

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Handling Tiket Tier1

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-15

Revisi : 01

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

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

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Handling Tiket Tier 1	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-15
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan
- 1.2. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa
- 1.3. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan Pelanggan

2. Tujuan

- 2.1. Memastikan pelanggan mendapatkan layanan sesuai standard yang berlaku.
- 2.2. Memberikan panduan kepada Agent ketika melayani pelanggan.

3. Ruang Lingkup

Prosedur meliputi proses sejak agent mengucapkan salam pembuka sampai dengan mengucapkan salam penutup.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Agent
- 4.2. Team Leader
- 4.3. Team Support (PIC-Ticket – Team Solusi)

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Agent melayani pelanggan berdasarkan standard layanan yang berlaku.
- 5.2. Agent memberikan solusi berdasarkan panduan solusi / prosedur / deskripsi produk yang berlaku.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. MyCX adalah aplikasi untuk monitoring complain handling pengguna INDIHOME
- 6.2. IBOOSTER adalah aplikasi untuk mengetahui history pemakaian pelanggan secara update dan mengetahui status koneksi.
- 6.3. FCR adalah First Call Resolution
- 6.4. GAUL adalah Gangguan Berulang
- 6.5. LAPUL adalah Laporan Berulang

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Handling Tiket Tier 1	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-15
	Revisi : 01

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Agent melayani pelanggan sesuai standard layanan yang berlaku.
- 7.2. Pelanggan ditangani sesuai permasalahan.



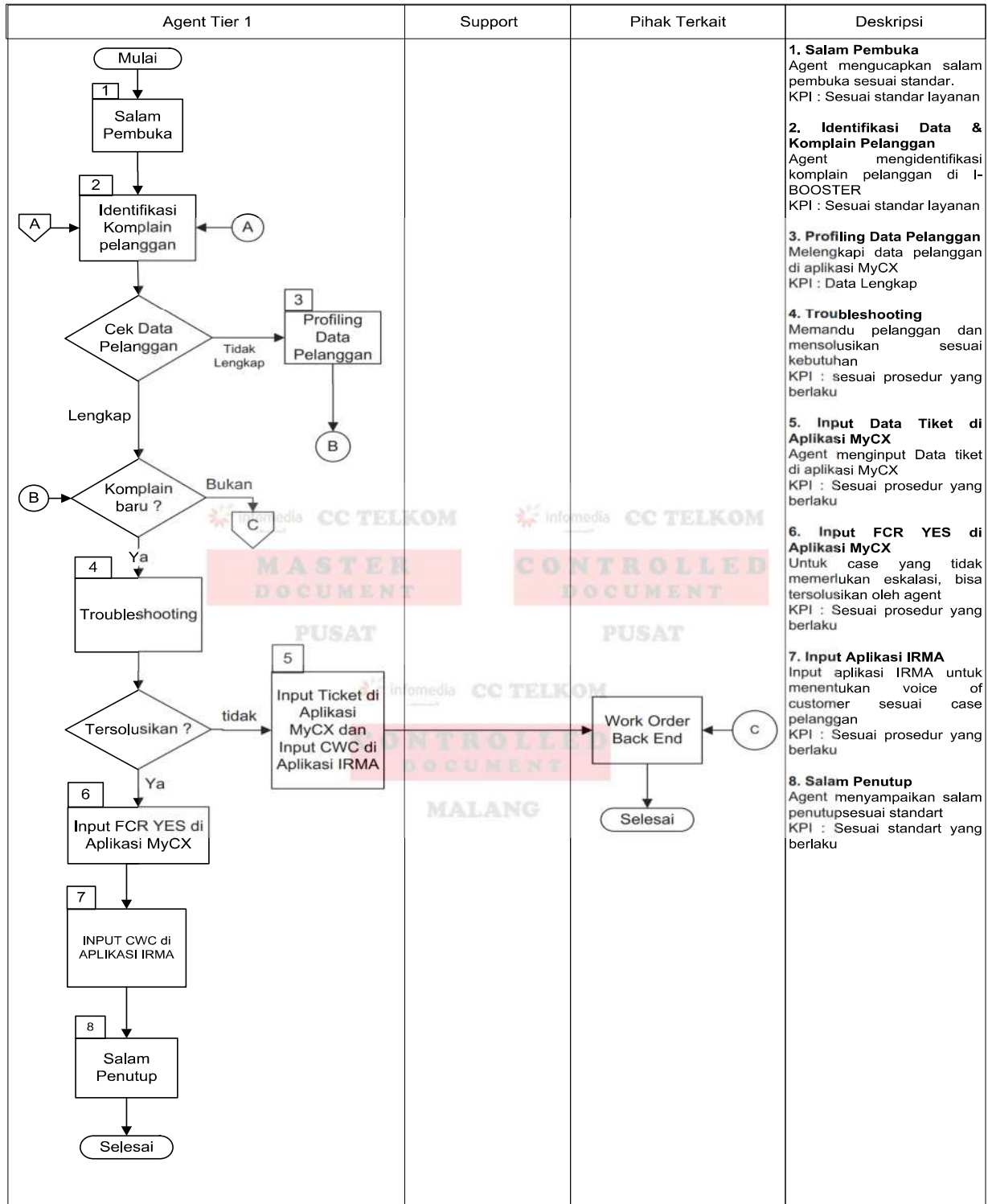
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Handling Tiket Tier 1

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-15

Revisi : 01

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)

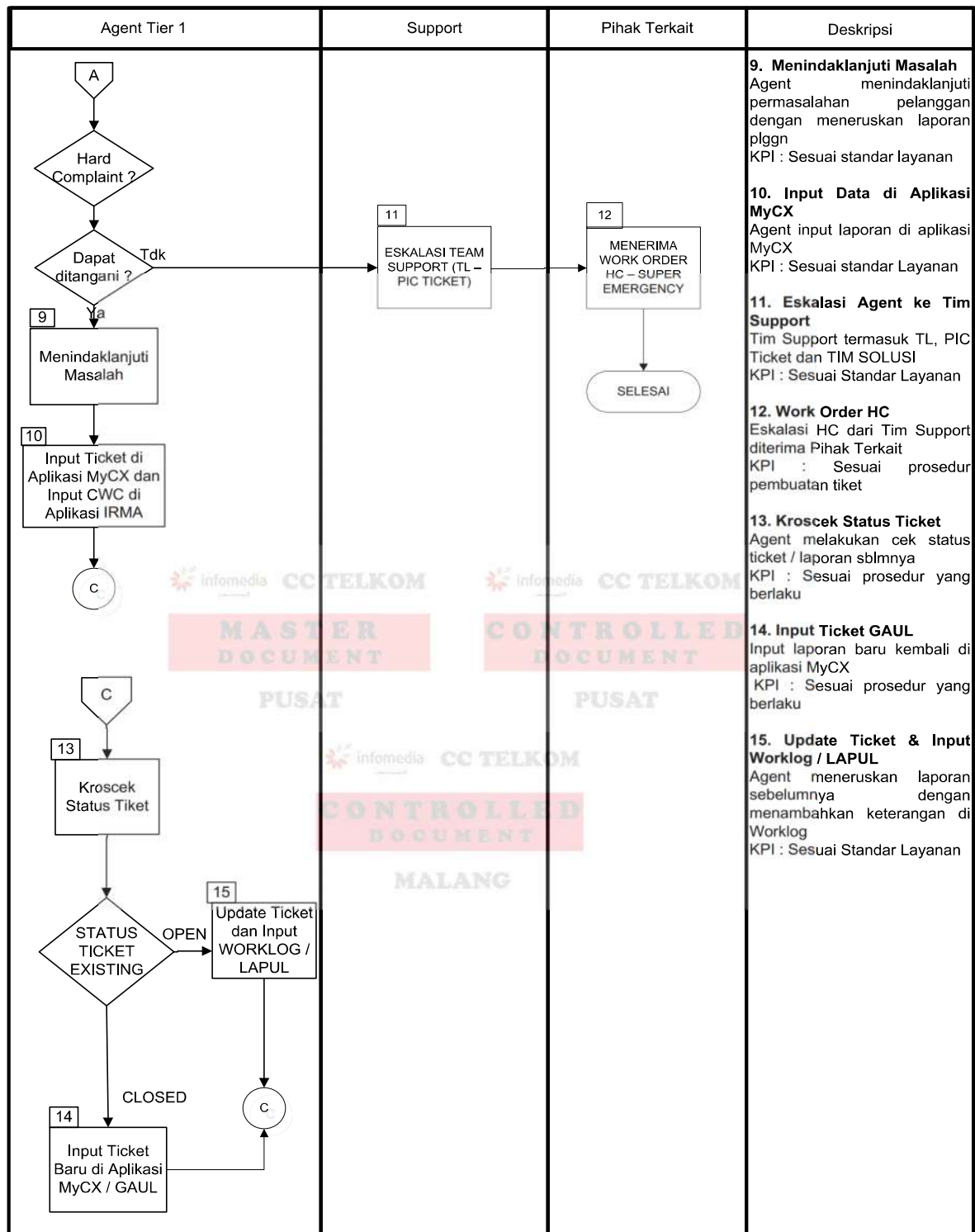


Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Handling Tiket Tier 1

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-15

Revisi : 01



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Handling Tiket Tier 1	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-15
	Revisi : 01

9. Instruksi Kerja Pendukung

-

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
3			

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

11. Aplikasi Pendukung

11.1. MyCX

11.2. I-BOOSTER

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015. - Menyesuaikan flow proses dengan kondisi operasional terupdate.