

Standar CC Telkom

Infrastruktur Contact Center Telkom

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-01

Revisi : 03

infomedia **CC TELKOM**

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia **CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia **CC TELKOM**

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

<p align="center">Standard CC Telkom Infrastruktur Contact Center TELKOM</p>	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-01
	Revisi : 03

Pengelolaan Infrastruktur CC Telkom

Sebagai salah satu Customer Interfacing Unit, Contact Center difungsikan sebagai Pusat Layanan Less Physical Contact. Contact Center menangani interaksi End User dengan Telkom terutama dalam fungsi-fungsi service & marketing, termasuk didalamnya fungsi Customer Acquisition, Customer Retention, Teleselling, dan Agent. Untuk mendukung operasional Contact Center diperlukan sistem informasi yang handal, yang menjamin seluruh fungsi-fungsi yang dikelola oleh Contact Center dapat ditangani dengan baik.

Syarat utama sistem informasi yang dibutuhkan untuk mendukung operasional di Contact Center adalah :

- 1) Memiliki kemampuan transfer dan konversi data/call yang baik dan handal (*Clear Channel*).
- 2) Format dan *content* database seluruh lokasi Contact Center (SISKA, Ecare, CCBS, CCIS, CITRIX, SBF 20) harus mempunyai penulisan yang standar.

Interface yang digunakan End User untuk menghubungi Contact Center dibagi ke dalam 2 cakupan yaitu :

- 1) Voice : Inbound dan Outbound.
- 2) Non Voice : SMS, Web, Email, Fax

Standar dan Spesifikasi Perangkat

Standart dan Spesifikasi dari perangkat untuk pembangunan dan operasional Contact Center harus mengacu kepada Standart Telekomunikasi Internasional (ITU) maupun Fundamental Technical Plan (FTP) Telkom.

Berdasarkan model ideal sistem Contact Center, terlihat bahwa Sistem Contact Center tersusun atas komponen-komponen pendukung. Komponen-komponen pendukung tersebut terdiri dari : PABX, ACD, IVR, CTI, VRS, Messaging Systems, Web Server serta aplikasi, Database dan server.

Adapun komponen pendukung tersebut adalah sebagai berikut :

1) PABX

PABX merupakan komponen dasar dalam sebuah sistem Contact Center. Secara umum PABX berfungsi untuk menangani panggilan, baik panggilan yang masuk maupun keluar, membagi dan mengarahkan panggilan tersebut ke jalur yang diinginkan serta menangani pengaturan antrian untuk panggilan pada kondisi *busy*.

<p align="center">Standard CC Telkom Infrastruktur Contact Center TELKOM</p>	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-01
	Revisi : 03

2) ACD, Automatic Call Distribution

ACD adalah sistem untuk mendistribusikan panggilan yang masuk sesuai status agen yang aktif (biasanya agen harus login – memasukan ID Number , dan sedang idle).

3) IVR, Interactive Voice Response

IVR berfungsi untuk melakukan otomasi terhadap suatu task yang dilaksanakan secara rutin, mulai dari call routing sampai dengan pemrosesan order, dan juga dengan mengakomodasikan metode pemilihan layanan dan informasi secara lebih efisien. IVR terutama difungsikan untuk mendukung konsep *customer self-service* selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu.

4) CTI, Call Telephony Integrated

Fungsi utama CTI dalam sistem Contact Center adalah untuk mengintegrasikan antara teknologi telephony dengan teknologi komputer dalam hal ini berintegrasi dengan Aplikasi MyCx. Keberadaan sebuah CTI akan memberikan nilai tambah pada sistem Contact Center. Dengan adanya CTI, Agent akan lebih cepat mengenali pemanggil (caller) dan lebih mudah menangani panggilan.

5) VRS, Voice Recording System

VRS berfungsi untuk merekam dan me-manage transaksi atau percakapan suara yang dilakukan pada sistem. Fitur ini akan sangat berguna bila di belakang hari diperlukan untuk mendengarkan ulang percakapan antara penelepon dan agen maka fasilitas suara ini dapat diputar ulang.

VRS juga akan sangat berguna untuk melakukan monitoring terhadap kualitas pelayanan kepada End User. Supervisor dapat mendengarkan kembali dan memonitor setiap percakapan antara customer dengan agen-nya sehingga setiap saat dapat diketahui dan dikaji ulang performansi setiap Agen dalam melayani End User.

6) Web Server

Web Server merupakan komponen pendukung dalam sebuah Contact Center yang sudah menggunakan teknologi internet di dalamnya. Web Server akan berguna untuk melakukan manajemen informasi, order dan transaksi dari End User yang melakukan interaksi dengan perusahaan via internet.

7) CRM, Customer Relationship Management

CRM merupakan suatu program aplikasi yang mendukung kerja Agent Contact Center sebagai media penghubung antara Agent Contact Center dengan backroom sehingga setiap contact End User dapat ditelusuri. Selain itu juga digunakan untuk mengintegrasikan

<p align="center">Standard CC Telkom Infrastruktur Contact Center TELKOM</p>	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-01
	Revisi : 03

berbagai aplikasi yang berbeda untuk ditampilkan dalam satu tampilan yang sama (Single Front End).

8) Aplikasi dan Database Server

Aplikasi dan database merupakan bagian lain yang harus ada dalam penyelenggaraan sebuah sistem Contact Center. Aplikasi merupakan alat bantu untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dan juga untuk mempermudah manajemen sistem. Database merupakan sumber data yang akan diolah untuk menghasilkan informasi yang diinginkan. Server merupakan pusat pemrosesan aplikasi dan database serta mengatur komunikasi antar entitas.

Aplikasi dan alat bantu yang dipakai di Telkom adalah :

- (1) MyCX
- (2) I-SISKA
- (3) iBooster
- (4) cxtools
- (5) SLCS
- (6) Nossa
- (7) starclick dll



9) Interactive Fax Response

Interactive FAX berguna untuk memudahkan agen dalam pengiriman, penerimaan dan pendataan FAX. Dengan sistem software base dan penggunaan PC maka semua itu tidak perlu menggunakan mesin FAX lagi. Dan ini sangat mengefisienkan kinerja dari keseluruhan.

10) Work Force Management

Merupakan tools untuk mengatur beban kerja setiap Agent sekaligus penjadwalan dan shifting.

11) Wallboard

Display yang ada menunjukkan tingkat layanan (Service Level)

Perangkat Contact Center

Jenis-jenis infrastruktur yang dibutuhkan untuk operasional Contact Center dapat dilihat pada tabel berikut :

Standard CC Telkom Infrastruktur Contact Center TELKOM	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-01
	Revisi : 03

No	Layanan	Hardware	Software	Network
1	Inbound 147	<ul style="list-style-type: none"> PABX/ACD System IVR System CTI Server Recording System CMS Server CRM Server Workforce Mgt Server Wallboard Spv Telephone Set 	<ul style="list-style-type: none"> MY CX E-PAYMENT IBOOSTER ASSURANC ETOOLS IDEAS KMS CS TOOLS ISISKA SLCS MY ARMS WEBCARE starclick 	Telkomlink
2	Outbound Call	<ul style="list-style-type: none"> Recording System Workforce Mgt Server Telepon 	<ul style="list-style-type: none"> MY CX e-Info Payment IBOOSTER ASSURANC E TOOLS IDEAS KMS CS TOOLS I-SISKA SLCS MY ARMS NOSSA Indipass starclick WEBCARE 	
3	Penerangan 108	<ul style="list-style-type: none"> ACD System CMS Server Recording Server Workforce Mgt Server Wallboard Spv Telephone Set 	<ul style="list-style-type: none"> MUMPS I-SISKA 	Telkomlink

Standard CC Telkom Infrastruktur Contact Center TELKOM	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.S-01
	Revisi : 03

4	Sosio Medio	<ul style="list-style-type: none"> Sosio Medio Server WFM Wallboard SPV telephone set 	<ul style="list-style-type: none"> MY CX e-Info Payment IBOOSTER ASSURANC E TOOLS IDEAS KMS CS TOOLS I-SISKA SLCS MY ARMS NOSSA Indipass starclick WEBCARE 	
---	-------------	---	--	--

infomedia CC TELKOM
CONTROLLED
DOCUMENT
MALANG