

PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND

Nomor Dokumen: IN.OCC.TDSCC.P-06

Tanggal Berlaku : 01 Agustus 2019

Nomor Revisi : 02

Tanggal Revisi : 10 Juli 2019

* infomedia					
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019		Nomor Dokumen		
Tanggal Revisi	10 Juli 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND	IN.OCC.TDSCC.P-06		
Nomor Revisi	02		IV.OCC.1DSCC.1-00		

Bentuk Dokumen : V Pusat Area						
		Daftar Distribu	si Dokumen			
Dokumen ini Didistribusikan kepada :						
	V occ	ТЕК	SUP	V QMR		
V Bagian:	HSC	V QCC	AUM	AMG		
	☐ MDN	V BDG	SBY			
V Area:	V JKT	SMG	DPS	MKS		
		Pengesahan 1	Dokumen			
Г	ibuat,	Diperik	(sa][Disetujui,		
Document Control TDSCC Kordinator TDSCC Manag Tanggal : Tanggal :			Manager Operation TDSCC Tanggal :			

* infomedia ** infomedia ** infomedia ** infomedia ** information ** info			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019		Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND	IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		11.0cc.1D3cc.1-00

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 TDSCC dalam melaksanakan aktivitasnya, sehingga dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan untuk layanan TDSCC berlaku untuk Agent Level 1, Agent Violet, Agent Global dan Agent IMES.

4. PIHAK TERKAIT

- 4.1 Agent
- 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 melakukan verifikasi data berupa nama end user, nomor ID pelanggan, nomor contact yang bisa dihubungi.
- 5.3 Agent sebelum melakukan penyelesaian komplain terlebih dahulu melakukan pengecekan pada data aplikasi untuk mengetahui apakah komplain tersebut lama / baru.
- 5.4 Agent mencatat komplain pelanggan ke dalam aplikasi untuk diteruskan ke pihak terkait guna penyelesaian komplain pelanggan.
- 5.5 Agent dalam memberikan informasi diharuskan memberikan infomasi produk lain yang berkaitan dengan produk yang ditanyakan pelanggan.

* infomedia Value Organi External Universitation			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019		Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND	IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		IIV.OCC.1D3CC.1-00

- 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 Sebelum mengakhiri percakapan agent menawarkan bantuan lain kepada pelanggan dengan kalimat yang sudah distandarkan.
- 5.8 Agent melakukan kordinasi dengan pihak terkait untuk proses percepatan penanganan gangguan.
- 5.9 Agent memberikan informasi update penanganan gangguan ke pelanggan secara berkala
- 5.10 Agent melakukan eskalasi ke Team Leader atau Supervisor untuk proses percepatan penanganan gangguan.
- 5.11 Agent melakukan konfirmasi kepada pelanggan terkait hasil penanganan gangguan.
- 5.12 Agent melakukan closing tiket sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

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 memonitoring komplain handling pelanggan.
- 6.5 E-Payment adalah aplikasi info tagihan pelanggan dari produk & layanan Indihome dan Telephony.
- 6.6 SISKA (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.

informedia Value Organi EX Formation () Described in the state of th			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019		Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND	IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		14.0CC.1D3CC.1-00

- 6.9 NMS (Network Monitoring System) adalah aplikasi yang digunakan untuk memonitoring status link pelanggan.
- 6.10 SecureCRT adalah aplikasi yang digunakan melakukan pengecekan perangkat Telkom
- 6.11 MRTG (Multi Router Traffic Grapher) adalah aplikasi yang mengetahui dan memantai traffic pemakaian link atau jaringan dari produk Data & Internet.
- 6.12 EMBASSY (Easy Measurement for Bandwith, Attenuation, Attainable Rate & SNR Internet) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengetahui dan memonitoring kualitas jaringan dari produk Indihome.
- 6.13 Dashboard Wifi ID adalah aplikasi yang digunakan untuk me-monitoring Access Point (internet) yang ada di seluruh Indonesia.
- 6.14 MONITA (Monitoring Tiket Agent) adalah aplikasi yang digunakan untuk memonitoring, distribusi dan progress tiket gangguan.
- 6.15 CONSULTANCY SERVICE adalah aplikasi yang di gunakan untuk input data PSB / permintaan upgrade dari produk Data & Internet dan Indihome.
- 6.16 IDEAS adalah aplikasi yang digunakan untuk pengecekan status sudah terdaftar atau belum mengenai Invoice Billing Statement via email.
- 6.17 STARCLICK NOSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melihat jaringan yang sudah tercover oleh FO / belum untuk produk Telephony dan dapat melihat proses permintaan PSB / Upgrade.
- 6.18 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.	Melakukan	Agent	Analisa	Sebagai sambutan	Sesuai standar yang
	pengecekan tiket		kebutuhan	kepada pelanggan	telah ditetapkan
2.	Penanganan	Agent	Solusi masalah	Agar dapat menemukan	Kesesuaian solusi
	masalah pelanggan		pelanggan	masalah pelanggan	dengan produk di
					Telkom

infomedi			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019		Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND	IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		IN.OCC.1DSCC.1-00

kebutuhan pelanggan pelanggan pelanggan pelanggan komplain pelanggan pada saat itu juga 6. Mensolusikan Agent Solusi masalah dari aplikasi pelanggan dengan rekan terkait Bolusi masalah pelanggan dengan rekan terkait Bolusi masalah pelanggan dengan rekan terkait Bolusi masalah pelanggan dengan pihak backend Romplain bisa segera tersolusikan Romplain pelanggan komplain bisa segera tersolusikan Romplain pelanggan berkala Supervisor pelanggan komplain pelanggan berkala Derkala	5.	Mensolusikan	Agent	Solusi masalah	Menangani masalah	Solusi penanganan
6. Mensolusikan keluhan pelanggan dengan rekan terkait 7. Melakukan eskalasi ke team leader 8. Menginformasikan status update keluhan 9. Memberikan informasi hasil penanganan 10. Melakukan Agent & Team sanganan pelanggan 11. Menawarkan bantuan lain 12. Memberikan Supervisor 13. Closing 13. Closing Agent & Gent & Team bantuan lain 14. Menawarkan pelanggan Agent & Team bantuan lain Agent Memawaran bantuan lain Agar penanganan Menawaran pelanggan berkala Agar permintaan Agar penanganan Agar permintaan Informasi sesuai Agar permintaan Informasi sesuai Agar penanganan Agar pen		kebutuhan		pelanggan	pelanggan	komplain pelanggan
keluhan pelanggan dengan rekan terkait 7. Melakukan eskalasi ke team leader 8. Menginformasikan status update keluhan 9. Memberikan informasi hasil penanggan 10. Melakukan komfirmasi komplain pelanggan komplain bisa segera komplain pelanggan komplain bisa segera tersolusikan 11. Menawarkan komfirmasi Agent & Team penanggan komplain pelanggan secara tepat dan berkala Ager permintaan pelanggan terpenuhi komplain pelanggan komplain pelanggan secara tepat dan berkala Agar permintaan pelanggan komplain pelanggan komplain pelanggan komplain pelanggan berkala Solusi penanganan komplain pelanggan komplain pelanggan pelanggan komplain pelangan kom		pelanggan				pada saat itu juga
dengan rekan terkait 7. Melakukan eskalasi ke team leader 8. Menginformasikan status update keluhan 9. Memberikan informasi Mengan 10. Melakukan Agent & Team pelanggan 10. Melakukan Agent & Team Supervisor gangguan 11. Menawarkan bantuan lain bantuan lain bantuan lain bantuan lain Closing Agent Age	6.	Mensolusikan	Agent	Solusi masalah	Menangani masalah	Solusi penanganan
terkait		keluhan pelanggan		dari aplikasi	pelanggan	komplain pelanggan
7. Melakukan Agent Solusi masalah Agar penanganan SLA penanganan komplain bisa segera komplain pelanggan komplain bisa segera tersolusikan Komplain pelanggan komplain bisa segera komplain pelanggan komplain pelanggan komplain pelanggan komplain penanganan secara tepat dan berkala 9. Memberikan Agent & Team Solusi masalah Agar permintaan komplain pelanggan komplain pelanggan komplain pelanggan berkala 9. Memberikan Agent & Team pelanggan pelanggan terpenuhi komplain pelanggan komplain		dengan rekan				dengan pihak
eskalasi ke team leader 8. Menginformasikan status update Leader / masalah terkini dari penanganan secara tepat dan keluhan Supervisor pelanggan komplain pelanggan berkala 9. Memberikan Agent & Team informasi hasil penanganan Supervisor gangguan 10. Melakukan Agent & Team konfirmasi Leader / pelanggan pelanggan pelanggan belanggan belanggan penanganan komplain pelanggan berkala Solusi penanganan komplain pelanggan berkala Solusi penanganan pelanggan penanganan komplain pelanggan belanggan belanggan berpenuhi komplain pelanggan belanggan delibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelangga		terkait				backend
leader	7.	Melakukan	Agent	Solusi masalah	Agar penanganan	SLA penanganan
8. Menginformasikan status update Leader / masalah keluhan Supervisor pelanggan komplain pelanggan berkala 9. Memberikan informasi hasil Leader / pelanggan pelanggan pelanggan berkala 10. Melakukan Agent & Team Solusi masalah pelanggan pelanggan berkala 11. Menawarkan Agent & Team bantuan lain Leader / Supervisor 12. Memberikan Agent Memberikan pelanggan dibutuhkan pelanggan 13. Closing Agent Closing Memasalah pelanggan Denanganan komplain pelanggan dibutuhkan pelanggan Closing sesuai dibutuhkan pelanggan Closing sesuai		eskalasi ke team		pelanggan	komplain bisa segera	komplain pelanggan
status update keluhan Supervisor pelanggan komplain pelanggan berkala 9. Memberikan Agent & Team informasi hasil penanganan Supervisor gangguan 10. Melakukan Agent & Team Solusi masalah pelanggan belanggan terpenuhi komplain pelanggan komplain pelanggan pelanggan terselesaikan 11. Menawarkan Agent & Team Solusi masalah pelanggan updanggan belanggan komplain pelanggan komplain pelanggan belanggan belanggan belanggan terselesaikan 11. Menawarkan Agent & Team bantuan lain bantuan lain Leader / Supervisor bantuan lain bantuan lain Leader / Supervisor bantuan lain pelanggan bantuan lain pelanggan bantuan lain pelanggan bantuan lain pelanggan dibutuhkan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan Closing sesuai		leader			tersolusikan	
keluhan Supervisor pelanggan komplain pelanggan berkala 9. Memberikan Agent & Team informasi hasil Leader / pelanggan penanganan Supervisor gangguan 10. Melakukan Agent & Team Solusi masalah pelanggan pelanggan terpenuhi komplain pelanggan komfirmasi Leader / pelanggan pelanggan sudah komfirmasi Leader / pelanggan pelanggan sudah terselesaikan 11. Menawarkan Agent & Team bantuan lain Leader / Supervisor permasalahan lain yang dimilikinya. 12. Memberikan Agent Informasi yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan 13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan Closing sesuai	8.	Menginformasikan	Agent & Team	Informasi update	Mengetahui kondisi	Informasi diberikan
9. Memberikan Agent & Team informasi hasil Leader / pelanggan pelanggan pelanggan belanggan pelanggan pelanggan pelanggan pelanggan pelanggan pelanggan pelanggan pelanggan pelanggan belanggan pelanggan pelanggan pelanggan belanggan belanggan pelanggan belanggan pelanggan belanggan Closing sesuai Closing Closing Closing Sesuai Closing Closing Sesuai Closing		status update	Leader /	masalah	terkini dari penanganan	secara tepat dan
informasi hasil penanganan gangguan 10. Melakukan konfirmasi Leader / pelanggan Leader / pelanggan Solusi masalah Memastikan komplain pelanggan pelanggan sudah komplain pelanggan komplain pelanggan pelanggan sudah komplain pelanggan 11. Menawarkan bantuan lain Leader / Supervisor Penawaran bantuan lain Leader / Supervisor Penawaran bantuan lain Memastikan komplain pelanggan pelanggan pelanggan terpenuhi komplain pelanggan komplain pelanggan komplain pelanggan komplain pelanggan pelanggan pelanggan standar Penawaran sesuai standar pelanggan iterpenuhi dengan yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan dengan yang dibutuhkan pelanggan		keluhan	Supervisor	pelanggan	komplain pelanggan	berkala
penanganan gangguan 10. Melakukan Agent & Team konfirmasi Leader / pelanggan pelanggan sudah komplain pelanggan komplain pelanggan bantuan lain Leader / bantuan lain bantuan lain Leader / bantuan lain Supervisor Penawaran bantuan lain Leader / bantuan lain Bantuan lain Supervisor Penawaran permasalahan lain yang dimilikinya. 11. Menawarkan Agent Agent Informasi yang dimilikinya. 12. Memberikan Agent Informasi yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan Pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan Closing sesuai	9.	Memberikan	Agent & Team	Solusi masalah	Agar permintaan	Solusi penanganan
gangguan 10. Melakukan		informasi hasil	Leader /	pelanggan	pelanggan terpenuhi	komplain pelanggan
10. Melakukan		penanganan	Supervisor			
konfirmasi Leader / Supervisor pelanggan pelanggan sudah terselesaikan 11. Menawarkan Agent & Team bantuan lain Leader / Supervisor permasalahan lain yang dimilikinya. 12. Memberikan infomasi yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan 13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan komplain pelanggan pelanggan dipat menyampaikan pelanggan dimilikinya. 13. Memberikan Agent Informasi yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan Closing sesuai		gangguan				
Supervisor terselesaikan 11. Menawarkan Agent & Team bantuan lain Leader / Supervisor Dermasalahan lain yang dimilikinya. 12. Memberikan infomasi yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan 13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan Closing sesuai	10.	Melakukan	Agent & Team	Solusi masalah	Memastikan komplain	Solusi penanganan
11. Menawarkan bantuan lain Leader / Supervisor Denawaran bantuan lain yang dimilikinya. 12. Memberikan Agent Informasi yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan belanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan Closing sesuai		konfirmasi	Leader /	pelanggan	pelanggan sudah	komplain pelanggan
bantuan lain Leader / Supervisor Define the standar of the stand			Supervisor		terselesaikan	
Supervisor permasalahan lain yang dimilikinya. 12. Memberikan Agent Informasi yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan 13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan Closing sesuai	11.	Menawarkan	Agent & Team	Penawaran	Agar pelanggan dapat	Penawaran sesuai
dimilikinya. 12. Memberikan Agent Informasi yang Agar permintaan Infomasi sesuai dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan 13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan Closing sesuai		bantuan lain	Leader /	bantuan lain	menyampaikan	standar
12. Memberikan Agent Informasi yang Agar permintaan Infomasi sesuai dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan 13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan Closing sesuai			Supervisor		permasalahan lain yang	
infomasi yang dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan dibutuhkan pelanggan dibutuhkan dibutuhkan dibutuhkan dibutuhkan pelanggan Closing sesuai					dimilikinya.	
dibutuhkan pelanggan dibutuhkan 13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan Closing sesuai	12.	Memberikan	Agent	Informasi yang	Agar permintaan	Infomasi sesuai
pelanggan 13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan Closing sesuai		infomasi yang		dibutuhkan	pelanggan terpenuhi	dengan yang
13. Closing Agent Closing Memuaskan pelanggan Closing sesuai		dibutuhkan		pelanggan		dibutuhkan
		pelanggan				
standar	13.	Closing	Agent	Closing	Memuaskan pelanggan	Closing sesuai
						standar

8.ALIRAN PROSES

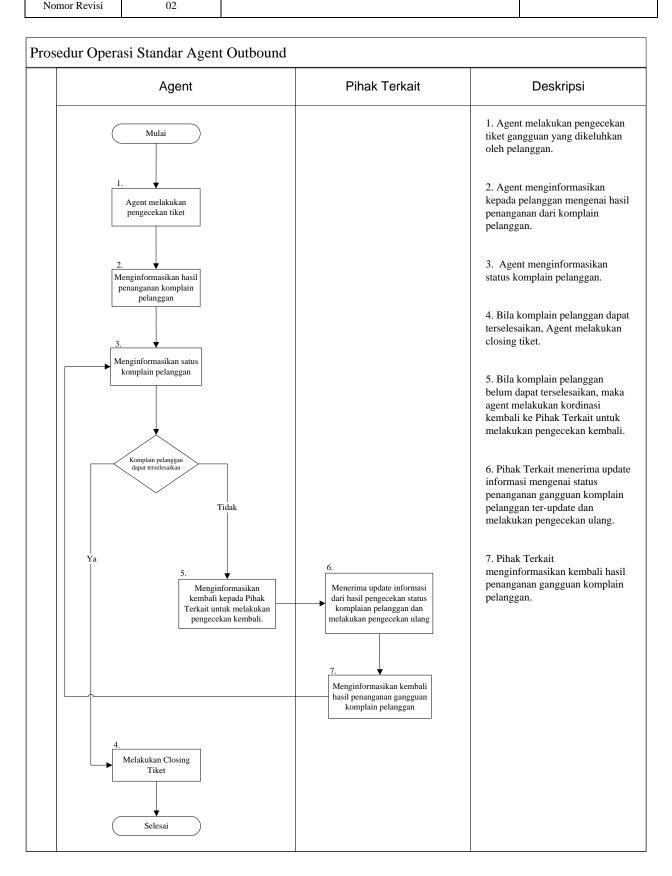
8.1 AGENT OUTBOUND REGULER

* infomedia		
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	
Tanggal Revisi	10 Juli 2019	PROSEDUR OF AGENT (
Noman Davisi	02	

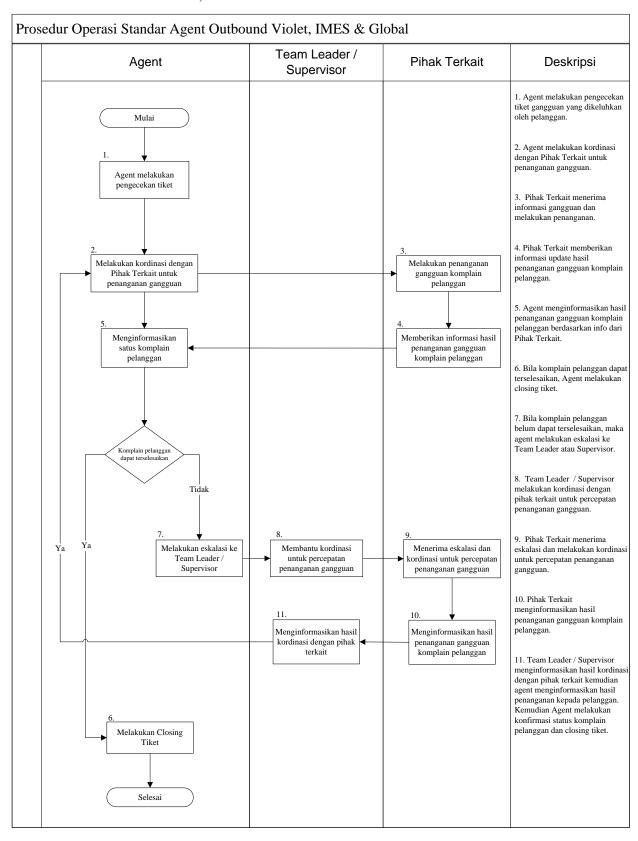
PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND

Nomor Dokumen

IN.OCC.TDSCC.P-06



8.2 AGENT VIOLET, AGENT IMES & GLOBAL



infomedi			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019		Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND	IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		IN.OCC.1DSCC.1-00

❖ INSTRUKSI KERJA

-

*** DOKUMEN PENDUKUNG**

10.1 Formulir

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Tanggal Berlaku

10.2 Rekaman

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Lama Penyimpanan	PIC

* APLIKASI TERKAIT

- 11.1 Layanan Data & Internet
 - ❖ 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
 - ❖ *MONITA* digunakan di JKT,BDG
 - ❖ TELKOM.CENTER digunakan di JKT,BDG

11.2 Layanan IndiHome

- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ NOSSA digunakan di JKT,BDG
- ❖ *MONITA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *I-SISKA* digunakan di JKT,BDG
- EMBASSY digunakan di JKT,BDG
- ❖ E-Payment digunakan di JKT,BDG

** infomedia *** information Property P			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT OUTBOUND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.OCC.TDSCC.P-06
Nomor Revisi	02		

❖ Dashboard Wifi ID digunakan di JKT,BDG

11.3 Layanan Telephony

- ❖ *My CX* digunakan di JKT,BDG
- ❖ *NOSSA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ MONITA digunakan di JKT,BDG
- ❖ *I-SISKA* digunakan di JKT,BDG
- ❖ EMBASSY digunakan di JKT,BDG
- ❖ *TENOSS* digunakan di JKT,BDG
- ❖ E-Payment digunakan di JKT,BDG

11.4 Layanan Global

- ❖ 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

11.5 Layanan IMES

- ❖ 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