

Instruksi Kerja CC Telkom Permintaan Voice Recording

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-30

Revisi : 00

 **infomedia CC TELKOM**

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

 **infomedia CC TELKOM**


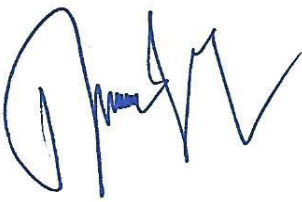

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

 **infomedia CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : 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

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Permintaan <i>Voice Recording</i></p>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-30
	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.

2. Tujuan

Memastikan pemohon dapat *Voice Recording* kepada CC 147.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini adalah proses mengatur permintaan *Voice Recording* kepada CC 147.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Dapat memenuhi *Voice Recording* sesuai permintaan

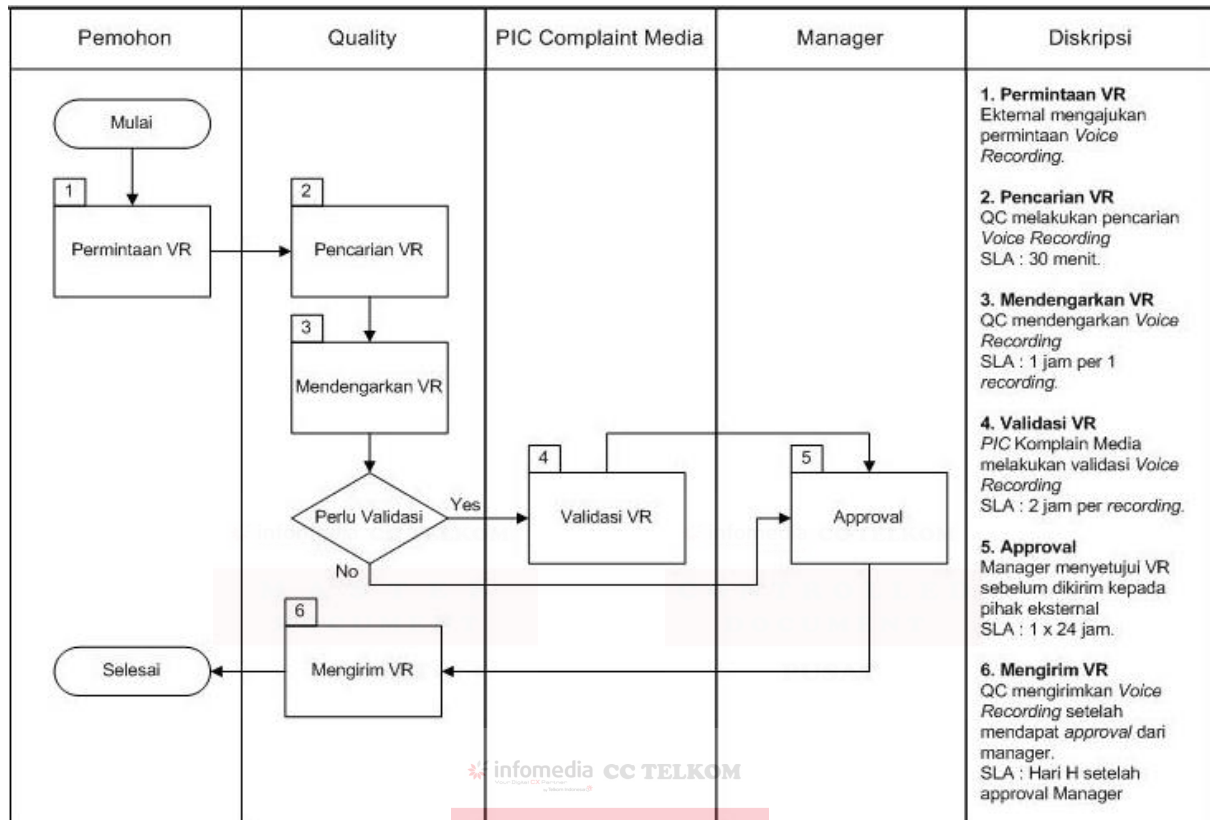
5. Rincian Prosedur

- 5.1. Eksternal mengajukan permintaan *Voice Recording*.
- 5.2. QC melakukan pencarian *Voice Recording* dengan SLA 30 menit.
- 5.3. QC mendengarkan *Voice Recording* dengan SLA 1 jam per 1 *recording*.
- 5.4. PIC Komplain Media melakukan validasi *Voice Recording* dengan SLA 2 jam per *recording*.
- 5.5. Manager menyetujui VR sebelum dikirim kepada pihak eksternal dalam waktu 1 x 24 jam.
- 5.6. QC mengirimkan *Voice Recording* setelah mendapat *approval* dari manager.

Instruksi Kerja CC Telkom
Permintaan Voice Recording

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-30
Revisi : 00

Flow Chart Permintaan Voiced Recording



infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

MALANG

Instruksi Kerja CC Telkom Permintaan Voice Recording	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-30
	Revisi : 00

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		
Dst.		

PUSAT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG