

Instruksi Kerja CC Telkom Penyusunan Panduan Solusi

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-28

Revisi : 00

 **infomedia CC TELKOM**

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

 **infomedia CC TELKOM**


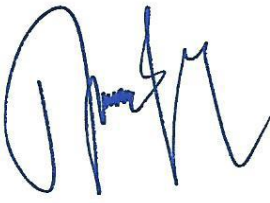

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

 **infomedia CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Aditia Aria Sundayana	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 28 Nov 2019	Tanggal : 28 Nov 2019	Tanggal : 29 Nov 2019

Instruksi Kerja CC Telkom Penyusunan Panduan Solusi	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-28
	Revisi : 00

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.

2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur *Team Solution* dalam menyusun panduan solusi.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini meliputi proses *Team Solution* menerima produk atau kebijakan dari Telkom, melakukan analisa, menyusun panduan solusi, melakukan validasi sampai tahapan *upload* panduan solusi pada aplikasi *My Kiss*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

Panduan Solusi efektif dipergunakan *Agent* dalam *handling* pelanggan.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Telkom mengeluarkan Produk/kebijakan/SOP baru.
- 5.2. *Team Solution* melakukan analisa produk/kebijakan/SOP tersebut untuk dijadikan materi panduan solusi.
- 5.3. *Team Solution* melakukan *simplicity* dan pembuatan materi panduan solusi.
- 5.4. QCO melakukan validasi materi panduan solusi.
- 5.5. SPV Operation dan TL memilih *Agent role play* mempergunakan panduan solusi yang telah divalidasi oleh QCO.
 SPV Operation dan TL memilih 2 *Agent* yang terdiri dari *top agent* dan *low agent* dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. *Top agent* dengan tenur > 1 tahun dan tidak pernah mendapat temuan solusi.
 - b. *Low agent* dengan tenur < 1 bulan & sering mendapat temuan solusi.
- 5.6. *Agent* bersama QC melakukan *role play* menggunakan panduan solusi untuk mengukur keefektifan panduan solusi.
- 5.7. QCO melakukan *tapping* proses *role play Agent*.
 Pada proses *role play*, QCO mencatat kesalahan *Agent* ada saat *online* menggunakan panduan solusi.

<p>Instruksi Kerja CC Telkom Penyusunan Panduan Solusi</p>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-28
	Revisi : 00

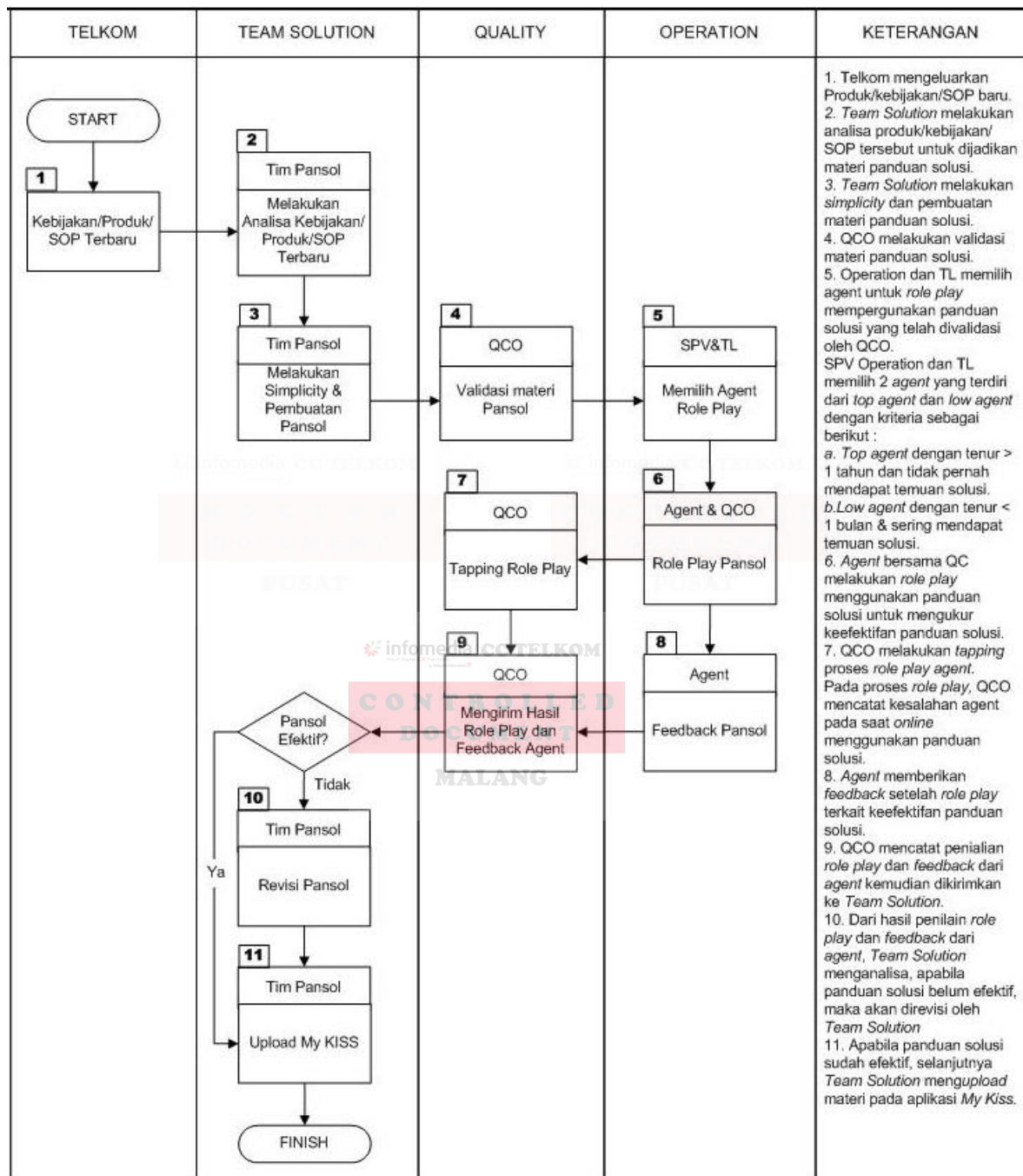
- 5.8. QCO melakukan pencatatan hasil *feedback Agent* setelah *role play* terkait keefektifan panduan solusi.
- 5.9. Data *feedback* dari *Agent* dan penilaian *role play* dikirimkan ke *Team Solution*.
- 5.10. Dari hasil penilaian *role play* dan *feedback* dari *Agent*, *Team Solution* menganalisa, apabila panduan solusi sudah efektif, selanjutnya *Team Solution* mengupload materi pada aplikasi *My Kiss*. Namun apabila panduan solusi belum efektif, maka akan direvisi oleh *Team Solution*.



Instruksi Kerja CC Telkom Penyusunan Panduan Solusi

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-28
Revisi : 00

Alur Proses Penyusunan Panduan Solusi



Instruksi Kerja CC Telkom Penyusunan Panduan Solusi	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-28
	Revisi : 00

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab

*) 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.		

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG