

Instruksi Kerja CC Telkom

Support HC

Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-24

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM




**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Eka Rahmawati	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : Staff Dept. Operation Planning and Controlling	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 19 Juli 2018	Tanggal : 31 Juli 2018	Tanggal : 1 Agustus 2018

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom <i>Support HC</i></p>	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-24
	Revisi : 00

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2 ISO 9001:2015 Persyaratan Produk dan Jasa
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan pelanggan.
- 1.3. IN.OCC.TELK.P-01 *Customer Handling*
- 1.4. IN.OCC.TELK.W-10 Mekanisme Penanganan Pelanggan *Hard Complaint*

2. Tujuan

Sebagai panduan dalam pengawalan tiket *Hard Complaint*, *Super Emergency* dan Manajemen Janji kepada pelanggan agar mencapai *Customer Experience*.

3. Ruang Lingkup

Proses ini diterapkan dalam aktifitas proses pengawalan tiket *Hard Complaint*, *Super Emergency* dan manajemen janji sampai *follow up* tiket ke unit terkait.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. *Support HC* tepat dan cepat dalam melakukan eskalasi dan *follow up* tiket.
- 4.2. *Support HC intens* dalam pengawalan tiket sehingga pelanggan mendapatkan solusi yang cepat dan tepat.

5. Rincian Prosedur

5.1. Mekanisme Pengawalan Tiket *Hard Complaint* oleh *Support HC*

5.1.1. Agent menerima pelanggan *hard complain* dengan *criteria* sebagai berikut :

- Lapul $\geq 3x$
- Mengancam Cabut / Lapor ke Media Massa
- Bicara Kasar
- Tidak mau berbicara dengan agent / Minta berbicara dengan atasan
- Tidak mau tutup pembicaraan

5.1.2. Agent *input* tiket ke aplikasi Sephia

5.1.3. *Support HC* tarik data tiket dari aplikasi Sephia

5.1.4. *Support HC* mengolah data tiket

5.1.5. *Support HC* mengirim tiket melalui grup WA TIAL REG untuk ditindak lanjuti oleh unit terkait

5.1.6. *Support HC* menerima *update progress* perbaikan

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom <i>Support HC</i></p>	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-24
	Revisi : 00

5.2. Mekanisme Pengawalan Tiket *Super Emergency* oleh *Support HC*

- 5.2.1. TL *handle* pelanggan *Super Emergency*
- 5.2.2. TL mengubah status tiket pada aplikasi *My CX* menjadi *super emergency*
- 5.2.3. TL mengirim tiket ke grup WA untuk selanjutnya dikawal oleh *Support HC*
- 5.2.4. *Support HC* melakukan analisa tiket SE yang telah dikirim oleh TL
- 5.2.5. *Support HC* mengirimkan tiket melalui grup WA TIAL REG dan C4 untuk dibantu percepatan penyelesaian oleh unit terkait.
- 5.2.6. *Support* menerima *update progress* perbaikan melalui grup WA
- 5.2.7. *Support HC feeding progress* perbaikan ke TL melalui grup WA
- 5.2.8. TL atau agent Tier 2 outbound melakukan *carring* ke pelanggan untuk memastikan keluhan pelanggan sudah tersolusikan

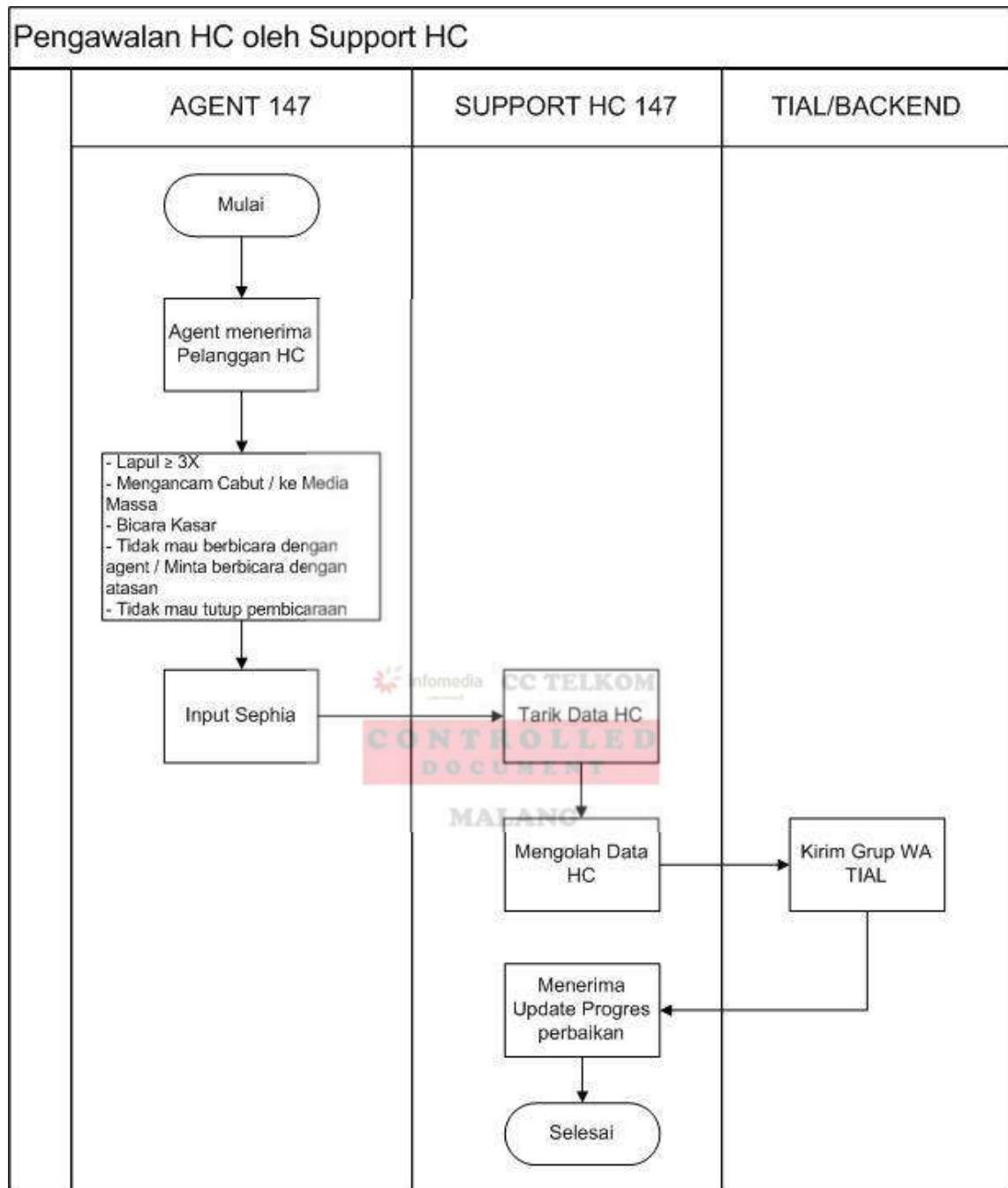
5.3. Mekanisme Pengawalan Manajemen Janji

- 5.3.1. TL mengawal maksimal 3 tiket manajemen janji (tiket *Super Emergency*, *Buzzer* dan *Buzzer visit*)
- 5.3.2. TL mengubah status tiket pada aplikasi *My CX* menjadi *super emergency*
- 5.3.3. TL mengirim tiket ke grup WA untuk selanjutnya dikawal oleh *Support HC*
- 5.3.4. *Support HC* melakukan analisa tiket *Super Emergency*, *Buzzer* dan *Buzzer visit* yang telah dikirim oleh TL
- 5.3.5. *Support HC* mengirimkan tiket melalui grup WA TIAL REG dan C4 untuk dibantu percepatan penyelesaian oleh unit terkait.
- 5.3.6. *Support* menerima *update progress* perbaikan melalui grup WA
- 5.3.7. *Support HC feeding progress* perbaikan ke TL melalui grup WA
- 5.3.8. *Support HC input progress* perbaikan atau informasi yang perlu disampaikan ke aplikasi *Callback*
- 5.3.9. Agent Tier 2 Outbound melakukan *carring* ke pelanggan untuk memastikan keluhan pelanggan sudah tersolusikan
- 5.3.10. Agent Tier 2 Outbound menginput *respon* pelanggan pada aplikasi call back untuk selanjutnya di report oleh *Support HC*

Instruksi Kerja CC Telkom
Support HC

Tanggal Berlaku	: 06 Agustus 2018
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.W-24
Revisi	: 00

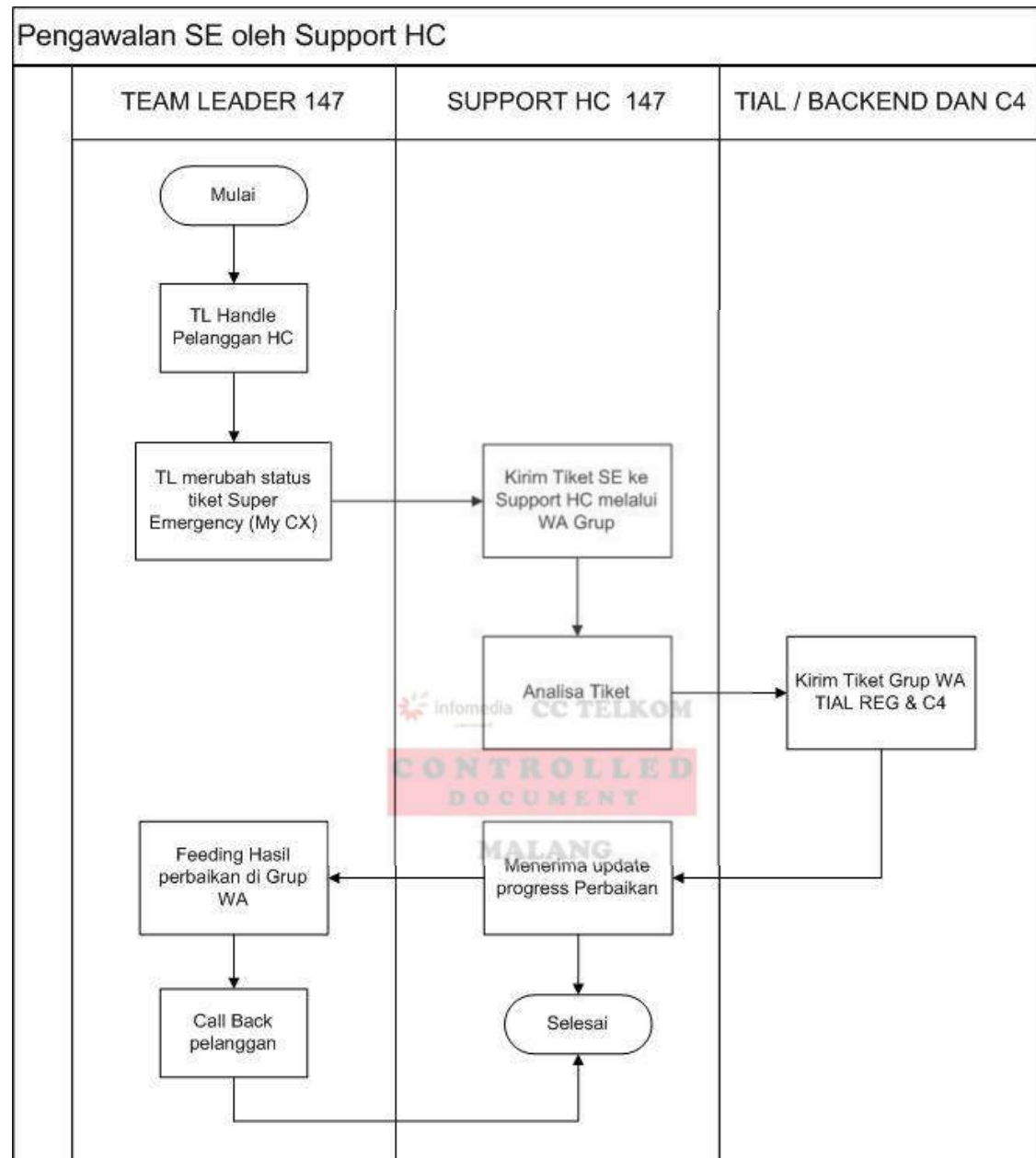
Alur Proses Mekanisme Pengawasan Tiket *Hard Complaint* oleh *Support HC*



Instruksi Kerja CC Telkom
Support HC

Tanggal Berlaku	: 06 Agustus 2018
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.W-24
Revisi	: 00

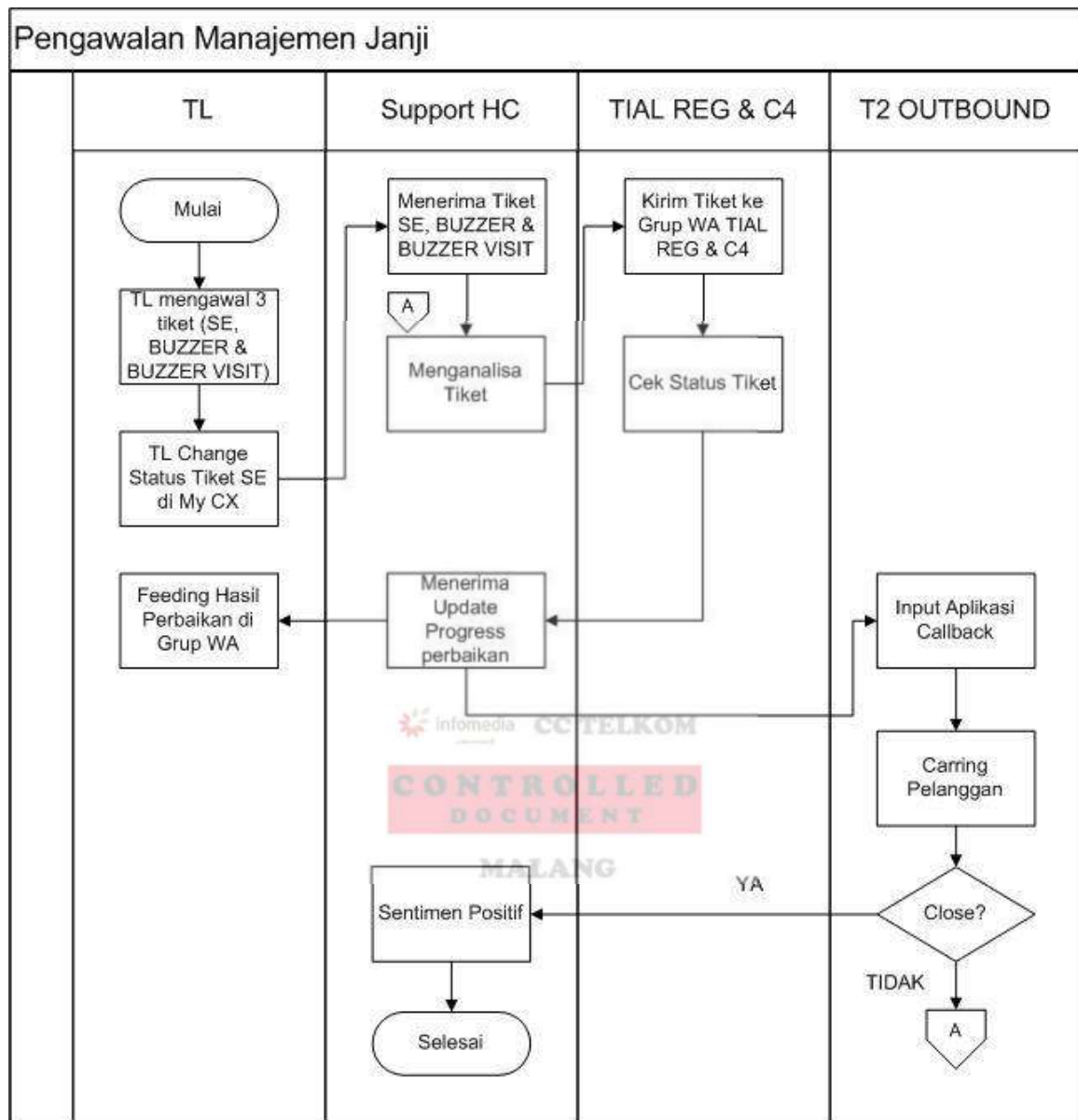
Alur Proses Mekanisme Pengawalan Tiket *Super Emergency* oleh *Support HC*



Instruksi Kerja CC Telkom
Support HC

Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
 Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-24
 Revisi : 00

Alur Proses Mekanisme Pengawasan Manajemen Janji



Instruksi Kerja CC Telkom <i>Support HC</i>	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-24
	Revisi : 00

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		

