

Standar CC Telkom

Aplikasi Operasional CC TELKOM

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-02

Revisi : 03

infomedia **CC TELKOM**

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia **CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dhian Siswanto	Nama : Siska Susilowati	Nama : Suyanti
Jabatan : Mgr. Infomedia Operation Center	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 31 Mei 2017	Tanggal : 07 Juni 2017	Tanggal : 07 Juni 2017

Standard CC Telkom Aplikasi Operasional CC TELKOM	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-02
	Revisi : 03

Aplikasi Operasional Contact Center Telkom

Dukungan aplikasi yang digunakan untuk operasional Contact Center :

No	Layanan	Sumber Data	Aplikasi
INBOUND			
1. Layanan 147			
1	T1 Informasi	Pengecekan jaringan dan cabut ITM Pengecekan paket yang digunakan pelanggan serta data pelanggan Pengecekan pasword useetv Cek prospek penawaran & cabut all produk Cek sisa kuota pelanggan Buka Isolir Cek Info tagihan pelanggan Buka isolir Useetv Input ticket	STARCLICK I-SISKA SLCS WEBCARE ASSURANCE TOOLS SAMNAS e-Info Payment KMS My Cx
2	T1 Registrasi	Pengecekan jaringan dan cabut ITM Input ticket Pengecekan paket yang digunakan pelanggan serta data pelanggan Cek prospek penawaran & cabut all produk Cek sisa kuota pelanggan Buka Isolir Cek Info tagihan pelanggan	STARCLICK My Cx I-SISKA WEBCARE ASSURANCE TOOLS SAMNAS e-Info Payment
3	T1 Komplain	Input ticket Cek Info tagihan pelanggan CEK cek jaringan internet pelanggan Cek sisa kuota pelanggan untuk pendaftaran EBS untuk membuka isolir ussetv cek mengenai info wifi id Pengecekan paket yang digunakan pelanggan serta data pelanggan Pengecekan pasword useetv	MY CX E-PAYMENT IBOOSTER ASSURANCE TOOLS IDEAS KMS CS TOOLS ISISKA SLCS

Standard CC Telkom Aplikasi Operasional CC TELKOM	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-02
	Revisi : 03

		pengecekan rincian tagihan Cek prospek penawaran & cabut all produk Pengecekan jaringan dan cabut ITM	MY ARMS WEBCARE starclick
4	T2 Outbound	Input ticket Cek Info tagihan pelanggan CEK cek jaringan internet pelanggan Cek sisa kuota pelanggan untuk pendaftaran EBS untuk membuka isolir ussetv cek mengenai info wifi id Pengecekan paket yang digunakan pelanggan serta data pelanggan Pengecekan pasword useetv pengecekan rincian tagihan check tiket CPE WO Tiket gangguan My Indihome versi 1 Pengecekan jaringan dan cabut ITM Cek prospek penawaran & cabut all produk	MY CX e-Info Payment IBOOSTER ASSURANCE TOOLS IDEAS KMS CS TOOLS I-SISKA SLCS MY ARMS NOSSA Indipass starclick WEBCARE
2. Layanan 108			
1	Info Direktori	▪ Data Informasi Pelanggan	▪ SISKA ▪ MUMPS
3. Sosio Medio			
1	Sosio Medio	Input ticket Cek Info tagihan pelanggan CEK cek jaringan internet pelanggan Cek sisa kuota pelanggan untuk pendaftaran EBS untuk membuka isolir ussetv cek mengenai info wifi id Pengecekan paket yang digunakan pelanggan serta data pelanggan Pengecekan pasword useetv	MY CX e-Info Payment IBOOSTER ASSURANCE TOOLS IDEAS KMS CS TOOLS I-SISKA SLCS

Standard CC Telkom Aplikasi Operasional CC TELKOM	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-02
	Revisi : 03

	pengecekan rincian tagihan check tiket CPE WO Tiket gangguan My Indihome versi 1 Pengecekan jaringan dan cabut ITM Cek prospek penawaran & cabut all produk	MY ARMS NOSSA Indipass starclick WEBCARE
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG