

**JUDUL RAPAT: Improvement Operasional TENESA**

**LOKASI RAPAT: Room Zoom Meeting Vicon**

Hari/Tanggal : Kamis/23 Desember 2021

Waktu : 14:50–17.15 WIB

Agenda : Diskusi Improvement Operasional TENESA (One on One SPV Email dan Sosial Media)

Peserta :

TELKOM SDA	INFOMEDIA
Hartoyo (Manager Assurance Resource Management)	Muhadi (Sr. Off. Telco 1 Segmen 6) Yudiyanto (Supervisor Email-Sosial Media) Ismoyo Jati (Koordinator layanan TENESA) Pirman Lesmana (Support SDA)

No	Materi/Pembahasan	Deskripsi	Target	UIC/PIC
1.	Latar belakang	a. Masih banyak yang perlu dilakukan perbaikan untuk mencapai customer experience. Secara basic belum kuat, sikap & mental proactive & awareness masih kurang, jiwa melayani perlu diperbaiki dan empathy kepada pelanggan juga masih kurang.	-	All SPV
		b. Sebagai salah satu continuous improvement, supervisor harus bisa melakukan pro-active. Apa saja yang harus dilakukan pro-active dan improvement dari kondisi eksisting, dan perlu disampaikan tanpa harus ditanyakan terlebih dahulu.	-	All SPV
2.	Improvement update info ke customer	a. Agent Tier 2 sudah mulai melakukan pengiriman email Pre-Closed & Email Info Close (selain Pro-Active email update info progress untuk tiket-tiket yang di create by channel email). Saat ini untuk update progress sudah masuk tahap trial ke email agent to agent (non-customer).	W1 Januari 2022	Nanda Khoerul Fadli, M. Ridwan Gunawan, Bayu Firmansyah, Halimah Lubis, Yudiyanto
		b. Agent Tier 2 kedepannya juga melakukan pro-active update info progress, info pre-close dan info close untuk tiket-tiket yang di create by channel sosial media. Preparation: - Registrasi di akun ON5 agent Tier 2 untuk channel Sosial	W2 Januari 2022	Nanda Khoerul Fadli, M. Ridwan Gunawan, Bayu Firmansyah, Halimah Lubis, Yudiyanto

		Media. - Sosialisasi penggunaan akun ON5 Sosial Media. - Scripting pro-active Sosial Media (pembatasan karakter). - Update kriteria penilaian QM Agent Tier 2.		
		c. Salah satu keyword: Agent Tier 1 Sosial Media & Agent Tier 1 Email lebih ke proses interaksi yang bersifat reactive, untuk interaksi yang bersifat pro-active dilakukan oleh Agent Tier 2.	-	All SPV-
3.	Improvement Layanan Email & Sosial Media	a. Salah satu job desc supervisor adalah memastikan apa yang dilakukan oleh tim nya sesuai dengan regulasi yang berlaku dengan melakukan monitoring (melakukan pengawasan) terhadap kinerja tim nya.	-	All SPV
		b. Yang menjadi prioritas adalah cara agent memberikan informasi dengan konten yang berkualitas, bagaimana informasi yang berbobot bisa diberikan ke pelanggan.	-	All SPV
		c. Pengajuan Response time 30 menit masih <i>acceptable</i> dan bisa disetujui.	W1 Januari 2022	Muhadi, Rahmawati Anhar
		d. Penilaian QM Score juga diterapkan di channel Sosial Media & Email, parameter penilaian diajukan sebagai approval untuk penyesuaian response time dari 15 menit menjadi 30 menit.	W1 Januari 2022	Rahmawati Anhar
4.	Study case Sosial Media & Email	a. Mengenai proses rekomendasi untuk menghapus data pelanggan di Sosial Media, sebaiknya agent menyarankan kepada pelanggan dengan tujuan bukan memaksa untuk pelanggan menghapus tweet tersebut.	-	Yudiyanto
		b. Proses preventif untuk meminimalisir ketidaksesuaian agent dalam memberikan informasi ke pelanggan, pastikan agent; - Melakukan <i>double-check</i> data/informasi yang ingin dikirimkan via aplikasi MYCX, NOSSA dan aplikasi pendukung lainnya. - Agent melakukan pengisian data di logbook gsheets yang tersedia untuk memastikan bahwa yang dilakukan sudah sesuai. - Supervisor dan Team Leader melakukan monitoring dengan metode sampling.	-	Yudiyanto
		c. Dalam melakukan proses benchmark harus bisa mengambil item-item yang bisa diterapkan di operasional sebagai salah satu tindakan preventif.	-	All SPV

		d. Sebagai tindakan preventif, sebaiknya password akun social media diganti secara reguler (3 bulan sekali).		Yudiyanto
		e. Agent yang bekerja sesuai dengan bispro, bisa diberikan reward berupa apresiasi, begitu juga sebaliknya. Agent yang tidak sesuai bispro, dilakukan pembinaan yang sesuai dan berefek jera.	-	Muhadi, Ali SPV
5.	Improvement Reward Best Agent	Akan di propose perihal mekanisme rewarding best (supervisor, team leader & agent) salah satu nya bisa ditambahkan penilaian agent dengan respon positif (apresiasi/pujian) terbanyak yang didapat dari pelanggan (based on customer experience).	W1 Januari 2022	Rahmawati Anhar & Ismoyo Jati
6.	Item follow up case permintaan	a. Perihal case pelanggan tidak mengetahui nomor Indihome; - Arahkan customer untuk melakukan pengecekan nomor layanan di belakang modem internet (jika ada). - Arahkan customer untuk melakukan pengecekan di login setting (untuk pelanggan 2P & 3P). - Bagi pelanggan yang berlangganan 1P, cara mengetahui nomor Indihome yang akan diberikan ada dengan membuat panduan edukasi.	W5 Desember 2021	Indra Armanda
		b. Perihal case customer tidak ada AM: - All customer segmentasi DES & DGS pasti memiliki AM. - All customer yang tidak memiliki AM, kemungkinan besar adalah customer DBS. - Apabila ditemukan customer DES & DGS tidak ditemukan AM nya, maka lakukan eskalasi.	-	Ali SPV
7.	Improvement Portal TENESA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pastikan agent selalu melakukan akses ke Portal TENESA.</li> <li>Setiap informasi terbaru wajib diinput di Portal TENESA.</li> <li>Portal TENESA ditampilkan di giant screen site Bandung &amp; Semarang.</li> </ul>	W5 Desember 2021	Ismoyo Jati & Indra Armanda

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

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)