

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
TELKOM**


**BAB III
ISTILAH DAN DEFINISI**

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-03
No.Revisi : 04
Tgl.Efektif : 11 Mei 2021



**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 |

| | | | | |
|---|---|--|--------------|------------------|
|  infomedia <small>Your Digital CX Partner</small> <small>by Telkom Indonesia</small> | MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM | | No. Dok. | IN.CC.TELK.PM-03 |
| | BAB III ISTILAH DAN DEFINISI | | Revisi | 04 |
| | | | Tgl. Efektif | 11 Mei 2021 |
| | | | Hal. | 1 dari 4 |


3.1 Definisi dan Istilah

Istilah berikut ini adalah definisi yang terdapat dalam Dokumen Sistem Manajemen Mutu Layanan CC Telkom, sedangkan definisi yang dijadikan dasar lainnya adalah definisi yang terdapat dalam Perjanjian Kerja Sama antara Infomedia dengan Telkom tentang Pengelolaan *Contact Center* Telkom dan istilah yang berasal dari kebijakan perusahaan.


| Istilah/ Singkatan | | Definisi |
|---|---|---|
| Abandoned Call | : | Call yang tidak terjawab karena release oleh pelanggan. |
| Accepted Call / Incoming | : | Call yang masuk ke sistem PABX Contact Center. |
| Agent | : | Petugas Operasional Layanan Contact Center dimana dalam memberikan layanannya dapat dilakukan secara langsung. |
| Answered Call | : | Call yang dapat dijawab oleh Agent. |
| ASA | : | Average Speed of Answer. |
| C2SE | : | Committed to Service Excellent. |
| Contact Center Telkom | : | Customer Interface untuk layanan persambungan, layanan Inbound dan Layanan Outbound yang dikelola oleh Infomedia melalui media telepon dan soial media yang beroperasi selama 24 jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu. Contact Center berikutnya dapat disingkat "CC". |
| CSI | : | Customer Satisfaction Index. |
| CSLS | : | Customer Satisfaction and Loyalty Survey. |
| CSS | : | Customer Satisfaction Survey. |
| Data Base Pelanggan | : | Data Pelanggan TELKOM yang berisikan nama pelanggan / pengguna, alamat, nomor fasilitas telekomunikasi (fastel) serta kode Pos termasuk status sambungan fastel (rahasia, cabut, fax, hunting, kode area, segmen, ralat, dan pasang baru). |
| DC | : | Document Control (Pihak yang melakukan pengendalian terhadap Sistem Manajemen Mutu). |
| Deputy Quality Management Representative (DQMR) | : | Wakil Manajemen di tingkat area. |
| T-Reg | : | Unit PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang bertanggung jawab atas pengelolaan jasa Telekomunikasi. |
| End User | : | Adalah badan hukum atau pihak perorangan yang menggunakan jasa Contact Center Telkom. |
| FCR | : | First Call Resolution. |

| | | | | |
|---|---|--|--------------|------------------|
|  infomedia <small>Your Digital CX Partner</small> <small>by Telkom Indonesia</small> | MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM | | No. Dok. | IN.CC.TELK.PM-03 |
| | BAB III ISTILAH DAN DEFINISI | | Revisi | 04 |
| | | | Tgl. Efektif | 11 Mei 2021 |
| | | | Hal. | 2 dari 4 |

| | | |
|--|---|---|
| Form atau Formulir | : | Dokumen pendukung sebagai dokumentasi. |
| Gangguan Perangkat | : | Setiap halangan dan atau tidak tersedianya pelayanan (perhubungan putus) yang terjadi di sisi Perangkat Pendukung, Perangkat Contact Center, Sarana dan Prasarana Telekomunikasi. |
| VP | : | Vice President. |
| Form atau Formulir | : | Dokumen pendukung sebagai dokumentasi. |
| IK | : | Instruksi Kerja. |
| IT | : | Information Technology. |
| My Kiss | : | Aplikasi Portal Nasional. |
| Layanan Inbound | : | Jasa Layanan Customer Interaction Management yang menangani interaksi Telkom dengan pelanggan Telkom, calon pelanggan Telkom atau pihak lain yang menghubungi Telkom untuk keperluan jasa Layanan Telkom secara end to end melalui channel telephoni. |
| Layanan Outbound | : | Layanan panggilan keluar yang meliputi aktivitas Teleselling, Customer retention, dan Telesurvey dalam rangka pemasaran, promosi dan mempertahankan loyalitas pelanggan serta Reminding Call tagihan Jasa telekomunikasi. |
| Layanan Digital Media | : | <i>Digital Media Contact Center</i> , yaitu layanan penanganan kontak dari pelanggan yang berhubungan dengan dunia internet melalui channel komunikasi terkini seperti Facebook, Twitter, E-Mail, Live Chat dan lain-lain. |
| Layanan CC Telkom | : | Layanan CC Telkom di dalam struktur organisasi PT.Infomedia Nusantara dikenal juga dengan nama Telkom Services. |
| Monitoring Call PABX (ACD Monitoring atau CMS) | : | Aplikasi yang digunakan untuk mendata dan mengolah call masuk ke PABX Contact Center. |
| PABX | : | Private Automatic Branch Exchange. |
| MCI | : | Mystery Calling Index, adalah nilai index yang dihasilkan oleh penelpon misteri. |
| PCIS | : | Personal Customer Information System. |
| Pedoman Mutu | : | Pedoman Pelaksanaan Implementasi ISO 9001. |
| Pelanggan | : | Adalah pihak yang memberikan outsource Contact Centernya kepada Infomedia (Telkom). |
| Perangkat Contact Center | : | Perangkat utama untuk terselenggaranya Layanan Contact Center, antara lain PABX. |
| Perangkat Pendukung | : | Perangkat penunjang yang mendukung terselenggaranya Layanan Contact Center antara Voice Recording System. |

| | | | | |
|---|---|--|--------------|------------------|
|  infomedia <small>Your Digital CX Partner</small> <small>by Telkom Indonesia</small> | MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM | | No. Dok. | IN.CC.TELK.PM-03 |
| | BAB III ISTILAH DAN DEFINISI | | Revisi | 04 |
| | | | Tgl. Efektif | 11 Mei 2021 |
| | | | Hal. | 3 dari 4 |

| | | |
|---|---|---|
| Perjanjian | : | Perjanjian Kerja Sama Penyelenggaraan Layanan Contact Center antara Telkom dengan Infomedia. |
| PnP | : | Product and Procedures. |
| Prasarana Telekomunikasi | : | Fasilitas telekomunikasi yang disediakan TELKOM berupa sarana penunjang, termasuk namun tidak terbatas pada lahan, ruangan, catu daya dan lain-lain. |
| PSB | : | Pasang Baru. |
| QC | : | Quality Control penanggung jawab kualitas layanan CC di masing-masing operasional. |
| QCO | : | Quality Control Officer adalah Staff yang melakukan Tapping. |
| QMS | : | Quality Management System (Sistem Manajemen Mutu). |
| Quality Management Representative (QMR) | : | Sebutan lain untuk Wakil Manajemen di Tingkat Pusat. |
| Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) | : | Rapat Reguler yang disyaratkan SMM ISO 9001. |
| Rekaman Mutu atau Catatan Mutu | : | Dokumentasi output kerja. |
| Rekonsiliasi | : | Kegiatan untuk evaluasi dan sekaligus mengecek kebenaran tagihan, data performansi dan teknis yang dilaksanakan oleh kedua belah pihak secara terencana dan berkesinambungan. |
| Sasaran Mutu | : | Target Kualitas yang harus dicapai dalam rangka mengimplementasikan kebijakan Mutu. |
| Sasaran Mutu Individu | : | Sasaran Mutu yang harus dicapai oleh setiap individu didalam proses Implementasi ISO 9001 : 2015. |
| Sasaran Mutu Kualitatif | : | Sasaran Mutu dalam bentuk pencapaian kualitas dalam proses produksi. |
| Sasaran Mutu Kuantitatif | : | Sasaran mutu dalam bentuk banyaknya produk yang dihasilkan. |
| Sasaran Mutu Proses | : | Sasaran Mutu yang harus dicapai oleh setiap unit yang terdapat dalam proses implementasi ISO 9001:2015. |
| SCR | : | Perbandingan antara jumlah call handling yang dapat ditangani oleh Agent dengan jumlah call yang harus ditangani Agent. |
| SDT | : | System Down Time |
| SL | : | Perbandingan antara jumlah call handling yang dapat ditangani oleh Agent dengan jumlah call yang harus ditangani Agent dalam satuan waktu tertentu. |
| SLG | : | Service Level Guarantee. |
| SOP | : | Standard Operational Procedure. |
| Supervisor Layanan | : | Staff yang mengkoordinir beberapa TL. |
| Tapping | : | Mendengarkan kembali rekaman percakapan antara Agent dengan pelanggan dalam rangka monitoring untuk |

| | | | | |
|---|---|--|--------------|------------------|
|  | MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM | | No. Dok. | IN.CC.TELK.PM-03 |
| | BAB III ISTILAH DAN DEFINISI | | Revisi | 04 |
| | | | Tgl. Efektif | 11 Mei 2021 |
| | | | Hal. | 4 dari 4 |

| | | |
|-------------------|---|--|
| | | menjaga kualitas dan kuantitas terkait dalam usaha pencapaian sasaran mutu. |
| Team Leader (TL) | : | Staff yang mengkoordinir beberapa agent dan bertanggung jawab kepada Supervisor Layanan. |
| Technical Support | : | Dukungan Teknik, departemen yang mengurus infrastruktur dan informasi teknologi. |
| TELKOM | : | PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA,Tbk |
| Top Manajemen | : | Direktur Solution and Business Development |

