

Instruksi Kerja CC Telkom

Penanganan End User Iseng

Tanggal Berlaku : 1 September 2016

Kode Dokumen : IN.QCC.MLG.TELK.W-01

Revisi : 00

 **infomedia CC TELKOM**


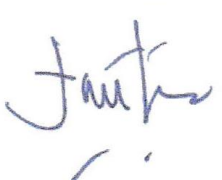

**MASTER
DOCUMENT**

MALANG

 **infomedia CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Mokh. Arifin	Nama : Suyanti	Nama : Mokh. Arifin
Jabatan : Mgr. Operasional Area	Jabatan : Mgr Infomedia Operation Centre	Jabatan : DQMR
Tanggal : 31 Agustus 2016	Tanggal : 31 Agustus 2016	Tanggal : 31 Agustus 2016

Instruksi Kerja CC Telkom Penanganan End User Iseng	Tanggal Berlaku : 1 September 2016
	Kode Dokumen : IN.QCC.MLG.TELK.W-01
	Revisi : 00

1. Rujukan

IN.QCC.TELK.P-02 Tapping Reguler

2. Tujuan

- 2.1. Memastikan pelayanan yang diberikan agent kepada penelepon sudah sesuai dengan standar kualitas yang diberlakukan Telkom mengacu pada Standar Pelayanan yang tertuang dalam TCTP.
- 2.2. Menyediakan informasi untuk perbaikan dan peningkatan performansi kualitas layanan.
- 2.3. Menyediakan informasi untuk perbaikan dan peningkatan performansi kualitas layanan.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini menerangkan mekanisme penanganan pelanggan iseng untuk layanan 147 CC Telkom.

4. Indikator Kinerja Prosedur

Prosedur ini digunakan untuk menilai dan mengukur proses, sikap dan solusi layanan

5. Rincian Prosedur

Agent mengucapkan salam pembuka dengan jelas, benar dan tidak terburu-buru sesuai dengan standar layanan yang berlaku. Apabila terdapat sebuah kondisi dimana pelanggan tidak melakukan komunikasi apapun (pelanggan tanpa suara) maka prosedur layanannya adalah :

- a. Agent dapat melakukan greeting standart ulang sebanyak maksimal 3 kali
- b. Setelah agent melakukan greeting standart 1 kali, dapat mengucapkan :”Silahkan, ada yang bisa dibantu?” atau “Silahkan.....” dengan konfirmasi pengucapannya maksimal 3 kali.
- c. Kemudian mengucapkan magic word “Mohon maaf, layanan tidak dapat kami lanjutkan”.

Apabila menghadapi pelanggan yang pada tengah percakapan menanyakan atau berbicara selain tentang produk TELKOM maka prosedur layanan yang telah ditetapkan :

Instruksi Kerja CC Telkom Penanganan End User Iseng	Tanggal Berlaku : 1 September 2016
	Kode Dokumen : IN.QCC.MLG.TELK.W-01
	Revisi : 00

Untuk layanan 147 : menanyakan nama pelanggan, mengajukan permasalahan pelanggan. Apabila pelanggan melakukan konfirmasi diluar dari produk TELKOM maka agent kembali melakukan konfirmasi (maksimal 3 kali) dan menggunakan magic word "Mohon maaf layanan tidak dapat kami lanjutkan".

Agent wajib mengucapkan salam penutup sesuai dengan standar layanan yang berlaku.

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.		