

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
TELKOM**

**BAB II
RUANG LINGKUP**


No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-02
No. Revisi : 04
Tgl. Efektif : 11 Mei 2021

MASTER
DOCUMENT

CONTROLLED
DOCUMENT

**PT. INFOMEDIA NUSANTARA
LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM
AREA BOGOR, BANDUNG, SEMARANG & MALANG**

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
 Febrian Surya Pratama (QMR)	 Riri Amalas Yulita (Direktur Solution and Business Development)
Tanggal : 08 April 2021	Tanggal : 09 Mei 2021

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-02
	BAB II RUANG LINGKUP		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	1 dari 1

2.1 Ruang Lingkup Penerapan

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 di Layanan *Contact Center* Telkom yaitu pelayanan pengguna jasa 147, 108, Digital Media IndiHome di area Bogor, Bandung, Semarang dan Malang sesuai dengan Perjanjian Kerjasama (PKS) antara Infomedia dengan Telkom. PKS ini termasuk ke dalam dokumen eksternal dan dimutakhirkan sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

Ruang lingkup di Operasional terdiri dari Layanan dan *Support* Layanan sesuai dengan struktur Organisasi yang ada.

Ruang lingkup pusat pada SMM ini terbatas pada proses-proses dan kebijakan yang mendukung operasional Layanan *Contact Center* Telkom yang tergambarkan dalam interelasi proses di prosedur yang telah ditetapkan.

2.2 Proses Bisnis

Layanan *Contact Center* Telkom mengembangkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dengan pendekatan proses yang tergambar pada proses bisnis dan dapat dilihat pada Lampiran IN-PM-LAMP-01 BISNIS PROSES pada Manual Mutu ini.

Proses bisnis tersebut menggambarkan hubungan antara proses dan aliran informasi yang terkait. Proses bisnis ini dituangkan ke dalam dokumen, diimplementasikan dan dipelihara serta ditinjau pada selang waktu tertentu.