

Instruksi Kerja CC Telkom

Penanganan Case Yang Tidak Perlu Dijawab

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-21

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Suyanti	Nama : Siska Susilowati	Nama : Suyanti
Jabatan : Mgr. Operation Planning and Controlling	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 26 Mei 2017	Tanggal : 31 Mei 2017	Tanggal : 31 Mei 2017

Instruksi Kerja CC Telkom Penanganan Case Yang Tidak Perlu Dijawab	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-21
	Revisi : 00

1. Rujukan

- 1.1. IN.OCC.TELK.P-01 Customer Handling

2. Tujuan

- 2.1. Sebagai panduan bagi *Agent* dalam menangani case yang tidak perlu dijawab.
- 2.2. Agar *Agent* tidak salah dalam memberikan jawaban pada sebuah case.
- 2.3. Agar *Agent* tidak terpancing ketika menerima pelanggan iseng.
- 2.4. Agar Histori atau percakapan pelanggan tidak tumpang tindih.
- 2.5. Menghindari kesan berdebat dengan pelanggan.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini menjelaskan dari mulai kategori *case troll/ iseng, multi tweet/ multi post*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Pelayanan *Case* pelanggan yang tidak perlu di jawab sesuai dengan parameter dan standar layanan.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. *Case* yang tidak perlu dijawab terdiri dari 4 kategori:

- *Troll/ Iseng* yaitu pelanggan yang bertanya bukan tentang produk atau layanan Telkom, misalnya menanyakan PIN BBM salah satu *Agent*, pelanggan masuk ke layanan telkom tapi menggunakan provider lain, menanyakan hal2 yang tidak ada kaitannya dengan produk atau layanan Telkom, dan lain-lain.
- *Multi Tweet/ Multi Post*, yaitu pelanggan yang mengirimkan *case* dengan mengirimkan lebih dari satu *tweet* atau *post* di waktu yang hampir bersamaan dan masih ada korelasinya dengan postingan sebelumnya.
- Kuis, pelanggan mengikuti kuis yang di selenggarakan oleh TelkomCare yang sudah memiliki admin tersendiri.

- 5.2. Pemilihan Kategori dan Sub kategori pada aplikasi Sociomedio harus sesuai dengan :

Category : Lainnya

Product : Out Of Topic

Instruksi Kerja CC Telkom Penanganan Case Yang Tidak Perlu Dijawab	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-21
	Revisi : 00

Sub Product : Out Of Topic

Reply Type : OOT Reply

5.3. Penulisan *notes* pada aplikasi Sociomedia harus sesuai dengan case pelanggan

- ✓ [Multi tweet] ==> Twitter
- ✓ [Multi Post] ==> Facebook
- ✓ [Promo]
- ✓ [Troll/Iseng]
- ✓ [Kuis]

6. Dokumen / Rekaman Pendukung*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			

*) 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.		