


Instruksi Kerja CC Telkom Penanganan Pelanggan Khusus dan VVIP

Tanggal Berlaku : 09 Nopember 2018

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-26

Revisi : 00



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 : 30 okt 2018	Tanggal : 06 nov 2018	Tanggal : 08 nov 2018

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Penanganan Pelanggan Khusus dan VVIP</p>	Tanggal Berlaku : 09 Nopember 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-26
	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

2. Tujuan

Sebagai panduan dalam penanganan pelanggan khusus dan pelanggan VVIP.

3. Ruang Lingkup

Proses ini diterapkan dalam aktifitas penanganan pelanggan khusus dan pelanggan VVIP.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 5.1. Agent tepat dalam memberikan edukasi dan eskalasi case pelanggan.

5. Rincian Prosedur

5.1. Kriteria Pelanggan Khusus dan VVIP

5.1.1. Kriteria Pelanggan Khusus

- Pelanggan dengan kecepatan paket internet 50 -100 Mbps
- Pelanggan dengan *request* khusus dari manajemen (tidak diperbolehkan dibukakan isolir, di arahkan ke Plasa Telkom atau pelanggan dengan case cabut – pasang Indihome)
- Pelanggan *Hard Complaint* dan *Super Emergency*

5.1.2. Kriteria Pelanggan VVIP

- *Public figure*
- Pejabat
- Pelanggan dengan *follower* banyak
- Petinggi BUMN/*stakeholder* Telkom
- *Endorsing* Telkom

5.2. Penanganan Pelanggan Khusus

5.2.1. Pelanggan melaporkan permasalahan terhadap produk Telkom.

5.2.2. Agent 147 menerima laporan serta melakukan pengecekan laporan tersebut dari nomor internet / telepon / tiket laporan.

5.2.3. Agent 147 konfirmasi data pelanggan.

**Instruksi Kerja CC Telkom
Penanganan Pelanggan Khusus dan VVIP**

Tanggal Berlaku	: 09 Nopember 2018
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.W-26
Revisi	: 00

- 5.2.4. Setelah data pelanggan sesuai Agent 147 melakukan pengecekan pada daftar *request* khusus melalui *tools* yang telah disepakati.
- 5.2.5. Apabila data pelanggan dari pelaporan masuk kedalam daftar *request* khusus, maka Agent 147 mengedukasi dengan *script wayout* (pada aplikasi My Kiss pilih Menu *Knowledge – Script Handling 147 – Way Out*)
- 5.2.6. Agent 147 input pada aplikasi *callback* yang selanjutnya ditangani oleh Agent Tier 2 Outbound :
- Agent Tier 2 Outbound mengambil data dari aplikasi *call back*.
 - Agent Tier 2 Outbound menganalisa dan identifikasi case sesuai SOP.
 - Agent Tier 2 Outbound menghubungi pelanggan dan melakukan eskalasi sesuai *request*.
- 5.2.7. Apabila data pelanggan dari pelaporan tidak masuk kedalam daftar *request* khusus, maka agent menganalisa dan identifikasi case sesuai SOP.
- 5.2.8. Apabila eskalasi case tidak dapat tersolusikan, maka agent Tier 1 melakukan eskalasi yang selanjutnya di tangani oleh *backend*.

5.3. Penanganan Pelanggan VVIP

- 5.3.1. Pelanggan menghubungi 147
- 5.3.2. Agent melakukan pengecekan pada CTI untuk mengetahui kategori pelanggan.
- 5.3.3. Apabila kategori pelanggan adalah pelanggan VVIP, maka Agent 147 mengedukasi dengan *script wayout* (pada aplikasi My Kiss pilih Menu *Knowledge – Script Handling 147 – Way Out*).
- 5.3.4. Agent Tier 1 menginput pada aplikasi *callback* yang selanjutnya ditangani oleh Agent Tier 2 Outbound :
- Agent Tier 2 Outbound mengambil data dari aplikasi *call back*.
 - Agent Tier 2 Outbound menganalisa dan identifikasi case sesuai SOP.
 - Agent Tier 2 Outbound menghubungi pelanggan dan melakukan eskalasi sesuai SOP.
 - Apabila eskalasi case tidak dapat tersolusikan, maka agent Tier 2 Outbound melakukan eskalasi sesuai SOP dan mengubah status pelanggan menjadi *super emergency* dan melakukan eskalasi yang selanjutnya di tangani oleh *backend*.

Instruksi Kerja CC Telkom Penanganan Pelanggan Khusus dan VVIP

Tanggal Berlaku	: 09 Nopember 2018
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.W-26
Revisi	: 00

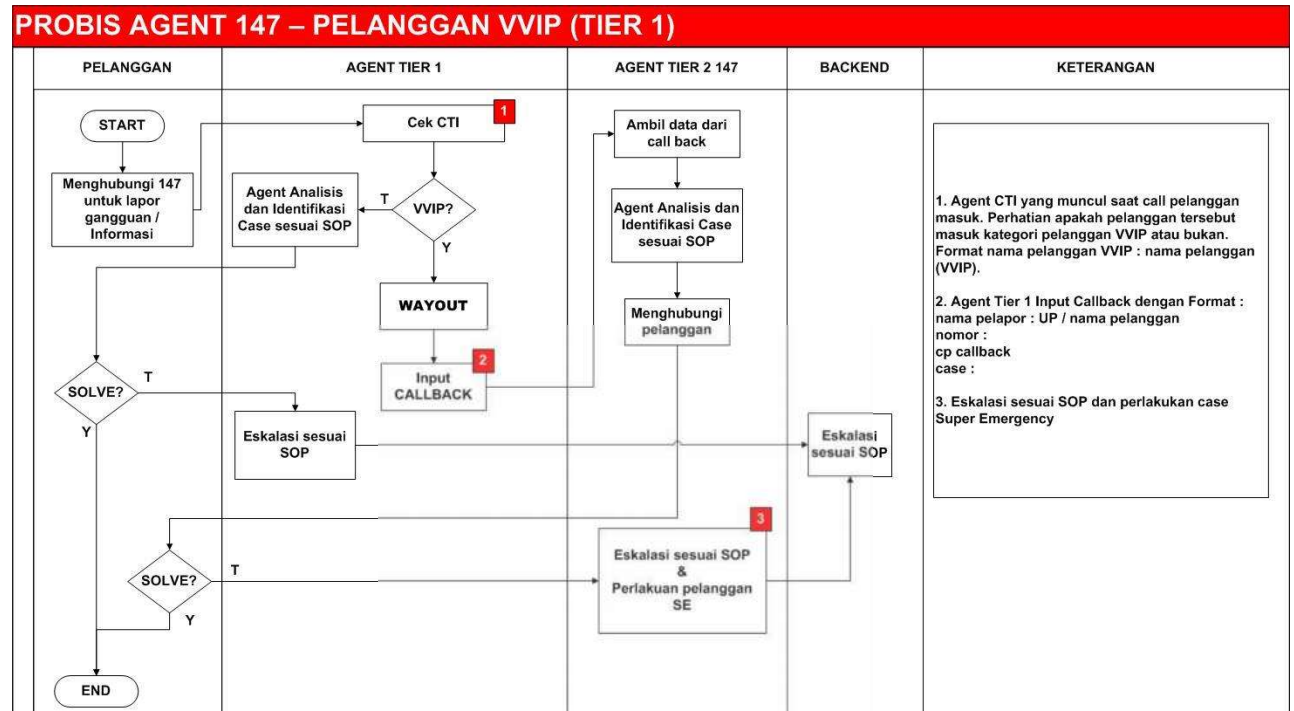
5.3.6. Apabila eskalasi *case* tidak dapat tersolusikan, maka agent Tier 2 melakukan eskalasi yang selanjutnya di tangani oleh *backend*.

PROBIS AGENT 147 – PELANGGAN REQUEST KHUSUS

Instruksi Kerja CC Telkom Penanganan Pelanggan Khusus dan VVIP

Tanggal Berlaku : 09 Nopember 2018
 Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-26
 Revisi : 00

Alur Proses Penanganan Pelanggan VVIP



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.		