

Instruksi Kerja CC Telkom

Mekanisme Penanganan Pelanggan Hard Complaint

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-10

Revisi : 02

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

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 Mekanisme Penanganan Pelanggan Hard Complaint	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-10
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2 ISO 9001:2015 Persyaratan Produk dan Jasa
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan pelanggan.
- 1.3. IN.OCC.TELK.P-01 Customer Handling

2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur penanganan keluhan *Hard Complaint* agar dapat tercapai penyelesaian masalah secara tepat.

3. Ruang Lingkup

Proses ini diterapkan dalam aktifitas proses penanganan *Hard Complaint* yang berupa identifikasi pelanggan *Hard Complaint*, *Monitoring realtime*, pendampingan & perbantuan dari *Team Leader*, *Call Back* sampai *follow up* ke unit terkait.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. *Agent* tepat dalam mengidentifikasi pelanggan *Hard Complaint*.
- 4.2. *Team Leader* cepat tanggap dan tepat dalam melakukan *monitoring realtime*, identifikasi permasalahan pelanggan *Hard Complaint* dan memberikan arahan penanganan *Hard Complaint* kepada *Agent*.

5. Rincian Prosedur

Mekanisme Penanganan *Hard Complaint* di Layanan Inbound :

- 5.1 Apabila *Agent* menerima *Complaint*, cek apakah pelanggan termasuk kriteria "*Hard Complaint*". Kriteria *Hard complaint* memenuhi kriteria dibawah ini antara lain :
 - Intonasi dan nada suara pelanggan sangat tinggi (Contoh : Marah, Membentak, Berteriak, Memaki-maki, dan sebagainya).
 - Pelanggan sudah tidak mau mendengarkan penjelasan prosedur dari *Agent*.
 - Pelanggan tidak mau bicara dengan *Agent* dan meminta bicara dengan *Team Leader/Supervisor* atau *Manager*.
 - Pelanggan mengancam akan memasukkan case ke Media Massa.
 - Pelanggan tidak mau menutup panggilan sebelum permasalahannya terselesaikan.

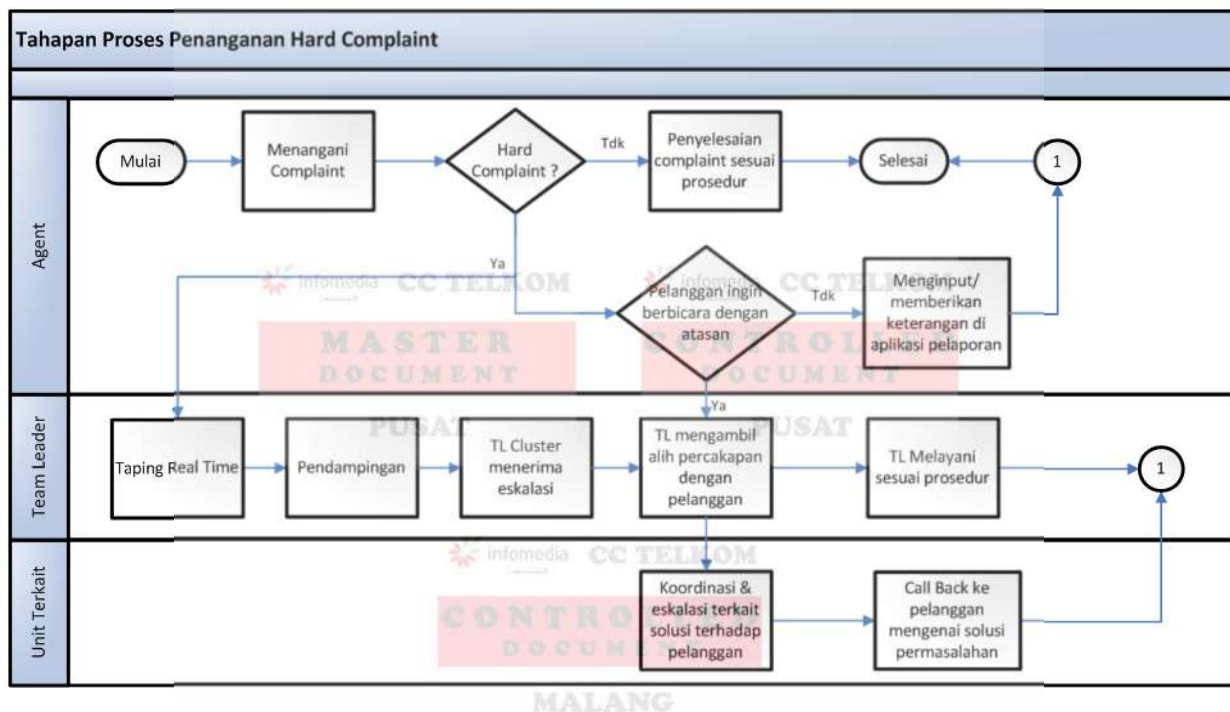
<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Mekanisme Penanganan Pelanggan Hard Complaint</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-10
	Revisi : 02

5.2. *Agent* segera memberi tanda ke *Team Leader* (dengan angkat tangan/bendera/lainnya, disesuaikan dengan kondisi layanan) untuk minta *Team Leader* melakukan Pendampingan dan bantuan dengan bentuk :

- *Team Leader* melakukan *Tapping Realtime* untuk identifikasi permasalahan, dan memberikan tanda kepada *Agent* sebagai respon bahwa *Team Leader* sedang melakukan monitoring terhadap percakapan yang sedang berlangsung.
- *Team Leader* menghampiri & mendampingi di *Workstation agent* untuk memberikan arahan yang harus dilakukan oleh *Agent*, termasuk jika *Agent* harus menutup percakapan untuk ditindak lanjuti oleh *Team Leader*.
- *Team Leader* yang menerima eskalasi adalah *Team Leader* yang duduk di meja Cluster dan dipastikan terdapat voice recording.
- *Agent* meminta kepada *Team Leader* untuk mengambil alih percakapan dengan pelanggan, apabila pelanggan ingin berbicara dengan *Team Leader* / SPV / Manager.
- Jika memerlukan keputusan yang berhubungan dengan kebijakan / prosedur yang berlaku *Team Leader* wajib berkoordinasi dengan unit-unit terkait (SPV Service Operation / Complaint Handling / Manager / Liason Officer) sebelum melakukan Call Back ke pelanggan untuk mendapatkan solusi.
- Apabila pelanggan setuju untuk di Call Back, maka *Team Leader* melakukan Call Back ke pelanggan di meja yang terdapat voice recording untuk dilakukan tindak lanjut penyelesaian permasalahan pelanggan langsung setelah Call diputus
- Jika pelanggan tidak bersedia di Call Back, maka *Agent* menawarkan Transfer Call ke meja *Team Leader*, jika pelanggan bersedia maka *Team Leader* melayani pelanggan di Extention *Team Leader* yang terdapat voice recording, namun jika tidak bersedia maka *Team Leader* melayani di *Workstation Agent* dan menginformasikan proses tindak lanjut yang akan dilakukan.
- Saat menyelesaikan permintaan pelanggan :
 1. Sebelum ditindaklanjuti oleh *Team Leader* ke pihak terkait maka *agent* wajib menginput atau memberi catatan di aplikasi pengaduan bahwa case/complaint akan ditangani oleh *Team Leader* siapa (nama TL dicantumkan).

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Mekanisme Penanganan Pelanggan Hard Complaint</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-10
	Revisi : 02

2. Team Leader melakukan follow up ke unit terkait yang terdokumentasi yang diketahui oleh QC, SPV, dan Manager serta memonitoring progress eskalasi permasalahan setiap 1 jam.
3. Team Leader wajib call back ke pelanggan jika case pelanggan sudah close atau minimal setiap 6 jam jika kondisi masih progress atau sesuai waktu penyelesaian dari unit terkait.



1.2. Mekanisme Penanganan *Hard Complaint* di Layanan TelkomCare :

1.2.1. Apabila Agent menerima komplain, cek apakah pelanggan termasuk kriteria "*Hard Complaint*". Kriteria *Hard complaint* apabila berada dalam minimal 3 kondisi di bawah ini :

- Bentuk tulisan pelanggan menggunakan huruf Kapital dan mengisyaratkan komplain.
- Pelanggan melakukan *kultweet*, *posting* dan email berkali-kali minimal 5 kali dalam rentang waktu yang singkat (kurang dari 5 menit untuk social media dan 15 menit untuk non social media) sebelum permasalahannya terselesaikan.

Instruksi Kerja CC Telkom Mekanisme Penanganan Pelanggan Hard Complaint	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-10
	Revisi : 02

- Pada saat bertanya, pelanggan men-CC-kan atau *mention* ke pejabat Telkom Group, pejabat publik, KOLs (Orang yang bisa mempengaruhi opini orang banyak), instansi pemerintahan seperti BRTI atau instansi swasta seperti LSM.
- Pelanggan mengancam akan memasukkan *case* ke Media Massa.
- *Profile* : Pejabat publik, orang berpengaruh, awak media, dll.

5.2.1. *Agent* segera melapor ke *Team Leader* untuk meminta pendampingan dengan bentuk :

- *Team Leader* menghampiri & mendampingi di *Workstation Agent* untuk memberikan arahan yang harus dilakukan oleh *Agent* dalam memberikan jawaban kepada pelanggan.
- PIC Tiket menindak lanjuti eskalasi *Hard Complaint* dari *Team Leader*, kemudian melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait disisi Telkom.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
-	-	-	-

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	22 Agustus 2016	Menambahkan proses ketika pelanggan ingin langsung berbicara dengan atasan
02	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015 - Menambah ruang lingkup dan spesifik penanganan pelanggan hard complaint dari sebelumnya hanya inbound ditambahkan dengan layanan TelkomCare.