

## Instruksi Kerja CC Telkom

Tier 2 Outbound

**Tanggal Berlaku** : 03 Desember 2019

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.W-18


**Revisi CC TELKOM** : 02


**CC TELKOM**

**MASTER  
DOCUMENT**

**PUSAT**




**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**PUSAT**


**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"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Tier 2 Outbound</p>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

## 1. Rujukan

IN.OCC.TELK.P-01 Call Handling

## 2. Tujuan

Sebagai dasar *Agent* memandu pelanggan Telkom yang membutuhkan informasi, penanganan gangguan dan permintaan registrasi produk Telkom.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Instruksi kerja ini adalah proses layanan Agent mulai dari *greeting* sampai *closing* dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan Telkom.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

Agent menangani permasalahan pelanggan sesuai standar layanan yang berlaku.

## 5. Rincian Prosedur

5.1. *Agent login* aplikasi yang dibutuhkan :

- 5.1.1. Siapkan Aplikasi I-Siska;
- 5.1.2. Siapkan Aplikasi E-payment;
- 5.1.3. Siapkan Aplikasi Starclick;
- 5.1.4. Siapkan Aplikasi Ibooster;
- 5.1.5. Siapkan Aplikasi Callback;
- 5.1.6. Siapkan Aplikasi My CX;
- 5.1.7. Siapkan Aplikasi My Kiss;
- 5.1.8. Siapkan Aplikasi Nossa;
- 5.1.9. Siapkan Aplikasi Webcare;
- 5.1.10. Siapkan Aplikasi Minitools;
- 5.1.11. Siapkan Aplikasi Sephia2.0;
- 5.1.12. Siapkan Aplikasi ACS;
- 5.1.13. Siapkan Aplikasi Dashboard My Indihome.

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Tier 2 Outbound</p>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

## 5.2. *Agent handle tiket Callback\**

5.2.1. Agent Tier 1 menginput tiket *callback* dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Pelanggan meminta dipandu saat kondisi *traffic* tinggi
- b. *Agent* belum mengetahui informasi yang ditanyakan pelanggan
- c. Gangguan aplikasi
- d. Anomali paket atau paket pelanggan tidak sesuai
- e. Pelanggan VVIP
- f. *Agent* berbelit dengan durasi call > 10 menit dan mendapatkan rekomendasi oleh TL untuk di input pada aplikasi *callback*
- g. Pelanggan *request* khusus

5.2.2. *Agent* membuka aplikasi *callback* di alamat :  
<http://10.194.194.62/callback/app/index.php>

5.2.3. *Agent* membuka tiket-tiket yang masuk dengan memilih menu *New Pop Up* pada aplikasi *callback*, kemudian agent melakukan pengecekan eskalasi tiket.

5.2.4. *Agent* membuka tiket-tiket *callback* yang masuk dan mengambil tiket *callback* dengan durasi yang terlama dengan membaca *note* yang ada kemudian di analisa sebelum dilakukan *call* ke pelanggan.

5.2.5. *Agent* menghubungi pelanggan ke CP yang tersedia di *note* aplikasi *callback*, melakukan *greeting* sesuai parameter layanan Tier 2 Outbound.

5.2.6. Identifikasi penerima telepon.

5.2.7. Jika diterima oleh orang lain atau yang tidak bisa mengambil keputusan, *Agent* mencari informasi kapan bisa menghubungi kembali untuk bisa bertemu dengan pelapor atau orang yang bisa mengambil keputusan.

5.2.8. Jika sesuai dengan pelapor di aplikasi *callback* atau orang lain yang bisa mengambil keputusan, *Agent* mengkonfirmasi terkait data pelanggan dan permasalahan pelanggan.

5.2.9. *Agent* memandu permasalahan pelanggan sesuai dengan yang ada di tampilan My Kiss.

5.2.10. *Agent* membuka aplikasi My CX ([mycx.telkom.co.id](http://mycx.telkom.co.id)) dan melakukan pengecekan nomor yang mengalami gangguan sudah ada pelaporan / belum ada pelaporan.

Langkah – langkahnya :

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Tier 2 Outbound</p>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

Belum ada pelaporan, berhasil / tidak berhasil dipandu:

- a. Agent *create* tiket di My CX
- b. Pilih menu *Customer & Orders*
- c. Pilih *Customer* Indihome
- d. Input No Indihome pelanggan
- e. Klik Cari
- f. Klik Data Keluhan
- g. Klik *Add new*
- h. Pilih Nama *Service* sesuai gangguan pelanggan (IPTV/INTERNET/VOICE), kemudian klik pilih.
- i. Isi kolom *Subjects* dengan format = *Login / Skill Avaya / Nama Pelanggan / No Jastel / Keluhan / Status Booking Technician*  
Contoh:  
Gangguan Internet: 42147 / T2O / Suwarni / 122243215678 / TBC / BOK  
Ket : - BOK : Muncul *Booking Technician* + Pilih jadwal teknisi  
- BNOK : Tidak muncul *Booking Technician*  
- BPN : Tidak muncul jadwal *Booking Technician*
- j. Klik *Ibooster* untuk diagnostic jaringan
- k. Pilih *symptom* sesuai keluhan pelanggan dan hasil pengecekan *Ibooster*.
- l. Isi kolom *Contact Name* sesuai nama pelapor
- m. Isi kolom *Contact Email*, jika pelapor memiliki alamat email
- n. Isi kolom *Mobile Number* dengan nomor HP pelapor
- o. Pilih *Hard Complaint* sesuai karakteristik pelapor (Ramah, Agak Marah, Marah)
- p. Pilih *Urgency* sesuai karakteristik pelapor (Normal, Medium, *Hard, Emergency*)
- q. Pilih *First Call Resolution*  
"No", apabila tidak berhasil memandu pelanggan  
"Yes", apabila berhasil memandu pelanggan
- r. Isi deskripsi sesuai mandatory
- s. Pilih pada tombol *Booking Technician*, pilih jadwal teknisi, pilih OK
- t. Klik *Submit*

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Tier 2 Outbound</p>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

5.2.11. Agent *update* hasil *carring* pada aplikasi *callback* dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Isi kolom nomor jastel dan nomor tiket
- b. Pilih Status *Calls*:
  - *Contacted* : Jika call terhubung ke pelanggan
  - *Not Contacted* : Jika call tidak terhubung ke pelanggan
  - *Closed by Tier 1* : Jika sudah ada tiket pelaporan di Tier 1 dengan status open
  - *Not valid* : CP pelanggan tidak aktif atau tualalit
  - *RNA* : Jika CP pelanggan aktif, tetapi tidak ada jawaban
- b. Pilih *Reason Call* atau Solusi sesuai hasil *carring*
- c. Tambahkan kolom Keterangan dengan hasil *carring*.
- d. Pilih *Save*

### 5.3. Agent handle tiket dari Nossa\*

- 5.3.1. Agent membuka aplikasi NOSSA di alamat : [nossa.telkom.co.id](http://nossa.telkom.co.id)
- 5.3.2. Agent login sesuai dengan login masing – masing
- 5.3.3. Agent membuka tiket-tiket yang sudah masuk dan mengambil tiket pada menu *My Group's Incidents*.
- 5.3.4. Agent menganalisa gangguan sesuai dengan keterangan tiket pada NOSSA.
- 5.3.5. Agent menghubungi pelanggan ke CP yang tersedia di *note* aplikasi NOSSA, melakukan *greeting* sesuai parameter layanan.
- 5.3.6. Identifikasi penerima telepon.
- 5.3.7. Jika diterima oleh pelanggan yang bersangkutan, Agent mengkonfirmasi terkait gangguan yang dikeluhkan pelanggan.
  - a. Jika pelanggan memberikan keterangan bahwa gangguan sudah *solve*, maka agent menambahkan *note* sesuai informasi pelanggan dengan langkah:
    - Klik *Route Workflow*
    - Pilih *Resolve*

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Tier 2 Outbound	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

b. Jika pelanggan memberikan keputusan laporan gangguan di Eskalasi, maka agent menambahkan note sesuai informasi pelanggan dengan langkah:

- Klik *Route Workflow*
- Klik *Classification*
- Pilih *Dispatch* sesuai gangguan
- Klik *Search*
- Klik *Submit*

#### 5.4. *Agent handle* tiket dari IVR Gamas\*

Pelanggan yang masuk dalam daftar IVR Gamas adalah pelanggan antrian ke-0 carring by OVRs. *Agent* *handle* pelanggan sebagai berikut:

5.4.1. *Agent* membuka aplikasi *Sephia2.0* di alamat :  
<http://10.194.7.73/sephia2.0/login>

5.4.2. *Agent* login sesuai dengan login masing – masing.

5.4.3. Pilih menu Pro Active Carring

5.4.4. Pilih menu Workspace.

5.4.5. Pilih icon call.

5.4.6. *Agent* mengidentifikasi laporan pelanggan

5.4.7. *Agent* menghubungi pelanggan sesuai parameter layanan, point selanjutnya sama seperti 5.2.6 - 5.2.10

5.4.8. *Agent* update hasil carring pada aplikasi callback dengan tahapan sebagai berikut :

a. Isi kolom nomor tiket

b. Pilih Status Calls:

- Contacted : Jika call terhubung ke pelanggan
- Not Contacted: Jika call tidak terhubung ke pelanggan
- Junk : Jika tiket tidak sesuai

c. Pilih Reason Call sesuai dengan hasil call ke pelanggan

d. Pilih Solusi sesuai dengan hasil call

e. Keterangan : isi sesuai detail carring pelanggan

5.4.9. Selanjutnya klik Save Submit.

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Tier 2 Outbound</p>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

#### 5.5. Agent handle tiket *C4 Carring\**

- 5.5.1. *Agent* membuka aplikasi Sephia2.0 di alamat :<http://10.194.7.73/sephia2.0/login> dan aplikasi Nossas di alamat [nossa.telkom.co.id](http://nossa.telkom.co.id)
- 5.5.2. *Agent login* sesuai dengan login masing – masing
- 5.5.3. Pilih menu *Pro Active Carring*.
- 5.5.4. Pilih menu *Workspace*
- 5.5.5. Pilih *icon call*
- 5.5.6. *Agent* menganalisis update C4 backend atau teknisi pada aplikasi Sephia atau Nossas.
- 5.5.7. *Agent* menghubungi pelanggan sesuai parameter layanan
- 5.5.8. *Agent* mengisi hasil *call* pada aplikasi sephia :
  - a. Isi kolom status *call* :
    - *Contacted* : Jika *call* terhubung ke pelanggan
    - *Not Contacted* : Jika *call* tidak terhubung ke pelanggan
    - *Junk* : Jika data pelanggan tidak sesuai
    - *Follow up* : Jika update pada hari yang sama masih dengan keterangan yang sama
  - b. Isi kolom *Reason 1*
    - *Open* : Jika tiket belum tersolusikan
    - *Close* : Jika tiket sudah tersolusikan
    - *Reschedule*: Jika pelanggan meminta di hubungi kembali
  - c. Kolom *Reason 2* tidak perlu diisi
  - d. Kolom waktu di isi apabila ada *reschedule*
  - e. Keterangan : isi sesuai detail *carring* pelanggan
- 5.5.9. *Agent* mengupdate *worklog* pada aplikasi Nossas sesuai hasil *carring* ke pelanggan dengan klik menu *new row*.
- 5.5.10. Selanjutnya klik *Save Incident*.
- 5.5.11. *Agent* membantu membuatkan

#### 5.6. Agent handle tiket *Force Close\**

- 5.6.1. *Agent* menghubungi pelanggan berdasarkan tiket-*ticket* dari aplikasi Nossas yang sudah di filter dengan status *close by ditcons request*.



Instruksi Kerja CC Telkom Tier 2 Outbound	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

5.6.2. *Agent* mengkonfirmasi ke pelanggan terkait laporan.

- a. Jika pelanggan menyampaikan bahwa laporan sudah normal, maka *agent* mengisi pada *form* laporan dengan keterangan *close*.
- b. Jika pelanggan menyampaikan bahwa laporan belum normal, maka *agent* *reopen* tiket pada aplikasi My CX. Kemudian *agent* mengisi pada *form* laporan dengan keterangan *contacted open*.

5.7. Agent handle tiket *Fresh Lapul\**

5.7.1. *Agent* membuka aplikasi Sephia2.0 di alamat : <http://10.194.7.73/sephia2.0/login> dan aplikasi Nossa di alamat [nossa.telkom.co.id](http://nossa.telkom.co.id)

5.7.2. *Agent* login sesuai dengan login masing – masing

5.7.3. Pilih menu *Pro Active Carring*.

5.7.4. Pilih menu *Workspace*

5.7.5. Pilih *icon call*

5.7.6. *Agent* menganalisis tiket dan hasil update tiket dari teknisi pada aplikasi Sephia atau Nossa.

5.7.7. *Agent* menghubungi pelanggan sesuai parameter layanan

5.7.8. *Agent* mengisi hasil *call* pada aplikasi sephia :

a. Isi kolom status *call* :

- *Contacted* : Jika *call* terhubung ke pelanggan
- *Not Contacted* : Jika *call* tidak terhubung ke pelanggan
- *Junk* : Jika data pelanggan tidak sesuai

b. Isi kolom *Reason 1*

- Jika memilih *Contacted* di kolom status *call* maka akan muncul pilihan:
  - ✓ Sukses : jika pelanggan bersedia diedukasi untuk proses pelaporannya
  - ✓ Menolak : jika pelanggan tidak terima dengan hasil yang disampaikan agent
  - ✓ Reschedule : jika pelanggan meminta untuk dihubungi ulang
- Jika memilih *Not Contacted* di kolom status *call* maka akan muncul pilihan:



<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Tier 2 Outbound	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

- ✓ RNA : jika call tidak diangkat
  - ✓ Reject : jika call diputus tanpa diangkat oleh pelanggan
  - ✓ Mailbox : jika call diangkat oleh mesin
  - ✓ Hening : jika call diangkat oleh pelanggan namun pelanggan tidak ada suara
  - *Jika memilih Junk di kolom status call maka akan muncul pilihan:*
    - ✓ Tiket sudah close : jika tiket sudah close sebelum di call oleh agent
    - ✓ Belum terdaftar : jika nomor yg dihubungi tidak terdaftar
    - ✓ Tulalit : jika nomor tidak dapat dihubungi
    - ✓ Fullfilment
  - c. Isi kolom *Reason 2*
    - *Jika Reason 1 memilih Sukses maka akan muncul pilihan*
      - ✓ Paham yang kita sampaikan
      - ✓ Paham dan meminta SLG
      - ✓ Paham minta percepatan
    - *Jika Reason 1 memilih Menolak maka akan muncul pilihan*
      - ✓ Perbaikan terlalu lama
      - ✓ HC – Buzzer
      - ✓ Sibuk
      - ✓ Masih dijalan
      - ✓ Meeting
      - ✓ Tidak merasa lapor
      - ✓ Diterima lalu diputus
      - ✓ Reschedule
  - d. Kolom waktu di isi apabila ada *reschedule*
  - e. Keterangan : isi sesuai detail *carring* pelanggan
- 5.7.9. Agent mengupdate *worklog* pada aplikasi Nossa sesuai hasil *carring* ke pelanggan dengan klik menu *new row*.
- 5.7.10. Selanjutnya klik *Save Submit*.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Tier 2 Outbound</b>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

#### 5.8. Agent handle tiket *Ideas*\*

- 5.8.1. Agent mendapatkan tiket yang didistribusikan oleh TL di email (TL mengambil data di [http://10.60.175.132/ideas\\_new/](http://10.60.175.132/ideas_new/))
- 5.8.2. Agent Tier 2 menghubungi pelanggan ke CP yang tersedia
- 5.8.3. Jika terhubung kepelanggan, Agent mengkonfirmasi terkait data pelanggan dan permasalahan pelanggan.
- 5.8.4. Tahap selanjutnya seperti point 5.2.9 - 5.2.10
- 5.8.5. Agent mengisi form yang diberikan oleh TL
  - Kolom Status Call diisi dengan :
    - ✓ Contacted : jika terhubung dengan pelanggan
    - ✓ Not Contacted : jika tidak terhubung dengan pelanggan
  - Kolom Reason
    - ✓ FCR : jika permasalahan selesai tanpa open tiker
    - ✓ Eskalasi : jika agent melakukan open tiket
    - ✓ RNA : jika tidak terhubung dengan pelanggan
  - Kolom No Tiket diisi jika ada eskalsi tiket
  - Kolom Keterangan diisi detail laporan.
- 5.8.6. Agent mengirim form laporan ke email TL

\*)Campaign dapat berubah menyesuaikan sesuai kondisi operational terupdate


#### 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.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Tier 2 Outbound	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-18
	Revisi : 02

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	5 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah judul SOP rujukan dari Call handling menjadi Customer Handling.</li> <li>- Menyesuaikan nama aplikasi terkait dengan aplikasi yang terupdate di operasional.</li> </ul>
02	03 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengganti Logo perusahaan Infomedia</li> <li>- Menambahkan pada poin 5.1. <i>Agent login</i> aplikasi yang dibutuhkan :               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.8. Siapkan Aplikasi Nossa;</li> <li>5.1.9. Siapkan Aplikasi Webcare;</li> <li>5.1.10. Siapkan Aplikasi Minitools;</li> <li>5.1.11. Siapkan Aplikasi Sephia2.0;</li> <li>5.1.12. Siapkan Aplikasi ACS;</li> <li>5.1.13. Siapkan Aplikasi Dashboard My Indihome.</li> </ul> </li> <li>- Menyesuaikan Rincian Prosedur sesuai Campaign terupdate :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agent handle tiket Callback</li> <li>2. Agent handle tiket dari Nossa</li> <li>3. Agent handle tiket dari IVR Gamas</li> <li>4. Agent handle tiket C4 Carring</li> <li>5. Agent handle tiket Force Close</li> <li>6. Agent handle tiket Fresh Lapul</li> <li>7. Agent handle tiket Ideas</li> </ol> </li> </ul>
Dst.		

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**MALANG**