

Judul Meeting: Improvement Operasional TENESA

Venue: Room Zoom Meeting Vicon

Hari/Tanggal : Senin/10 Januari 2022
 Waktu : 09:30–10:30 WIB
 Agenda : Diskusi Improvement Operasional TENESA (One on One SPV Trainer)
 Venue : VICON via Zoom
 Peserta :

TELKOM SDA	INFOMEDIA
Hartoyo (Manager Assurance Resource Management)	Muhadi (Sr. Off. Telco 1 Segmen 6) Indra Armanda (Supervisor Trainer TENESA) Ismoyo Jati (Koordinator layanan TENESA)

No	Materi/Pembahasan	Deskripsi	Target	UIC/PIC
1.	Improvement tools pendukung untuk kegiatan training	Sebagai bagian dari penerapan ENHANCED khususnya untuk digitalize process, akan dilakukan pembuatan materi training berupa video learning untuk product knowledge hard skill dan soft skill dengan tujuan meningkatkan minat peserta dalam pembelajaran.	W1 Maret 2022	Indra Armanda & Tim Trainer
2.	Improvement Kegiatan Training	a. Proses persiapan dan kegiatan training untuk agent baru harus lebih dioptimalkan untuk mencapai hasil yang maksimal untuk, termasuk dari materi yang ingin disampaikan dan tools pendukungnya.	W1 Februari 2022	Indra Armanda & Tim Trainer
		b. Setiap program refreshment yang sudah dilaksanakan harus dilaporkan. Pastikan kegiatan refreshment dilakukan tidak hanya berdasarkan formalitas tapi ada nilai-nilai yang bisa diterapkan dan diimplementasikan di operasional guna meningkatkan kemampuan agent untuk memberikan customer experience sebaik mungkin kepada pelanggan.	TW1 2022	Indra Armanda & Tim Trainer
		c. Proses kegiatan refreshment dioptimalkan diberikan ke semua agent atau bisa disesuaikan dengan kebutuhan dengan jenis kegiatan training nya.	Februari 2022	All Supervisor
		d. Diperlukan training skill komunikasi by channel digital untuk agent Sosial Media, dengan kurikulum khusus sehingga all	W1 Februari 2022	Indra Armanda & Tim Trainer

		agent bisa mendapatkan knowledge tentang sosial media. Dengan tujuan untuk meningkatkan skill agent di channel sosial media. Saat ini on progress pembuatan modul untuk training berkomunikasi via channel digital.		
		e. Penambahan khusus untuk trainer channel digital media bisa dipertimbangkan guna memperkuat kemampuan agent dan pengembangan yang lebih baik dalam melayani pelanggan via channel sosial media.	To be discussed	Muhadi, Indra Armanda & Tim Trainer
3.	Proses kalibrasi dengan unit operasional	a. Proses kalibrasi (diskusi untuk persamaan persepsi dan penentuan standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolok ukur) dengan unit yang ada di operasional dilakukan setiap 2 minggu sekali.	W4 Januari 2022	All Supervisor
		b. Dalam proses kalibrasi yang berkaitan dengan kebijakan harus disertakan dengan laporan (MOM, evidence dan support needed) yang disampaikan ke manajemen Telkom SDA.	W4 Januari 2022	All Supervisor
4.	Need support	a. Diperlukan showcase perangkat jaringan Telkom (seperti perangkat switch dan GPON) sebagai bahan praktek dan pengenalan perangkat untuk agent baru. Untuk percepatan bisa dilakukan dengan visit tour ke ruang server masing-masing site di akhir agenda training agent baru/training refreshment.	W4 Januari 2022	Indra Armanda & Tim Trainer
		b. Source info materi produk ter-update akan dibantu disolusikan oleh Manajemen SDA.	W4 Januari 2022	Bpk Hartoyo (Manajemen SDA)
		a. Switching agent untuk proses back up pemenuhan pengawalan kebutuhan traffic harus dioptimalkan.	-	Muhadi & All Supervisor

Demikian risalah rapat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih

Jakarta, 10 Januari 2022

Mengetahui,
Mgr. Opr. Telco 1 Seg 6

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Adhi Kurniadhi".

(Adhi Kurniadhi)

Dibuat oleh:
Koordinator Layanan TENESA

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ismoyo Jati".

(Ismoyo Jati)