> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Koordinator TDSCC Tanggal :</div>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Disetujui,</div> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Manager Operation TDSCC Tanggal :</div>

Tanggal Berlaku	01 April 2021	INSTRUKSI KERJA PENANGANAN GANGGUAN DATIN – SUSPEND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-95
Nomor Revisi	-		

Instruksi Kerja Penanganan Gangguan Datin - Suspend



			
Tanggal Berlaku	01 April 2021	INSTRUKSI KERJA PENANGANAN GANGGUAN DATIN – SUSPEND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-95
Nomor Revisi	-		

I. URAIAN KEGIATAN :

- 1.1 Persiapan Kerja
 - 1.1.1 Pada PC dan Monitor Tekan tombol ON / OFF
 - 1.1.2 Siapkan Aplikasi SecureCRT
 - 1.1.3 Siapkan Aplikasi My CX
 - 1.1.4 Siapkan Aplikasi NOSSA
 - 1.1.5 Siapkan Aplikasi NCX
 - 1.1.6 Pasang Head – set
 - 1.1.7 Masukkan Login
 - 1.1.8 Masukkan Password
 - 1.1.9 Tekan Auto – in
 - 1.1.10 Siap melayani pelanggan
- 1.2 Penanganan Gangguan Datin – Suspend
 - 1.2.1 Pelanggan menghubungi TDSCC.
 - 1.2.2 Agent menerima keluhan layanan Datin dengan kondisi layanan ter-*suspend* yang disampaikan oleh pelanggan.
 - 1.2.3 Agent menggali informasi yang diperlukan untuk proses penanganan gangguan seperti memastikan perangkat modem di lokasi dan status kondisi perangkat pelanggan dan menganalisa keluhan pelanggan berdasarkan informasi yang diterima dari pelanggan.
 - 1.2.4 Agent melakukan pengecekan nomor SID (ID Pelanggan) atau IP dari layanan Datin yang dikeluhkan pelanggan di aplikasi pendukung (aplikasi SecureCRT dan NCX).
 - 1.2.5 Bila layanan terpantau ter-*suspend* maka agent memberikan informasi dan edukasi kepada pelanggan bahwa layanan ter-*suspend* dan diarahkan untuk berkordinasi dengan AM.
 - 1.2.6 Agent menginfokan ke AM bahwa link pelanggan ter-*suspend* dan mengirimkan info detail link yang ter-*suspend* via email.
 - 1.2.7 Agent menginfokan ke pelanggan terkait link yang ter-*suspend* dan mengarahkan kembali ke pelanggan untuk berkordinasi dengan AM.
 - 1.2.8 Bila layanan terpantau tidak ter-*suspend*, maka agent melanjutkan penanganan gangguan sesuai dengan Instruksi Kerja Open Tiket.
- 1.3 Selesai.