

PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL

Nomor Dokumen : IN.OCC.TDSCC.P-05
Tanggal Berlaku : 01 November 2020
Nomor Revisi : 02
Tanggal Revisi : 15 Oktober 2020

Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

Bentuk Dokumen : ☒ Pusat ☐ Area

Daftar Distribusi Dokumen

Dokumen ini Didistribusikan kepada :

☒ Bagian :

<input checked="" type="checkbox"/> OCC	<input type="checkbox"/> TEK	<input type="checkbox"/> SUP	<input checked="" type="checkbox"/> QMR
<input type="checkbox"/> HSC	<input checked="" type="checkbox"/> QCC	<input type="checkbox"/> AUM	<input type="checkbox"/> AMG

☒ Area :

<input type="checkbox"/> MDN	<input checked="" type="checkbox"/> BDG	<input type="checkbox"/> SBY	
<input checked="" type="checkbox"/> JKT	<input type="checkbox"/> SMG	<input type="checkbox"/> DPS	<input type="checkbox"/> MKS

Pengesahan Dokumen

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

Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

1. RUJUKAN

- 1.1 Klausul 7.5.1 ISO 9001:2008 (Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa)
- 1.2 Klausul 8.2.1 ISO 9001:2008 (Kepuasan Pelanggan)
- 1.3 PKS antara Infomedia dan Telkom

2. TUJUAN

Sebagai pedoman layanan Email di operasional TDSCC dalam melaksanakan aktivitasnya, sehingga dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan prosedur yang berlaku

3. RUANG LINGKUP


Prosedur ini digunakan untuk layanan Email di operasional TDSCC

4. PIHAK TERKAIT

- 4.1 Agent Email
- 4.2 Team Leader
- 4.3 Supervisor
- 4.4 Telkom

5. KEBIJAKAN UMUM

- 5.1 Salam Pembuka ditetapkan dalam suatu standar tersendiri yang sudah ditetapkan pada Standard Courtesy Layanan CC Telkom.
- 5.2 Agent Email melakukan pengecekan email yang diterima via aplikasi yang digunakan di operasional dan membalas email customer sebagai respon-time.
- 5.3 Agent Email sebelum melakukan penyelesaian komplain terlebih dahulu melakukan pengecekan pada data aplikasi untuk mengetahui apakah komplain tersebut lama/baru.
- 5.4 Agent Email mencatat komplain pelanggan ke dalam aplikasi untuk diteruskan ke pihak terkait guna penyelesaian komplain pelanggan.
- 5.5 Agent Email dalam memberikan informasi diharuskan memberikan informasi produk lain yang berkaitan dengan produk yang ditanyakan pelanggan.

			
Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

- 5.6 Dalam kondisi tertentu proses dapat diambil alih Team leader atau Supervisor bila diperlukan proses yang tidak dapat ditangani oleh Infomedia CC Telkom dapat di eskalasikan ke pihak Telkom.
- 5.7 Agent Email melakukan kordinasi dengan unit terkait untuk proses percepatan penanganan gangguan.
- 5.8 Agent Email memberikan informasi update penanganan gangguan ke pelanggan secara berkala.
- 5.9 Agent Email melakukan eskalasi ke Team Leader atau Supervisor untuk proses kordinasi percepatan penanganan gangguan.
- 5.10 Agent mengirimkan informasi update penanganan gangguan dan informasi penyebab terjadinya gangguan serta info perbaikan kepada pelanggan.

6. DEFINISI DAN SINGKATAN

- 6.1 CC: Contact Center
- 6.2 TDSCC: Telkom Digital Solution Care Center
- 6.3 My CX (My Customer Experience) adalah aplikasi yang digunakan untuk create tiket gangguan yang di komplain oleh pelanggan
- 6.4 NOSSA (New Operating Support Systems Assurance) adalah aplikasi untuk me-monitoring komplain handling pelanggan
- 6.5 E-Payment adalah aplikasi info tagihan pelanggan dari produk & layanan Indihome dan Telephony
- 6.6 SISKAS (Sistem Informasi Kastamer) adalah aplikasi Data base End User yang berupa Segmentasi pelanggan, database, sistem operasi untuk produk & layanan IndiHome dan Telephony
- 6.7 TENOSS (Telkom National Operations Support Systems) adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan database dan sistem informasi dari produk & layanan Data dan Internet
- 6.8 TELKOM.CENTER adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengecekan data & topologi dari link produk & layanan Data dan Internet
- 6.9 SecureCRT adalah aplikasi yang digunakan melakukan pengecekan perangkat Telkom

Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

- 6.10 MRTG (Multi Router Traffic Grapher) adalah aplikasi yang mengetahui dan memantau traffic pemakaian link atau jaringan dari produk Data & Internet
- 6.11 EMBASSY (Easy Measurement for Bandwith, Attenuation, Attainable Rate & SNR Internet) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengetahui dan memonitoring kualitas jaringan dari produk Indihome
- 6.12 EMS (Email Monitoring System) adalah aplikasi yang digunakan untuk menerima informasi / keluhan dari pelanggan dan mengirimkan informasi / kebutuhan pelanggan melalui email.

7. TUJUAN DAN WEWENANG

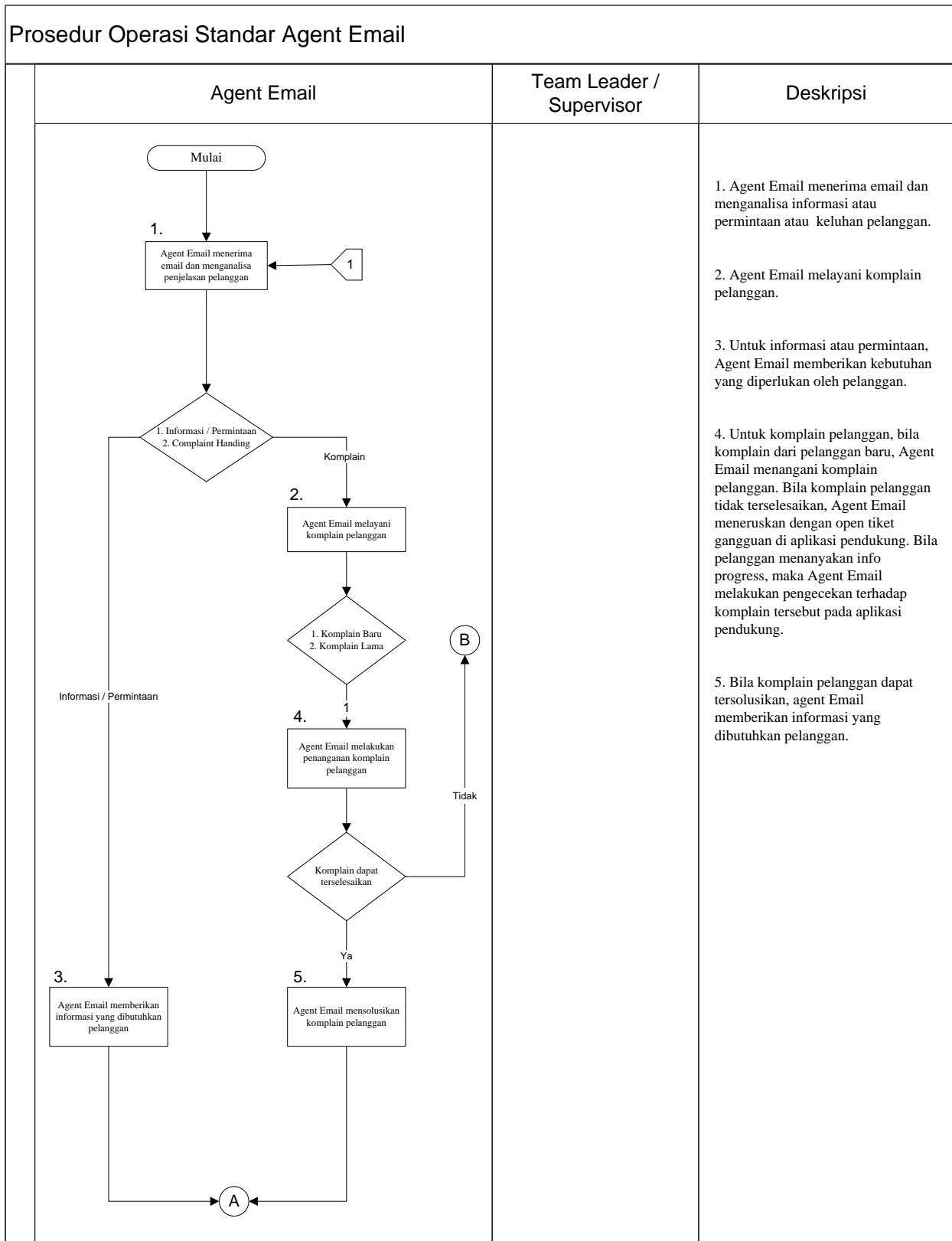
No	Aktifitas	Pelaksana	Output	Tujuan	KPI
1.	Menerima email dan menganalisa penjelasan pelanggan	Agent	komplain, Informasi	Analisa kebutuhan	Kebutuhan pelanggan tercatat
2.	Melayani komplain pelanggan	Agent	Informasi komplain Pelanggan	Mengetahui keluhan pelanggan	Kesesuaian catatan dengan komplain pelanggan
3.	Memberikan informasi kebutuhan pelanggan	Agent	informasi	Agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan	Kesesuaian informasi terkait produk di Telkom
4.	Penanganan komplain pelanggan	Agent	Solusi komplain pelanggan	Agar dapat menemukan solusi dari keluhan pelanggan	Kesesuaian solusi dengan produk di Telkom
5.	Mensolusikan kebutuhan pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Menangani keluhan pelanggan	Solusi penanganan komplain pelanggan pada saat itu juga
6.	Penanganan komplain pelanggan secara intens	Agent	Solusi masalah pelanggan	Menangani keluhan pelanggan secara intens	Informasi dan solusi penanganan komplain pelanggan
7.	Mengkordinasikan pelanggan dengan unit terkait	Agent	Solusi masalah dari aplikasi	Menangani keluhan pelanggan	Solusi penanganan komplain pelanggan dengan pihak backend
8.	Melakukan eskalasi	Agent	Solusi keluhan	Agar penanganan	SLA penanganan

Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

	ke team leader		pelanggan	komplain bisa segera tersolusikan	komplain pelanggan
9.	Menginformasikan status update keluhan	Agent & Team Leader / Supervisor	Informasi update keluhan pelanggan	Mengetahui kondisi terkini dari penanganan komplain pelanggan	Informasi diberikan secara tepat dan berkala
10.	Memberikan informasi hasil penanganan gangguan	Agent & Team Leader / Supervisor	Solusi keluhan pelanggan	Agar permintaan pelanggan terpenuhi	Solusi penanganan komplain pelanggan
11.	Memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	Agent	Informasi yang dibutuhkan pelanggan	Agar permintaan pelanggan terpenuhi	Informasi sesuai dengan yang dibutuhkan
12.	Closing	Agent	Closing	Memuaskan pelanggan	Closing sesuai standar

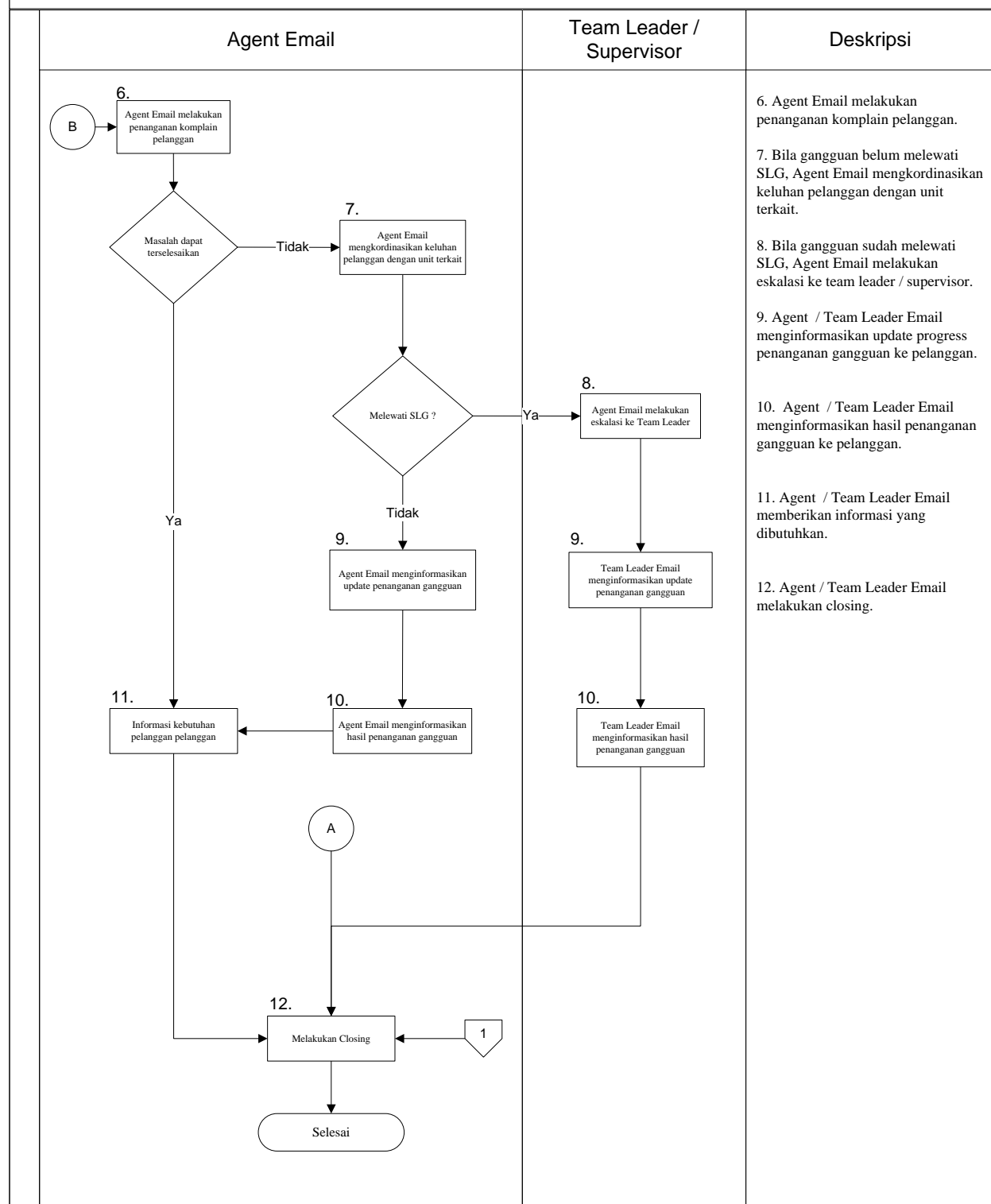
Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

8. ALIRAN PROSES



Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

Prosedur Operasi Standar Agent Email



Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

9. INSTRUKSI KERJA

IN.OCC.TDSCC.W-75 INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL LEVEL 0

IN.OCC.TDSCC.W-76 REV.02 INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL LEVEL 1

**IN.OCC.TDSCC.W-86 REV.02 INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL
(MONITORING)**

**IN.OCC.TDSCC.W-89 INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL (CUSTOMER BEDA
SEGMENTASI)**

10. DOKUMEN PENDUKUNG

10.1 Formulir

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Tanggal Berlaku


10.2 Rekaman

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Lama Penyimpanan	PIC

11. APLIKASI TERKAIT

11.1 Layanan Email

- ❖ *SecureCRT* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MRTG* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *SISKA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *EMBASSY* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *E-Payment* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *EMS* digunakan di JKT,BDG

			
Tanggal Berlaku	01 November 2020	PROSEDUR OPERASI STANDAR LAYANAN EMAIL	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	15 Oktober 2020		IN.OCC.TDSCC.P-05
Nomor Revisi	02		

12. CATATAN

13. CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

Rev	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 Agustus 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merubah logo perusahaan sesuai dengan memo dinas dari pusat. 2. Merubah nomor berdasarkan revisi.
02	01 November 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merubah flow agent email saat menerima email dari pelanggan. 2. Merubah nomor berdasarkan revisi.