

INSTRUKSI KERJA AGENT GLOBAL



Nomor Dokumen: IN.OCC.TENESA.W-08

Tanggal Berlaku: 01 Agustus 2021



Nomor Revisi:

Tanggal Revisi:

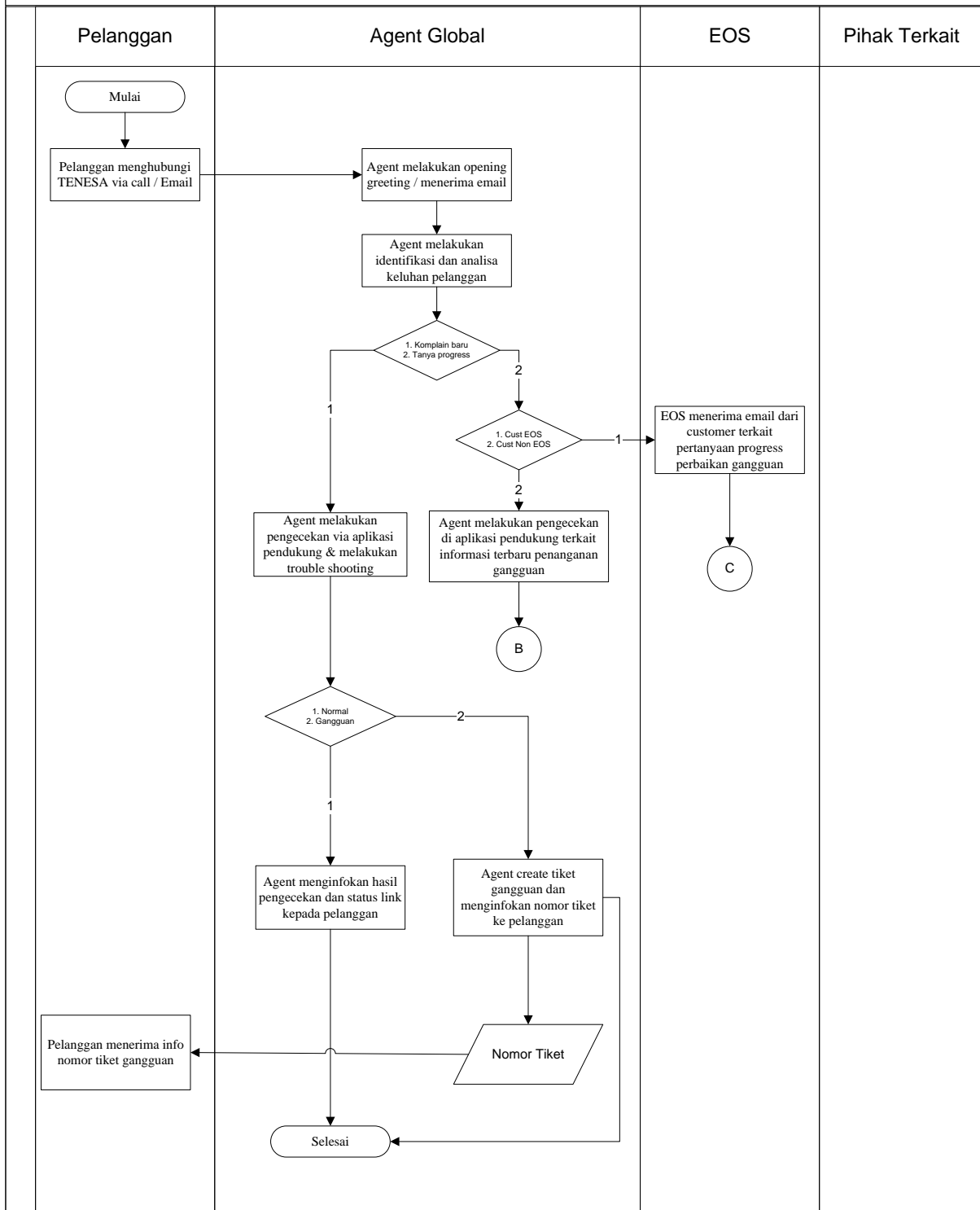
<p>Dibuat,</p> <p>Document Control Tanggal :</p>	<p>Diperiksa,</p> <p>Kordinator Tanggal :</p>	<p>Disetujui,</p> <p>Manager Operation Tanggal :</p>
---	--	---



 			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Global	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-08
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 checked="" 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		
Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :

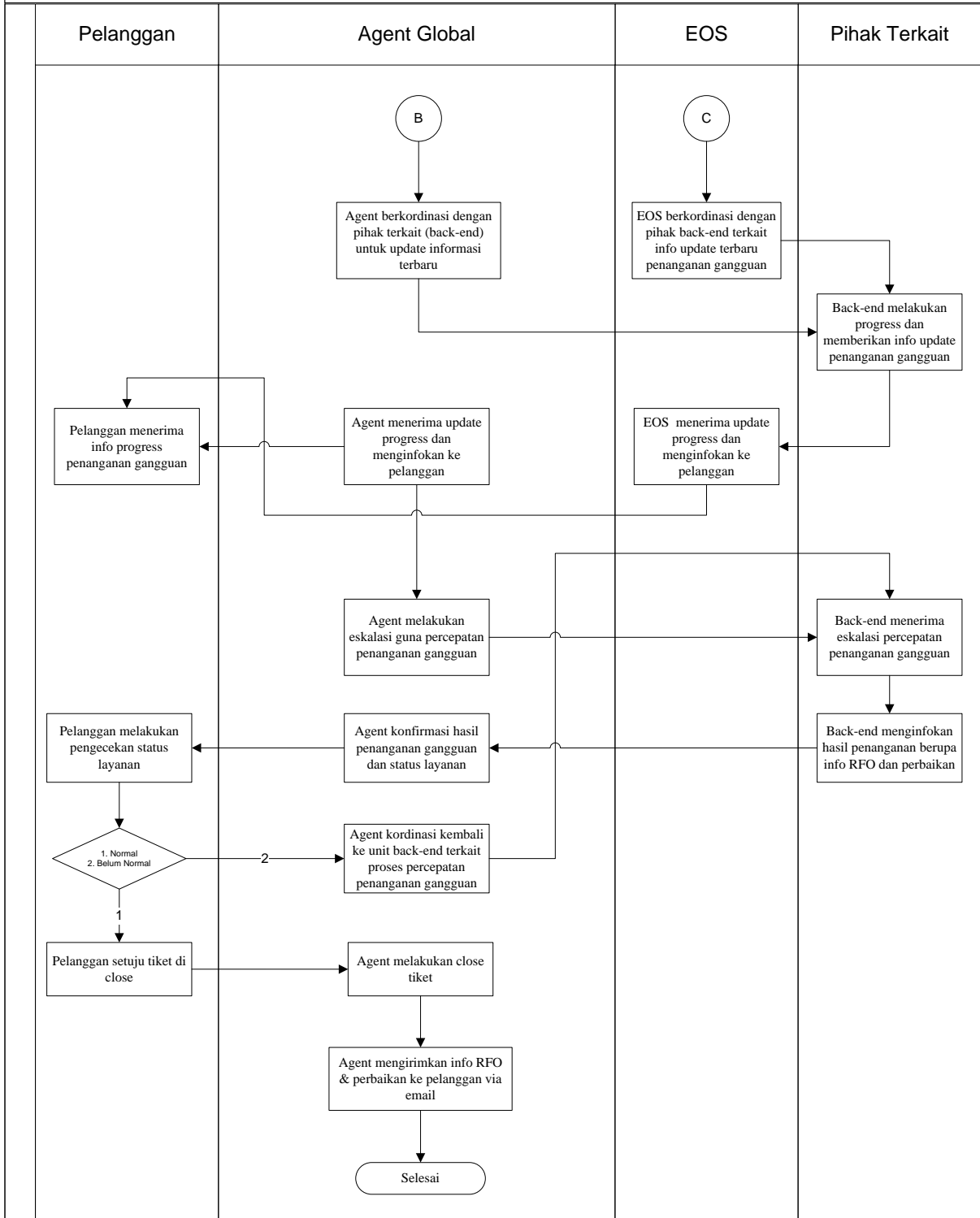
			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Global	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-08
Nomor Revisi			



Instruksi Kerja Agent Global



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Global	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-08
Nomor Revisi			



Instruksi Kerja Agent Global



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Global	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-08
Nomor Revisi			

I. URAIAN KEGIATAN :

- 1.1 Persiapan Kerja
 - 1.1.1 Tekan tombol ON / OFF pada PC atau laptop
 - 1.1.2 Siapkan Aplikasi Pendukung
 - 1.1.3 Siapkan Aplikasi MYCX
 - 1.1.4 Siapkan Aplikasi NOSSA
 - 1.1.5 Pasang Head-set
 - 1.1.6 Masukkan Login
 - 1.1.7 Masukkan Password
 - 1.1.8 Tekan Auto-in
 - 1.1.9 Siap melayani pelanggan
- 1.2 Instruksi Kerja Agent Global
 - 1.2.1 Agent melakukan opening greeting / menerima email dari pelanggan.
 - 1.2.2 Agent melakukan identifikasi dan analisa keluhan pelanggan.
 - 1.2.3 Jika keluhan yang disampaikan merupakan komplain baru, maka agent melakukan pengecekan dan trouble-shooting. Agent akses aplikasi pendukung dan melakukan pengecekan awal dari layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
 - 1.2.4 Bila layanan terpantau normal, agent menginfokan ke pelanggan bahwa hasil pengecekan di sisi Telkom status link ter-monitor normal.
 - 1.2.5 Bila layanan terpantau gangguan, agent input keluhan pelanggan di Aplikasi MYCX.
 - 1.2.6 Agent akses Aplikasi MYCX. Click Pilih Jenis Cari. Input data-data yang diperlukan seperti nomor ID produk yang dikeluhkan, nama pelapor, telepon pelapor, email dan symptom gangguan. Isi kolom Deskripsi dengan keterangan tambahan yang diperlukan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelanggan. Lakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua data sesuai lalu click Submit. Setelah notifikasi nomor tiket gangguan berhasil di-create, silakan infokan ke pelanggan.
 - 1.2.7 Untuk pelanggan yang menanyakan update progress penanganan gangguan, agent melakukan pengecekan apakah pelanggan tersebut ada EOS nya atau tidak. Jika tidak ada EOS nya, maka agent menanyakan nomor tiket atau nomor ID Produk yang dikeluhkan dan lakukan pengecekan di Aplikasi NOSSA.
 - 1.2.8 Agent akses Aplikasi NOSSA, click Incident lalu masukkan nomor tiket gangguan atau nomor ID Produk. Jika di aplikasi NOSSA belum ada info terbaru, maka agent melakukan kordinasi ke rekan EOS atau ke back-end untuk mendapatkan informasi terbaru progress penanganan gangguan.
 - 1.2.9 Jika pelanggan ada EOS yang mengawal, maka pengawalan gangguan selanjutnya akan di-handle oleh EOS terkait.
 - 1.2.10 Agent melakukan kordinasi dengan back-end untuk proses percepatan penanganan gangguan.
 - 1.2.11 Agent memberikan informasi terbaru mengenai proses penanganan gangguan ke pelanggan via call atau email.
 - 1.2.12 Agent melakukan eskalasi ke back-end dan top manajemen untuk proses percepatan penanganan gangguan dan memberikan informasi terbaru mengenai proses penanganan gangguan ke pelanggan.
 - 1.2.13 Agent menerima informasi hasil penanganan gangguan berupa info penyebab gangguan (RFO) dan info perbaikan dari back-end.
 - 1.2.14 Agent melakukan pengecekan kembali di aplikasi pendukung untuk memastikan keluhan pelanggan sudah terselesaikan.

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Global	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-08
Nomor Revisi			

- 1.2.15 Agent memberikan informasi kepada pelanggan dengan memberikan info penyebab gangguan (RFO) dan info perbaikan.
- 1.2.16 Agent melakukan konfirmasi layanan kepada pelanggan. Bila layanan sudah normal, agent meminta ijin untuk close tiket. Bila layanan masih belum normal, agent kembali melakukan koordinasi ke back-end.
- 1.2.17 Setelah tiket di close, agent mengirimkan informasi penyebab gangguan (RFO) dan info perbaikan via email.

1.3 Selesai.