

## Instruksi Kerja CC Telkom

*Delivery Product*

**Tanggal Berlaku** : 06 Agustus 2018

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.W-25

**Revisi** : 00

infomedia **CC TELKOM**

**MASTER  
DOCUMENT**

**PUSAT**

infomedia **CC TELKOM**

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**PUSAT**

infomedia **CC TELKOM**

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh, MALANG	Disetujui oleh,
		
Nama : Eka Rahmawati	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : Staff Dept. Operation Planning and Controlling	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 19 Juli 2018	Tanggal : 31 Juli 2018	Tanggal : 1 Agustus 2018

<p align="center"><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <i>Delivery Product</i></p>	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-25
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

- 1.1. PKS Antara Infomedia dengan Telkom
- 1.2. IN.OCC.TELK.P-01 *Customer Handling*

## 2. Tujuan

- 2.1 Memastikan Promo & Produk Baru Telkom sudah diterima oleh CC Telkom
- 2.2. Menjamin Promo & Produk Baru Telkom sudah disosialisasikan & distribusikan keseluruhan level di Layanan CC Telkom
- 2.3. Memastikan QC melakukan pengecekan pemahaman agent dengan melakukan Mystery Call

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini meliputi proses *delivery* promo & produk baru Telkom di Layanan CC Telkom sampai pengecekan pemahaman agent terhadap promo & produk baru Telkom.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Kesesuaian materi promo & produk baru Telkom
- 4.2. Ketepatan proses *delivery* promo & produk baru Telkom
- 4.3. Pemahaman TL dan agent terhadap promo & produk baru Telkom
- 4.4. *Mystery Call* promo & produk baru Telkom dilakukan sesuai mekanisme yang berlaku

## 5. Rincian Prosedur

- 5.1. *Procedure Delivery Promo & Produk Baru Telkom*
  - 5.1.1. Telkom memberikan informasi produk baru, kebijakan atau NDE.
  - 5.1.2. Telkom memberikan disposisi *teleconference* / *training*.
  - 5.1.3. Team Solution mengikuti *teleconference* / *training* yang diadakan Telkom dan membuat risalah rapat dari hasil kesepakatan.
  - 5.1.4. Team Solution mengajukan persetujuan risalah rapat hasil kesepakatan kepada Koordinator SPV, Manager Operasional Area dan Manager Telkom Consumer OCC 147.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <i>Delivery Product</i>	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-25
	Revisi : 00

- 5.1.5. Team Solution mengirimkan risalah rapat yang telah disetujui ke operasional (CC 147 dan Telkom Care).
- 5.1.6. Team Solution mengupdate informasi atau kebijakan pada aplikasi *My Kiss* serta melakukan sosialisasi berupa materi briefing kepada operasional (TL / SPV / Trainer / QC / Ranger Media). Setelah mendapatkan informasi dari Team Solution, TL / SPV / Trainer / QC / Ranger Media mengerjakan tes pemahaman pada aplikasi *E-learning*.
- 5.1.7. TL melakukan sosialisasi kepada seluruh agent. Setelah mendapatkan informasi promo & produk baru, agent mengerjakan tes pemahaman pada aplikasi *E-learning*.
- 5.1.8. Supervisor operasional dan QC melakukan pengawalan sosialisasi informasi promo & produk baru.
- 5.2. Prosedur *Mystery Call* Pengecekan Pemahaman Agent
  - 5.2.1. QCO melakukan *Mystery Call*, dari materi yang didapat dari *all channel* (web, Nodin, *teleconference*, *breaking news* dll)
  - 5.2.2. QCO mengambil sampel *Mystery Call* secara acak minimal 3 sampel setiap 3 interval dalam 1 hari.
  - 5.2.3. QCO menyampaikan *hasil Mystery Call* promo & produk baru Telkom H+1 dari waktu pelaksanaan ke SPV operasional.
- 5.3. Prosedur Menindaklanjuti *Mystery Call* promo dan produk baru Telkom
  - 5.3.1. SPV menerima laporan *Mystery Call* untuk diteruskan ke Team Leader Operation.
  - 5.3.2. Team Leader melakukan feedback dalam 1 x 24 jam dan memberikan pemahaman kembali kepada agent terkait promo & produk baru Telkom jika ditemukan ketidaksesuaian.
  - 5.3.3. QC wajib memonitoring pelaksanaan feedback.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <i>Delivery Product</i>	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-25
	Revisi : 00

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-31.Rev.01 Form Mistery Shopping	3 Tahun	QCA
dst.			

\*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		

