

## Instruksi Kerja CC Telkom

### Penanganan Pelanggan Priority TelkomCare

**Tanggal Berlaku** : 05 Juni 2017

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.W-19

**Revisi** : 00



Dibuat oleh,		Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
			
Nama	: Suyanti	Nama	: Siska Susilowati
Jabatan	: Mgr. Operation Planning and Controlling	Jabatan	: GM Operation Telkom
Tanggal	: 26 Mei 2017	Tanggal	: 31 Mei 2017
			Tanggal : 31 Mei 2017

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Penanganan Pelanggan Priority TelkomCare</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-19
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

1.1. IN.OCC.TELK.P-01 Customer Handling

## 2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur penanganan pelanggan Priority di social media (Twitter, Facebook) agar dapat tercapai penyelesaian masalah yang cepat dan tepat.

## 3. Ruang Lingkup

Proses ini di terapkan dalam aktivitas proses penanganan customer Priority, yang berupa identifikasi pelanggan Priority, penanganan pelanggan Priority, pemberian solusi, monitoring real time, sampai follow up ke unit terkait.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Agent segmen priority menerima pelanggan yang terdeteksi sebagai pelanggan Priority.
- 4.2. Team Leader cepat tanggap dan tepat dalam melakukan monitoring real time, identifikasi permasalahan dan memberikan arahan penanganan terhadap pelanggan Priority kepada Agent.
- 4.3. PIC tiket cepat tanggap dan tepat dalam melakukan monitoring terhadap pelanggan Priority.
- 4.4. PIC Tiket melakukan koordinasi mengenai tindak lanjut tiket ke unit terkait.

## 5. Rincian Prosedur

### 5.1. Pihak Pelaksana

- 5.1.1. Agent segmen priority dengan kriteria : Tenur lebih dari 6 bulan, QA score selama 6 bulan berturut-turut tercapai, memiliki daya analisa yang tinggi, memiliki kapabilitas yang cukup dengan aplikasi 2<sup>nd</sup> layer, memiliki sense of Complaint Handling yang tinggi, pengguna social media yang aktif.
- 5.1.2. Team Leader TelkomCare
- 5.1.3. PIC Tiket
- 5.1.4. Supervisor TelkomCare

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Penanganan Pelanggan Priority TelkomCare</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-19
	Revisi : 00

## 5.2. Kriteria Pelanggan Priority

Mekanisme penanganan pelanggan Priority :

### 5.2.1. Kriteria pelanggan priority :

Berdasarkan akun pelanggan :

- Profesi : pejabat pemerintah (regulator / politisi) atau swasta; Artis / Musisi / Sutradara; Penulis / Blogger; PR Media atau Agency; Aktivist; Organisasi Non Pemerintah; Industri Profesional / Praktisi; Public Figure; list akun BOD Telkom.

## 5.3. Penanganan

5.3.1. Akun pelanggan terdeteksi melakukan komplain melalui mention akun TelkomCare dan akun BOD.

5.3.2. Agent melakukan interaksi dengan pelanggan, hal-hal yang harus dilakukan :

- Apabila Agent tidak bisa menyelesaikan sesuai dengan wewenangannya, lakukan koordinasi dengan pertama kali Team Leader on duty, PIC .
- Team Leader on duty melakukan monitoring real time, pendampingan, analisis case atau ambil alih case bila diperlukan untuk percepatan dan memberikan saran cara menjawab yang baik ke pelanggan.
- Apabila pelanggan hard complaint, maka di handle sesuai IK penanganan hard complaint.
- PIC tiket melakukan monitoring terhadap case pelanggan tersebut sampai tuntas.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung\*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
dst.			

\*) 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		