

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Manajemen Masalah

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-03

Revisi : 03

 **CC TELKOM**

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

 **CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

 **CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

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

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Manajemen Masalah	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-03
	Revisi : 03

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.1.3 ISO 9001:2015 Prasarana
- 1.2. Klausul 8.2.2 ISO 9001: 2015 Penentuan Persyaratan Produk dan Jasa
- 1.3. PKS Jasa Layanan Contact Center Infomedia - Telkom

2. Tujuan

Menjaga *availability* dan *performance* perangkat operasional *Contact Center*.

3. Ruang Lingkup

Staff ITCC Area mendapatkan tiket gangguan dari IOC, kemudian staff ITCC area melakukan tindakan terhadap setiap permasalahan / gangguan pada sisi operasional yang terjadi dan melakukan laporan kepada Manager Operasional & ITCC Pusat berupa analisa & hasil analisa setiap permasalahan.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Operasional Area
- 4.2. SPV ITCC Area
- 4.3. Staff ITCC Area
- 4.4. ITCC Pusat
- 4.5. IOC

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Ketepatan memenuhi permintaan
- 5.2. *Average Speed Repair*

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. PKS adalah Perjanjian Kerja Sama
- 6.2. SPV adalah Supervisor
- 6.3. ITCC adalah istilah untuk Staff IT yang bertugas di operasional Contact Center
- 6.4. IOC adalah Infomedia Operation Center

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Manajemen Masalah	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-03
	Revisi : 03

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Menerima, menganalisa dan menindaklanjuti permasalahan yang terjadi dengan tepat waktu.
- 7.2. Melakukan update gangguan, status gangguan dan pemecahannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.



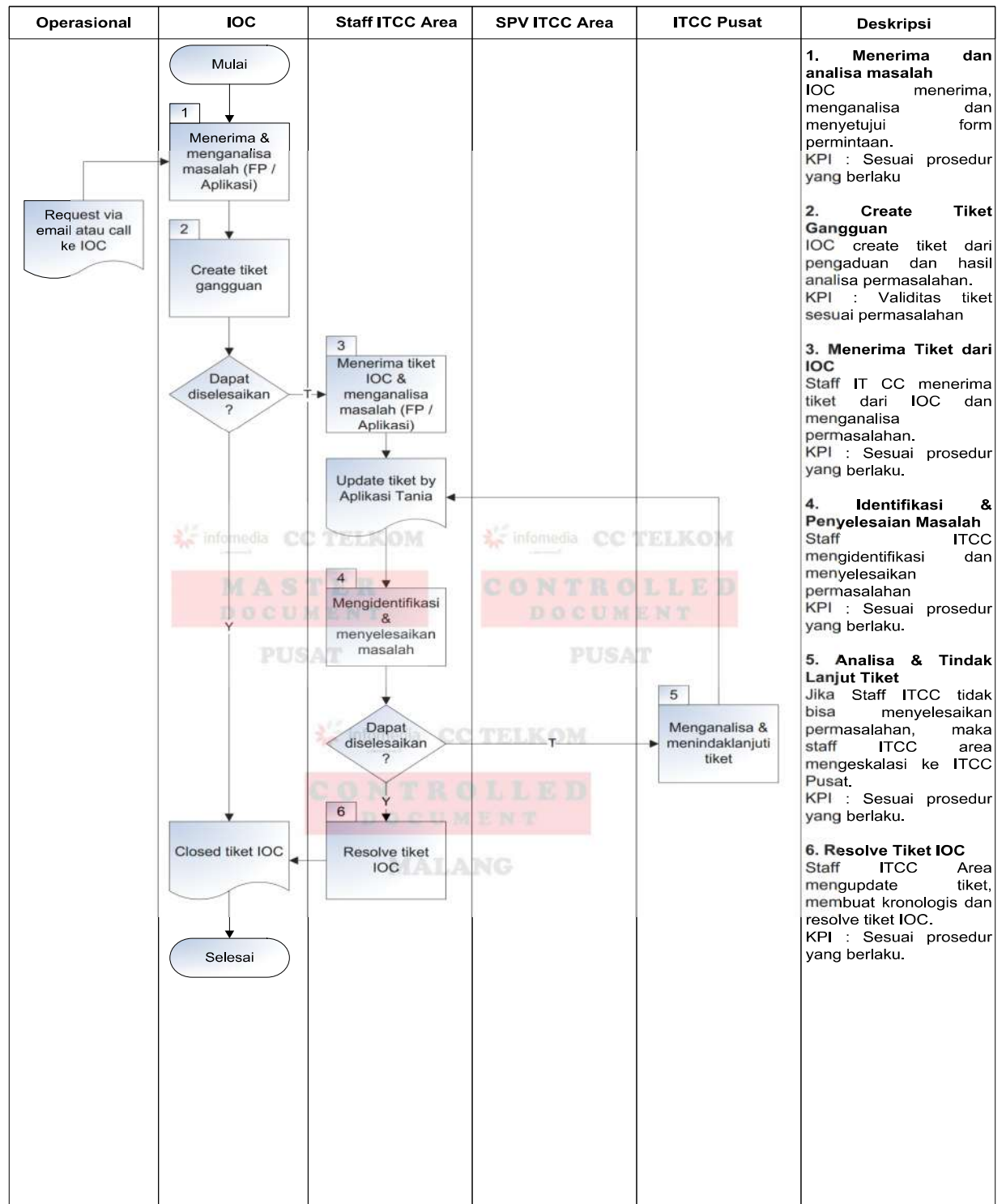
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Manajemen Masalah

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-03

Revisi : 03

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Manajemen Masalah	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-03
	Revisi : 03

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. IN.TEK.TELK.W-01 Pengisian Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT

9.2. IN.TEK.TELK.W-02 Pelaporan Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT

10. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Aplikasi TANIA	3 Tahun	Spv ITCC Area
2	Laporan analisa dan hasil analisa performansi IT	3 Tahun	Spv ITCC Area

11. Aplikasi Pendukung

11.1. Aplikasi TANIA

11.2. Avaya Site Administrator

11.3. BCMS (Basic Call Management System)

11.4. CMS (Call Management System)

11.5. Voice Recording System

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Update format SOP termutakhir. - Merubah rujukan klausul dari sebelumnya ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008.
02	11 Agustus 2016	Update Format SOP termutakhir.
03	09 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah rujukan klausul ISO menjadi 9001:2015 - Merubah rincian procedure disesuaikan kondisi saat ini - Merubah flow chart disesuaikan kondisi saat ini