

## Standar CC Telkom

### Standar Penilaian Parameter Layanan Social Media

 **Tanggal Berlaku** : 19 Juni 2019  **CC TELKOM**

**Kode Dokumen** : IN.QCC.TELK.S-11

**Revisi** : 01

**MASTER DOCUMENT**

**CONTROLLED DOCUMENT**




**PUSAT**

**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 : 27 Mei 2019	Tanggal : 11 Juni 2019	Tanggal : 12 Juni 2019

**Standard CC Telkom**  
**Standar Penilaian Parameter Layanan Social Media**

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019  
 Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.S-11  
 Revisi : 01

## Definisi Parameter Tapping dan Cara Penilaian

SUB KATEGORI	PARAMETER	BOBOT	DETAIL PARAMETER	KETERANGAN
Sikap Layanan	Gaya bahasa agent (Humanis)	5	1A. Penggunaan bahasa yang LUGAS (mudah dipahami pelanggan/tidak berbelit-belit) serta sopan dan efektif	- Penggunaan bahasa yang mudah dipahami pelanggan/tidak berbelit-belit serta sopan, tidak mengandung unsur SARA, dan lebih mudah dipahami pelanggan (tidak berbelit) dan tidak menimbulkan Feedback Negatif. - Menyampaikan informasi sesuai struktur interaksi (apa yang terjadi, update progresnya sampai mana, kapan selesainya)
	Kemauan untuk Membantu	5	1B. Bersikap empati (helpfull)	- Memperdulikan emosi pelanggan yang tercermin melalui interaksi pelanggan - Mengarahkan pelanggan untuk menggunakan inbox ketika melibatkan
Proses Layanan	Keakuratan Identifikasi	20	2A. Identifikasi, verifikasi & analisa masalah pelanggan	- Memahami pertanyaan dan melakukan analisa masalah pelanggan dengan benar agar solusi yang diberikan sesuai atau tepat untuk penyelesaian komplain/ permintaan/ informasi - Membaca history interaksi pelanggan - Agent melakukan pengecekan profile pelanggan dengan menggunakan tools yang tersedia - Agent tidak meminta kembali data pelanggan yang sudah ada di aplikasi (paket berlangganan, nomor layanan, email, dan CP)
		20	2B. Pengecekan tools yang sesuai kebutuhan pelanggan	- Agent memahami dengan pembacaan/penggunaan tools termasuk meminta kembali data pelanggan (paket berlangganan, nomor layanan, email, dan CP) dimana dapat di cek sistem. - Data bisa dicek via tools, co: pelanggan masuk menanyakan no internet/tlp (tidak ada berita acara)
Solusi Layanan	Keakuratan solusi yang diberikan untuk penyelesaian komplain/ permintaan/ informasi	20	3A. Akurasi solusi	- Memberikan informasi dengan akurat dan lengkap sesuai SOP, deskripsi produk, fitur dan atau sumber informasi lainnya - Menjawab semua pertanyaan pelanggan - Agent menjawab pertanyaan pelanggan, tidak hanya memberikan link (Co : ketika pelanggan menanyakan paket yang tersedia) - Agent tidak melakukan eskalasi tiket utk permasalahan yang bisa FCR - menyampaikan update di myCX (baik worklog ataupun jadwal perbaikan). - Menyampaikan Manja (info Jadwal teknisi secara lengkap, co : keterangan tanggal dan zona waktu(Pagi/Siang/Sore))
		10	3B. Ketepatan solusi dalam menggunakan tools	- Agent melakukan pengecekan aplikasi yang sesuai dengan permasalahan pelanggan (ibooster, e-payment, ACS, myCX, SLCS, dsb.) - Agent melakukan eksekusi di aplikasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan (StarClick, Webcare, ACS, dsb.)
	Eskalasi Permasalahan Pelanggan	20	3C. Melakukan eskalasi permasalahan pelanggan	- Agent mengeskalisasi masalah yang seharusnya dieskalasi sesuai dengan SOP yang berlaku dan kewenangannya. (Booking Teknisi) - Tiket yang dibuat agent tidak sesuai dengan permasalahan pelanggan. (pemilihan symptom), subject tidaksesuai symptom - Create tiket dengan kriteria VH (Very High) & SE (Super Emergency) - Kelengkapan tiket harus sesuai SOP, pansol atau lainnya yang telah ditetapkan perusahaan. - Melakukan Manja pada tiket Fisik - Melakukan save draft pada case logic
Total		100		