


MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM

BAB I PENDAHULUAN

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-01
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

 Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-01
	BAB I PENDAHULUAN		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	1 dari 7

1.1 Daftar Isi (1)

Bab I PENDAHULUAN (IN.CC.TELK.PM-01)

- 1.1 Daftar isi (1)
- 1.2 Profil perusahaan (5)
- 1.3 Pengenalan Contact Center (7)
 - 1.3.1 Inbound Contact Center (7)
 - 1.3.2. Outbound Contact Center (7)
 - 1.3.3. Social Media Contact Center
- 1.4 Pengenalan Layanan CC Telkom (7)

Bab II RUANG LINGKUP (IN.CC.TELK.PM-02)

- 2.1 Ruang lingkup penerapan (1)
- 2.2 Proses bisnis (1)

Bab III ISTILAH DAN DEFINISI (IN.CC.TELK.PM-03)


- 3.1 Definisi dan singkatan (1)

Bab IV KONTEKS ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN (IN.CC.TELK.PM-04)

- 4.1 Pemahaman organisasi dan konteksnya (1)
- 4.2 Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan (2)
- 4.3 Lingkup Sistem Manajemen Mutu (3)
- 4.4 Sistem manajemen mutu dan prosesnya (4)

Bab V KEPEMIMPINAN (IN.CC.TELK.PM-05)

- 5.1 Kepemimpinan dan komitmen (1)
 - 5.1.1 Umum (1)
 - 5.1.2 Fokus pada pelanggan (1)

 Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-01
	BAB I PENDAHULUAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	2 dari 7

- 5.2 Kebijakan mutu (2)
 - 5.2.1 Budaya perusahaan dan visi misi Telkom (2)
 - 5.2.2 Kebijakan mutu Telkom (4)
- 5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi (4)


Bab VI PERENCANAAN (IN.CC.TELK.PM-06)

- 6.1 Penanganan pada resiko dan peluang (1)
- 6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya (1)
 - 6.2.1 Sasaran mutu layanan (1)
 - 6.2.2 Sasaran mutu proses (1)
 - 6.2.3 Sasaran mutu individu (2)
- 6.3 Perubahan perencanaan (2)

Bab VII PENDUKUNG (IN.CC.TELK.PM-07)

- 7.1 Sumber Daya (1)
 - 7.1.1 Umum (1)
 - 7.1.2 Sumber daya manusia (1)
 - 7.1.3 Infrastruktur (1)
 - 7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses (2)
 - 7.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber daya (2)
 - 7.1.6 Pengetahuan organisasi (2)
- 7.2 Kompetensi (2)
- 7.3 Kepedulian (3)
- 7.4 Komunikasi (3)
- 7.5 Informasi Terdokumentasi (4)
 - 7.5.1 Umum (4)
 - 7.5.2 Membuat dan memperbaharui dokumen (5)
 - 7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi (6)

Bab VIII OPERASIONAL (IN.CC.TELK.PM-08)


 Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-01
	BAB I PENDAHULUAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	3 dari 7

8.1	Perencanaan dan pengendalian operasional	(1)
8.2	Penetapan persyaratan produk dan jasa	(1)
8.2.1	Komunikasi pelanggan	(1)
8.2.2	Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan jasa	(1)
8.2.3	Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan jasa	(2)
8.2.4	Perubahan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan jasa	(2)
8.3	Desain dan pengembangan	(2)
8.4	Pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan pihak eksternal	(2)
8.4.1	Umum	(2)
8.4.2	Jenis dan tingkat pengendalian pemasok	(3)
8.4.3	Informasi kepada pemasok	(3)
8.5	Produksi dan penyediaan jasa	(3)
8.5.1	Pengendalian produksi dan penyediaan jasa	(3)
8.5.2	Identifikasi dan mampu telusur	(4)
8.5.3	Properti milik pelanggan atau provider eksternal	(4)
8.5.4	Preservasi	(4)
8.5.5	Kegiatan pasca layanan	(5)
8.6	Pelepasan produk dan jasa	(5)
8.7	Pengendalian proses, produk dan jasa yang tidak sesuai	(5)

Bab IX EVALUASI KINERJA

(IN.CC.TELK.PM-09)

9.1	Pemantauan, pengukuran dan evaluasi	(1)
9.1.1	Umum	(1)
9.1.2	Kepuasan pelanggan	(1)
9.1.3	Analisa dan evaluasi	(1)
9.2	Audit internal	(2)
9.3	Tinjauan manajemen	(2)
9.3.1	Umum	(2)
9.3.2	Masukkan tinjauan manajemen	(3)
9.3.3	Keluaran tinjauan manajemen	(3)

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-01
	BAB I PENDAHULUAN		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	4 dari 7


Bab X PENINGKATAN

(IN.CC.TELK.PM-10)

10.1 Umum	(1)
10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif	(1)
10.3 Peningkatan berkelanjutan	(1)

Lampiran

IN.PM.TELK.LAMP-01	: Bisnis Proses
IN.PM.TELK.LAMP-02	: Rencana mutu
IN.PM.TELK.LAMP-03	: Manajemen Kinerja
IN.PM.TELK.LAMP-04	: Alur Sinkronisasi
IN.PM.TELK.LAMP-05	: Risk Assesment & Opportunities
IN.PM.TELK.LAMP-06	: Struktur Organisasi

 infomedia Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-01
	BAB I PENDAHULUAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	5 dari 7

1.2 Profil Perusahaan

Pada tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT. Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia di bawah subdivisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina.

Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT. Elnusa Yellowpages pada tahun 1984 dan berubah nama menjadi PT. Infomedia Nusantara di tahun 1995 pada saat PT. Telekomunikasi Indonesia menanamkan investasi. Sejak 2012, komposisi kepemilikan saham atas Infomedia adalah 51% Telkom Metra dan 49% Telkom.

Pada tahun 2019 PT. Infomedia Nusantara fokus pada Business Process Management dengan mengembangkan 4 portofolio bisnis, yaitu *Customer Relationship Management* (CRM) dari semula *Multichannel Service* menjadi *Omnichannel Service* dengan nama brand "ON", *Information Technology Service Management (ITSM)*, *Business Process Analytics As A Service* (BPAaaS) menyediakan konsultasi analisis & statistik, dan *Business Process Management* (BPM) mengelola proses bisnis *non-inti* melalui pengelolaan sumber daya manusia, dan keuangan melalui sebuah layanan bersama. (*Shared Service*).

Pada tahun 2020 PT. Infomedia Nusantara melalui Rapat Pimpinan tahun 2019, dengan visi menjadikan Infomedia sebagai *partner* pilihan utama dalam meningkatkan Bisnis Proses *Improvement* dan *Customer Experience* layanan *client* dapat terealisasi dengan misi yakni menyediakan dan mengembangkan *best practice digital BPO Platform* serta mengembangkan *talent* dan standar *operation Digital BPO Solution* unggulan agar menjadi *preferred partner* bagi para *client*.


PT. Infomedia Nusantara berkantor pusat di :

Jl. RS Fatmawati 77-81, Jakarta 12150

Layanan CC Telkom beralamat di :

Bogor

Gedung OPMC Bogor, Jl. Padjadjaran No.39, Babakan, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16128

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-01
	BAB I PENDAHULUAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	6 dari 7

Bandung

Jl. Buah Batu 91 - Bandung

Semarang

Gd Sri Ratu Peterongan, Jl. Letjen MT Haryono no 922-924 – Semarang

Malang

Gd Telkom Blimbing, Jl. Ahmad Yani no 11 – Malang

1.3 Pengenalan *Contact Center*

Layanan *Contact Center* adalah bagian dari produk/jasa yang ditawarkan di dalam pilar *Customer Relationship Management*. Produk ini menyediakan jasa *outsourcing* untuk aktivitas *inbound*, *outbound*, dan *social media* dengan memanfaatkan teknologi komunikasi terkini melalui telepon, *email*, *website*, *social media*, dan lain-lain.

1.3.1 *Inbound Contact Center*

Aktivitas penanganan kontak dari pelanggan dengan berbagai kategori layanan seperti *Customer Services*, *Hotline Services*, *Phone Banking*, *Reservasi*, *Help Desk*, *Campaign Response Handling*, *Delivery Order* dan lainnya.

1.3.2 *Outbound Contact Center*


Aktivitas kontak kepada target calon pelanggan / pelanggan / individu / institusi dengan berbagai kategori layanan seperti *Telemarketing*, *Telesales*, *Reminding Call*, *Telepromo*, *Telesurvey*, *Telepolling* dan lainnya.

1.3.3 *Social Media*

Aktivitas penanganan kontak dari pelanggan dengan berbagai *channel* komunikasi terkini seperti *facebook*, *twitter*, *email*, dan *channel* lain yang relevan.

1.4 Pengenalan Layanan *Contact Center* Telkom

Kerjasama antara PT. Infomedia Nusantara dengan PT. Telekomunikasi Indonesia tertuang dalam Perjanjian Kerjasama tentang Jasa Pengelolaan Pelayanan Pekerjaan

 infomedia Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-01
	BAB I PENDAHULUAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	7 dari 7

Penunjang No. K.TEL.3609/HK810/OPS-10000000/2018 Tanggal 30 April 2018 antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, (TELKOM) dan PT. Infomedia Nusantara (INFOMEDIA).

Dimana dalam perjanjian tersebut Infomedia dan Telkom disebut para pihak. Adapun yang menjadi lingkup kerjasama yang tercantum dalam PKS tersebut adalah Layanan CC Telkom yaitu :

- ❖ Layanan *Inbound* melalui telepon (108, 147), *Digital Media* (*Social Media*, *Email*, *Live Chat*)
- ❖ Layanan *Outbound* melalui telepon

Konfigurasi area dengan layanan CC Telkom yang tersedia pada masing-masing area tersebut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Area	Digital Media	108	147 (Registrasi)	147 (Komplain)	147 (Informasi)
Bogor	■				
Malang			■	■	■
Bandung		■			
Semarang			■	■	■