

## Instruksi Kerja CC Telkom

### Complaint Client Media Massa

**Tanggal Berlaku** : 03 Desember 2019

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.W-11

**Revisi** : 03

 **infomedia CC TELKOM**

**MASTER  
DOCUMENT**

**PUSAT**

 **infomedia CC TELKOM**


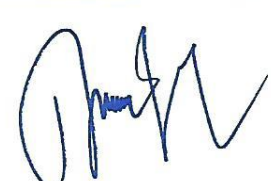

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**PUSAT**

 **infomedia CC TELKOM**

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**MALANG**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Aditia Aria Sundayana	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 28 Nov 2019	Tanggal : 28 Nov 2019	Tanggal : 29 Nov 2019

**Instruksi Kerja CC Telkom**  
*Complaint Client Media Massa*

Tanggal Berlaku	: 03 Desember 2019
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.W-11
Revisi	: 03

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan
- 1.2. Klausul 9.1.2 9001:2015 Kepuasan Pelanggan
- 1.3. PKS antara Infomedia dan Telkom

## 2. Tujuan

- 2.1. Memastikan bahwa *customer client* Telkom diterima dan ditindaklanjuti oleh CC Telkom.
- 2.2. Memastikan bahwa dokumentasi *complaint client* media tersimpan oleh CC Telkom.
- 2.3. Memastikan *complaint client* media termonitoring oleh CC Telkom.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini adalah proses *complain client* media oleh CC Telkom.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

Ketepatan dan kecepatan dalam melakukan validasi, evaluasi dan analisa *complaint* media agar bisa cepat tertangani.

## 5. Rincian Prosedur

- 5.1. *PIC complaint/Ranger* media mencari *complain* pelanggan Telkom dari media massa cetak dan media *online*.
- 5.2. *PIC complaint/Ranger* media menginventarisasi *complaint* pelanggan.
- 5.3. *PIC complaint/Ranger* media melakukan analisa permasalahan (cek rekording, cek aplikasi, atau dapat menghubungi pihak Telkom).  
Apabila ditemukan ketidaksesuaian dari sisi agent, maka *PIC complaint/Ranger* media mengirim *case* ke *operation* dengan mengisi formulir IN.OCC.TELK.F-18 Serah Terima Complaint Media.
- 5.4.
  - *PIC complaint/Ranger* media menginputkan kedalam aplikasi Rihana dan melakukan eskalasi ke *backend* untuk *case* Media massa.
  - *PIC complaint/Ranger* melakukan eskalasi ke *backend* untuk *Case* dari *Client* (menyesuaikan *case* pelanggan).

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <i>Complaint Client Media Massa</i>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-11
	Revisi : 03

- 5.5. *PIC complaint/Ranger* media membuat BA *complaint* pada formulir IN.OCC.TELK.F-17 Form Berita Acara Complaint Media Massa.
- 5.6. *PIC complaint/Ranger* media melakukan kompulir dan *report complaint* media kepada SPV *Performance*.
- 5.7. *SPV Operation* membuat laporan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan pada formulir IN.OCC.TELK.F-16 Form Ketidaksesuaian dan mengisi formulir IN.OCC.TELK.F-18 Serah Terima Complaint Media.
- 5.8. Form ketidaksesuaian dimintakan *approval* Manager Operasional.
- 5.9. *Supervisor operation* melakukan *improvement* sesuai yang telah dituangkan dalam laporan.
- 5.10. *Supervisor operation* meminta verifikasi ke Manager Operasional.
- 5.11. *Supervisor operation* mengirimkan *evidence* hasil perbaikan ke *PIC complaint/Ranger*.



PUSAT



PUSAT

 infomedia CC TELKOM  
 Your Digital CX Partner  
 by Telkom Indonesia

**CONTROLLED  
DOCUMENT**
**MALANG**

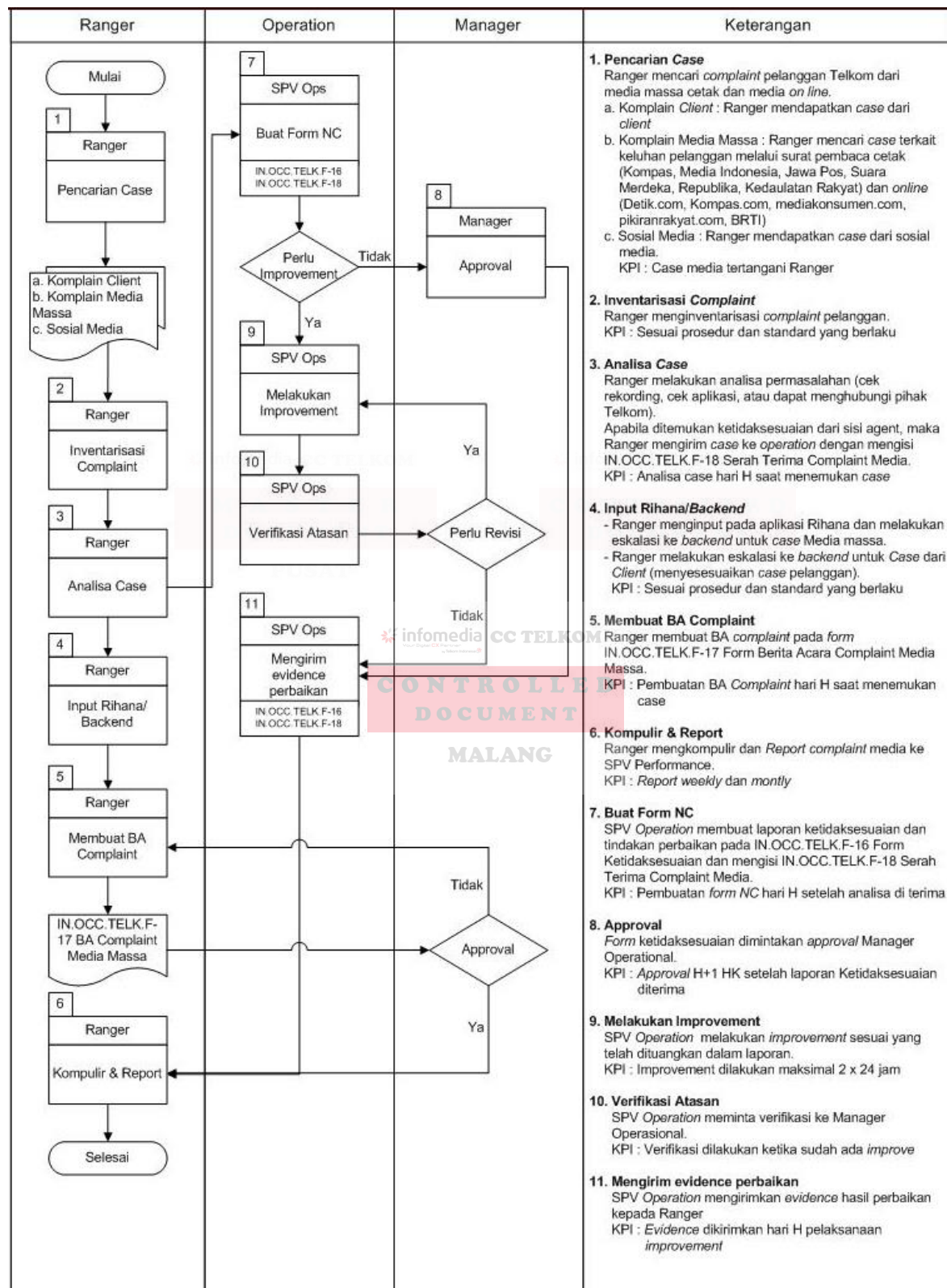
**Instruksi Kerja CC Telkom**  
*Complaint Client Media Massa*

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-11

Revisi : 03

*Flow Proses Penanganan Complaint Media*



**Instruksi Kerja CC Telkom**  
*Complaint Client Media Massa*

 Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019  
 Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-11  
 Revisi : 03

**6. Dokumen / Rekaman Pendukung \***

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Ketidaksesuaian	3 Tahun	PIC Complaint Media
2	Form BA Complaint	3 Tahun	PIC Complaint Media
3	Form Rekap Serah Terima Complain Media	3 Tahun	PIC Complaint Media

\*) 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	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015</li> <li>- Menyesuaikan rincian prosedur sesuai dengan kondisi operasional terupdate.</li> </ul>
02	16 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghapus pada point 5.3. PIC complain media membuat form complain (IN.OCC.TELK.F-01 Rev.01).</li> <li>- Merevisi pada point 5.4. menjadi "PIC complain media melakukan analisa permasalahan (cek rekording, cek aplikasi, atau dapat menghubungi pihak Telkom). PIC complain media menginputkan kedalam aplikasi rihana dan MyCX (disesuaikan dengan case pelanggan) dengan mengisi form serah terima complain media (jika ada ketidaksesuaian dari agent)"</li> <li>- Merevisi pada point 5.5. menjadi "PIC complain media memberikan dokumen complain kepada SPV Layanan sesuai dengan masalah complaint pelanggan dan mengisi form serah terima complain media (jika ada ketidaksesuaian dari agent)."</li> <li>- Merevisi pada point 5.6. menjadi "PIC complain Media membuat BA complaint"</li> <li>- Merevisi pada point 5.7. menjadi "Apabila memerlukan improvement SPV Layanan membuat form ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan"</li> <li>- Merevisi pada point 5.9. menjadi "Supervisor Layanan</li> </ul>

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <i>Complaint Client Media Massa</i>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-11
	Revisi : 03

		melakukan imrovement sesuai yang telah dituangkan dalam form" - Merevisi pada point 5.12. menjadi "Apabila memerlukan revisi kembali ke proses 4.7 dan apabila Layanan tidak memerlukan revisi langsung di kompulir oleh Supervisor" - Merubah flow cart sesuai kondisi operasional terupdate - Menghapus Form Complain pada Dokumen / Rekaman Pendukung
<b>03</b>	03 Desember 2019	- Menyesuaikan form dengan logo korporasi Infomedia - Merubah Alur dan rincian prosedur sesuai kondisi operational terupdate
<b>Dst.</b>		

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM



PUSAT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED  
DOCUMENT**
**MALANG**