

Prosedur Operasional Standar CC Telkom

Handling Tiket Tier 2

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-16

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

Prosedur Operasional Standar CC Telkom Handling Tiket Tier 2	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-16
	Revisi : 03

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001 : 2015 Komunikasi Pelanggan
- 1.2. Klausul 8.5.1 ISO 9001 : 2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa
- 1.3. Klausul 9.1 ISO 9001 : 2015 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.4. Klausul 8.6 ISO 9001 : 2015 Pelepasan Produk dan Jasa

2. Tujuan

Memastikan KPI / SLA / SLG yang telah disepakati dengan *customer* dapat tercapai.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini adalah mulai dari *Agent* melakukan pengecekan tiket sampai dengan closing tiket dan eskalasi.

4. Pihak Terkait

- 4.1. *Agent*
- 4.2. *Support*

5. Kebijakan Umum

Agent menyelesaikan permasalahan pelanggan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *My CX* adalah aplikasi untuk melakukan eskalasi permasalahan pelanggan dan aplikasi untuk melakukan monitoring tindak lanjut laporan.
- 6.2. *Ibooster* adalah aplikasi untuk mengetahui histori penggunaan internet pelanggan secara *update* dan mengetahui status koneksi.
- 6.3. *My Kiss* adalah aplikasi internal yang memuat informasi *product knowledge*.
- 6.4. *NOSSA* adalah aplikasi untuk pengambilan tiket, *update* status tiket, dan eskalasi.
- 6.5. *I-SISKA* adalah aplikasi pengecekan data profil dan paket pelanggan.
- 6.6. *E-payment* adalah aplikasi info tagihan dan status pembayaran pelanggan Telkom.
- 6.7. *Starclick* adalah aplikasi aplikasi untuk *entry* permintaan pelanggan.
- 6.8. *Callback* adalah aplikasi aplikasi pencatat untuk data yang tidak sempat terinput aplikasi *ticketing*.

Prosedur Operasional Standar CC Telkom Handling Tiket Tier 2

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-16
Revisi : 03

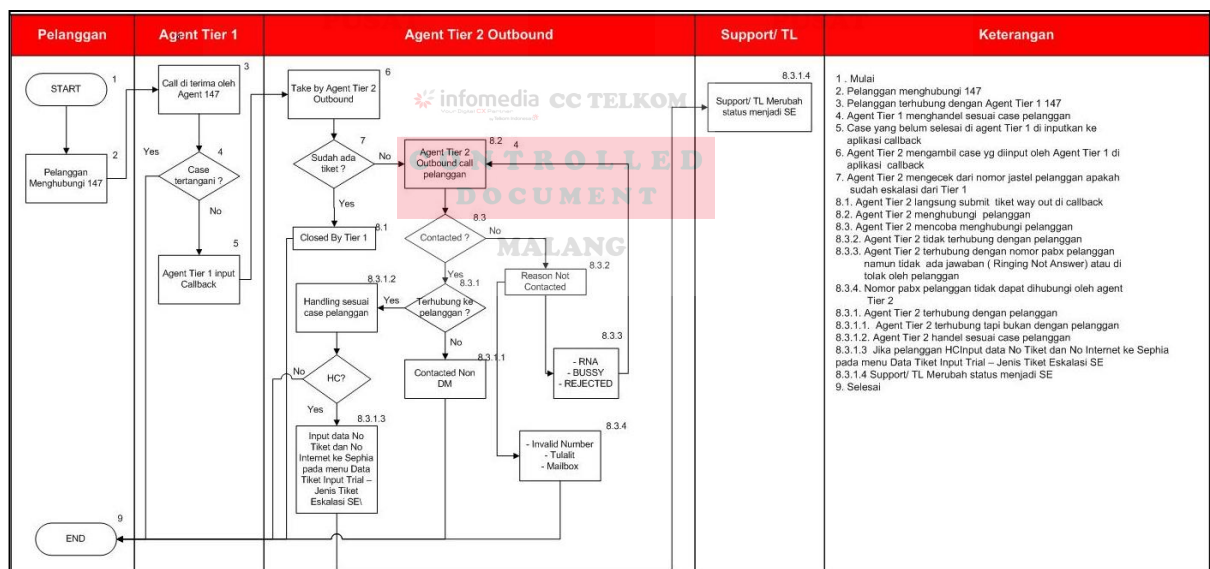
- 6.9. *Webcare* adalah aplikasi aplikasi pengecekan penawaran yang ada di fastel pelanggan.
- 6.10. *Minitools* adalah aplikasi aplikasi untuk mereview dan mengupdate jaringan pelanggan.
- 6.11. *Sephia 2.0* adalah aplikasi internal untuk pencatatan dan eskalasi internal.
- 6.12. *ACS* adalah aplikasi aplikasi untuk membantu menganalisa, mengidentifikasi dan mensolusikan gangguan teknis terhadap layanan pelanggan.
- 6.13. *Dashboard My Indihome* adalah aplikasi untuk *create* akun dan melakukan proses registrasi/pembatalan registrasi IndiHome.

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. *Agent* mengerti proses penyelesaian tiket
- 7.2. *Agent* mengerti kategori – kategori tiket dan cara penanganannya

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)

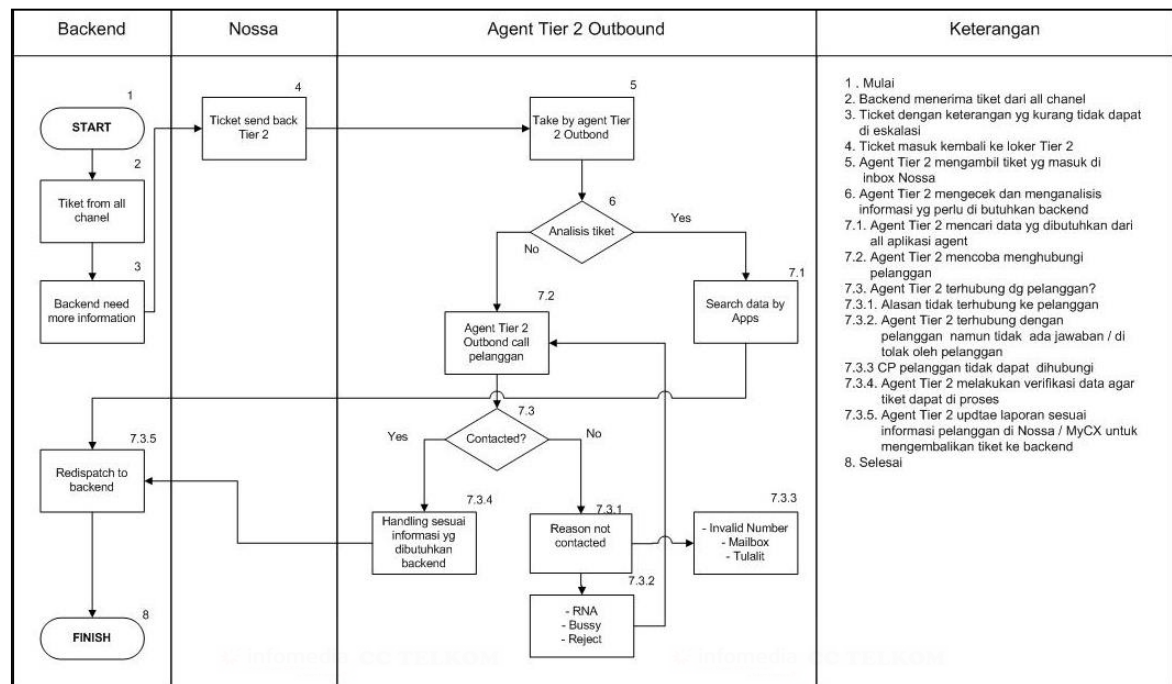
8.1. Aliran Proses tiket *Callback**



Prosedur Operasional Standar CC Telkom
Handling Tiket Tier 2

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-16
Revisi : 03

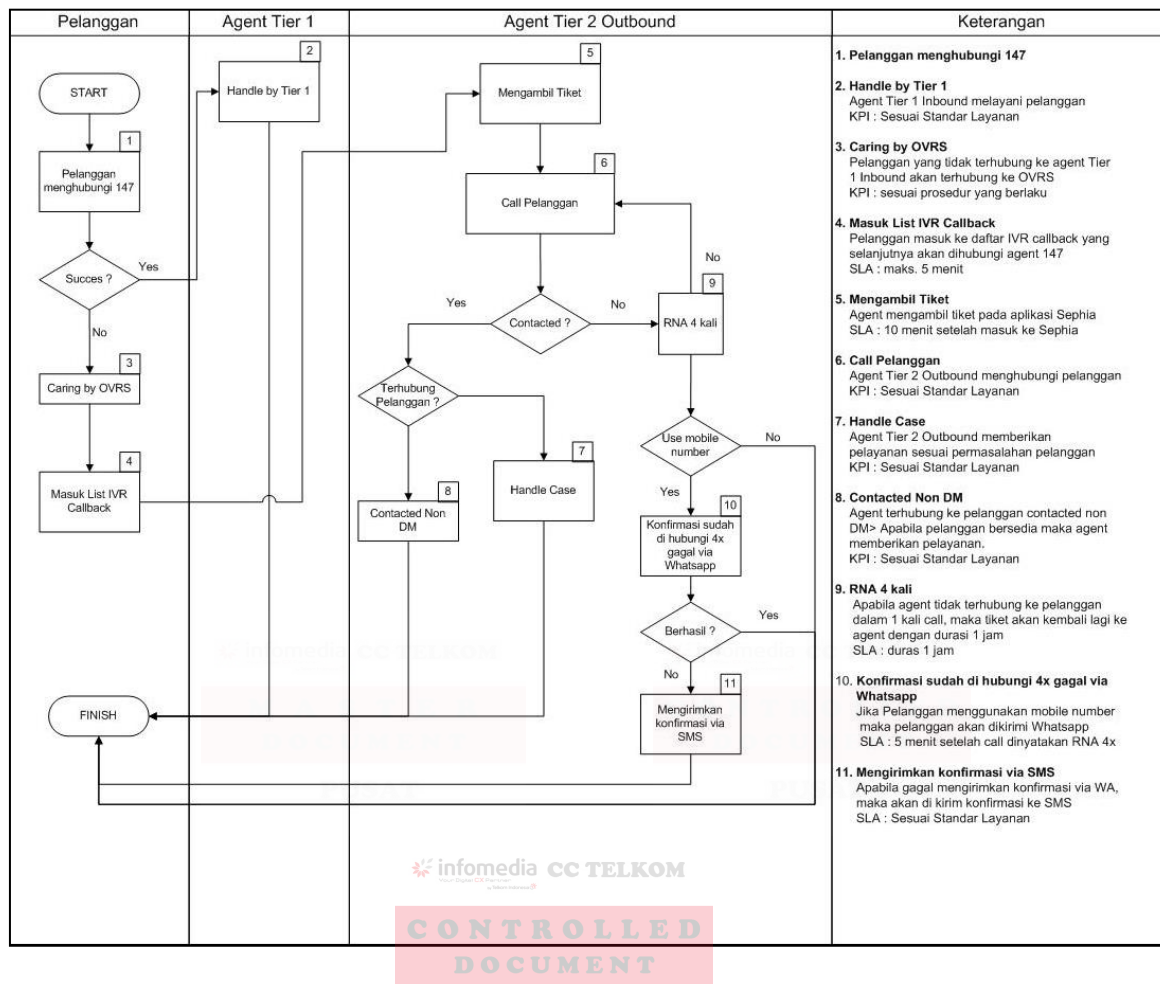
8.2. Aliran Proses tiket dari Nossas*



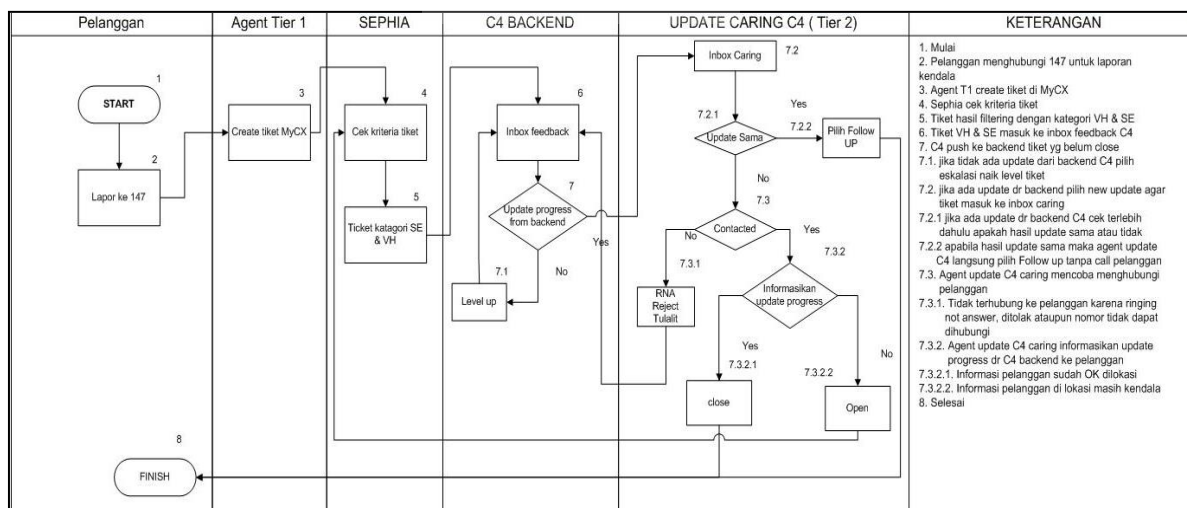
Prosedur Operasional Standar CC Telkom
Handling Tiket Tier 2

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-16
Revisi : 03

8.3. Aliran Proses tiket dari IVR Gamas*



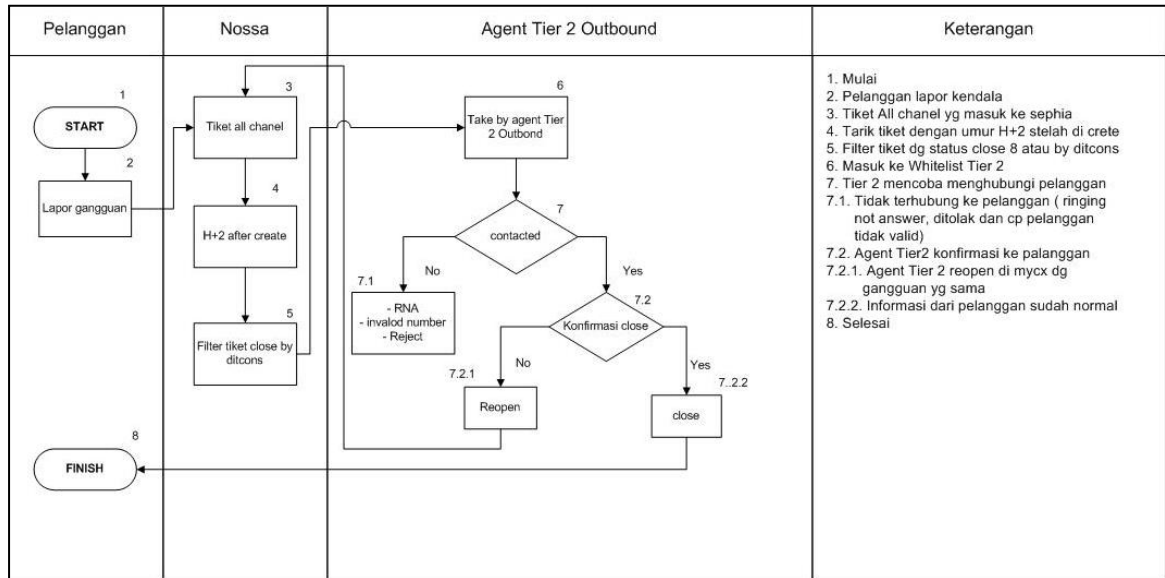
8.4. Aliran Proses tiket C4 Caring***MALANG**



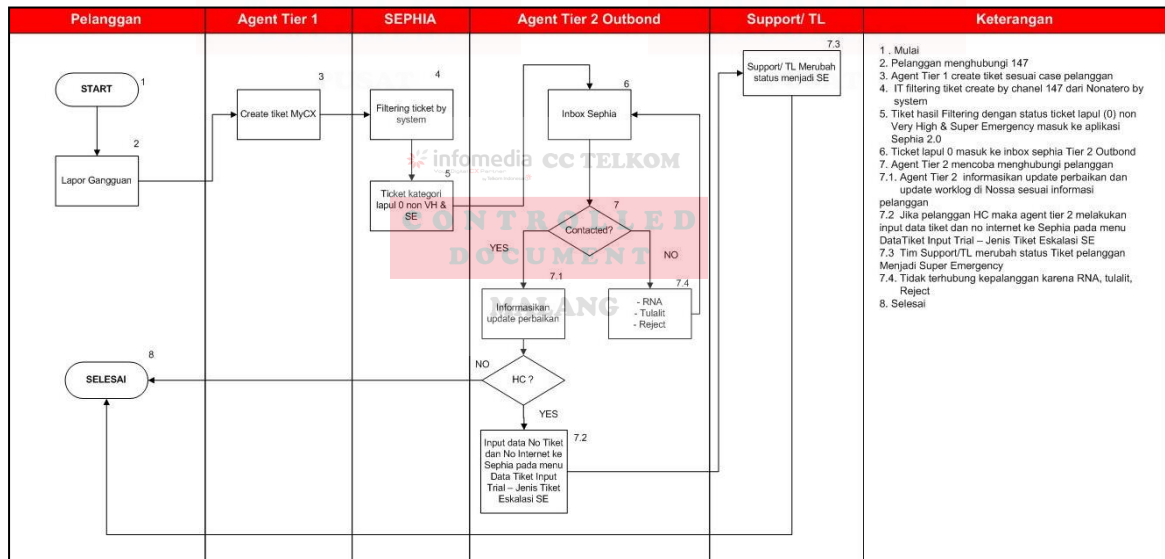
Prosedur Operasional Standar CC Telkom
Handling Tiket Tier 2

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-16
Revisi : 03

8.5. Aliran Proses tiket Force Close*



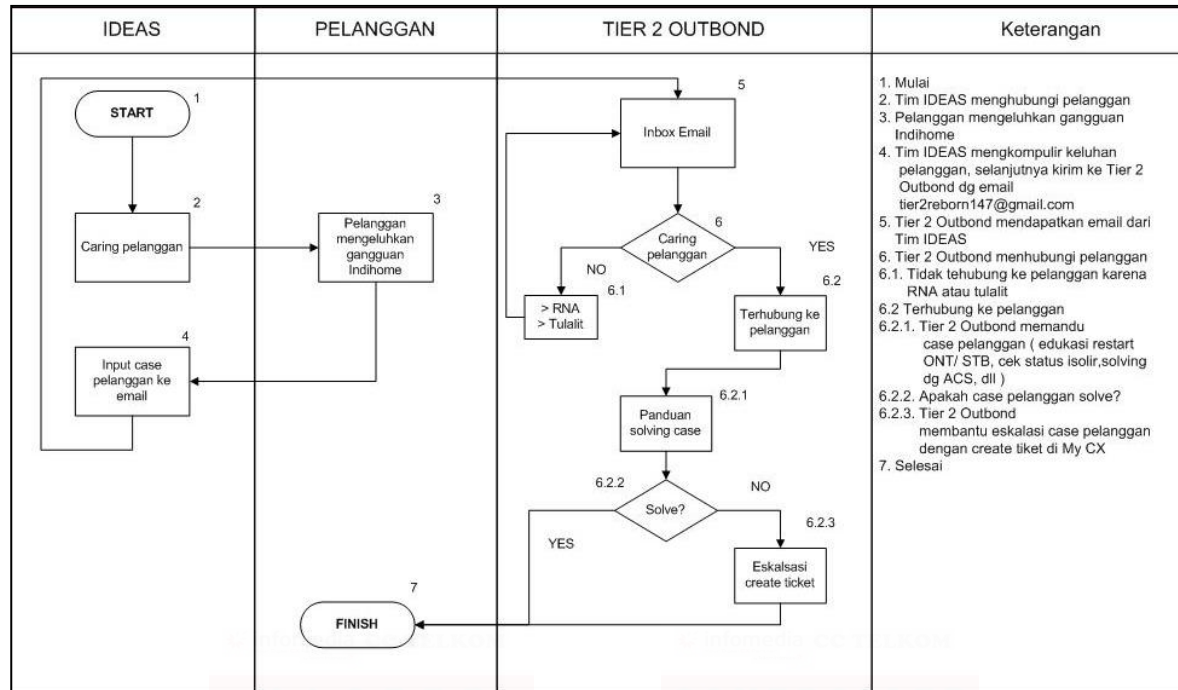
8.6. Aliran Proses tiket Fresh Lapul*



Prosedur Operasional Standar CC Telkom
Handling Tiket Tier 2

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-16
Revisi : 03

8.7. Aliran Proses tiket Ideas*



*)Campaign dapat berubah menyesuaikan sesuai kondisi operasional terupdate

9. Instruksi Kerja Pendukung

-

10. 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.

11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. My CX
- 11.2. Ibooster
- 11.3. My Kiss
- 11.4. NOSSA

Prosedur Operasional Standar CC Telkom
Handling Tiket Tier 2

Tanggal Berlaku	: 03 Desember 2019
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.P-16
Revisi	: 03

- 11.5. I-SISKA
- 11.6. E-payment
- 11.7. Starclick
- 11.8. Callback
- 11.9. Webcare
- 11.10. Minitools
- 11.11. Sephia2.0
- 11.12. ACS
- 11.13. Dashboard My Indihome.

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	22 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Menyesuaikan alur proses sesuai dengan proses terupdate. - Menyesuaikan nama-nama aplikasi sesuai dengan yang terupdate.
02	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015. - Menambahkan aplikasi I-SISKA pada point aplikasi pendukung.
03	03 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Menyesuaikan form dengan logo korporasi Infomedia - Merubah dan menambah pada point 6. Definisi dan Singkatan - Merubah point 8. Rincian Prosedur (Aliran Proses) sesuai kondisi terupdate - Merubah dan menambah pada point 11. Aplikasi Pendukung sesuai kondisi terupdate