




Prosedur Operasi Standar CC Telkom Customer Handling

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01

 **Revisi**  : 05  **CC TELKOM**

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT


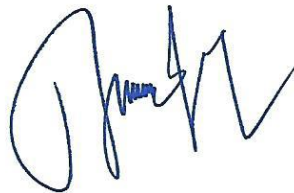

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

 **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

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Customer Handling	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
	Revisi : 05

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan

2. Tujuan

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

3. Ruang Lingkup

Prosedur meliputi proses sejak agent melakukan greeting sampai dengan *closing* untuk setiap masing-masing segment baik 147, 108, dan Social Media Telkom Care.

4. Pihak Terkait

- 4.1. *Agent*
- 4.2. *Team Leader*
- 4.3. *Supervisor*

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Agent memberikan informasi / solusi atau menawarkan fitur sesuai panduan yang berlaku di *Contact Center*, misalnya panduan solusi, prosedur, dll.
- 5.2. Agent memberikan informasi / solusi sesuai tugas dan kewenangannya dan jika membutuhkan bantuan (informasi, eskalasi, dll) dapat menghubungi Team Leader atau Supervisor.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *My CX* adalah aplikasi untuk eskalasi *monitoring complain handling*.
- 6.2. *Ibooster* adalah aplikasi untuk mengetahui histori pemakaian pelanggan secara *update* dan mengetahui status koneksi.
- 6.3. *My Kiss* adalah aplikasi internal yang memuat informasi semua layanan.
- 6.4. *NOSSA* adalah aplikasi untuk pengambilan tiket, *update* status tiket, dan eskalasi.
- 6.5. *I-SISKA* adalah aplikasi pengecekan data profil dan paket pelanggan.
- 6.6. *E-payment* adalah aplikasi info tagihan dan status pembayaran pelanggan Telkom.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Customer Handling	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
	Revisi : 05

- 6.7. *Starclick* adalah aplikasi untuk *entry* permintaan pelanggan.
- 6.8. *Callback* adalah aplikasi pencatat untuk data yang tidak sempat terinput aplikasi tiketing.
- 6.9. *Webcare* adalah aplikasi pengecekan penawaran yang ada di fastel pelanggan.
- 6.10. *Minitools* adalah aplikasi untuk mereview dan mengupdate jaringan pelanggan.
- 6.11. *Sephia 2.0* adalah aplikasi pencatat untuk data yang tidak sempat terinput aplikasi tiketing.
- 6.12. *ACS* adalah aplikasi untuk membantu menganalisa, mengidentifikasi dan mensolusikan gangguan teknis terhadap layanan pelanggan.
- 6.13. *Dashboard My Indihome* adalah aplikasi untuk create akun dan melakukan proses registrasi/pembatalan registrasi IndiHome.
- 6.14. *Up selling* adalah proses menawarkan produk-produk Telkom kepada *End User*.
- 6.15. *Cross Selling* adalah proses menawarkan *alternative* produk-produk yang sedang dibicarakan oleh *end user*.

7. Indikator Kinerja Prosedur

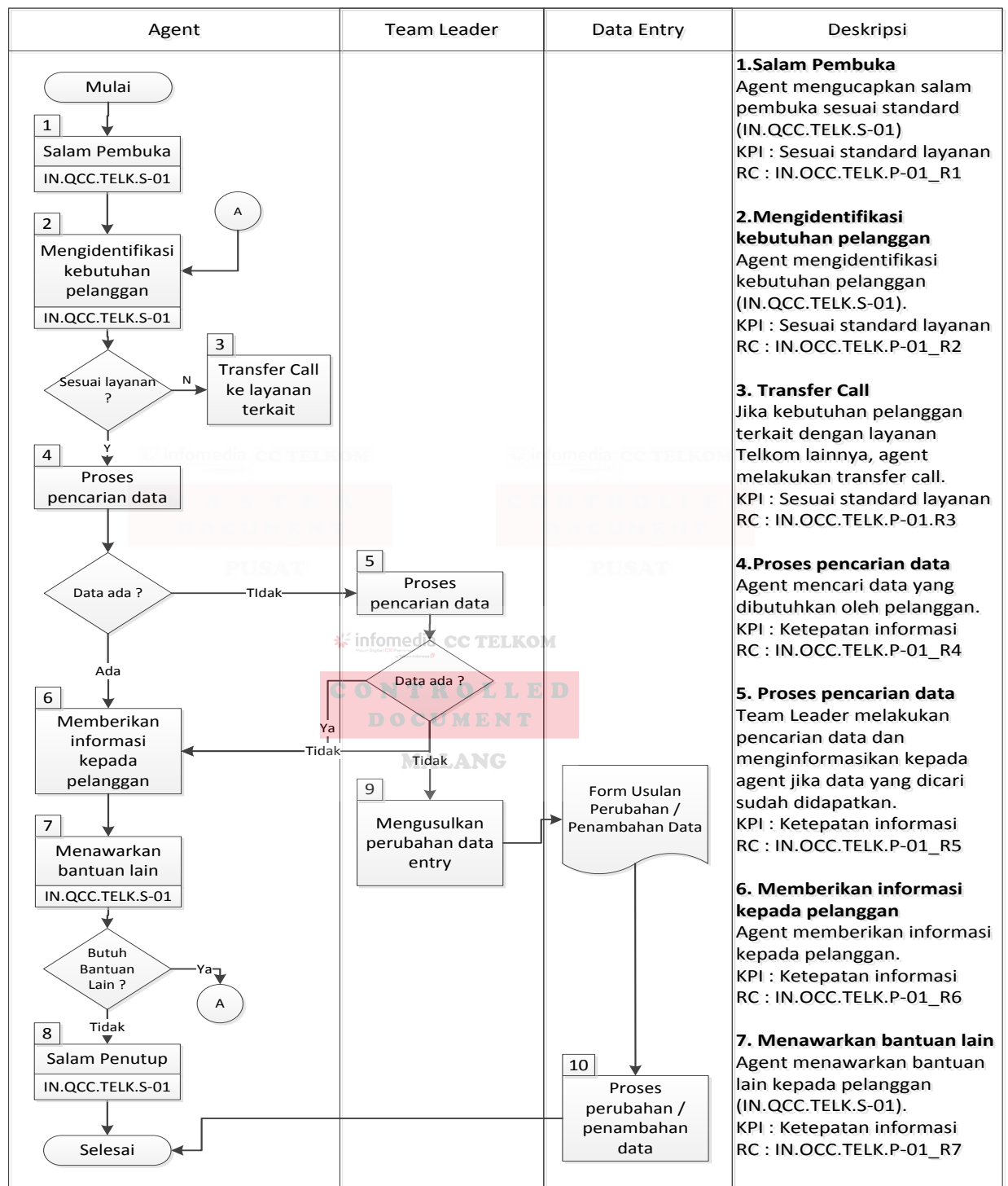
- 7.1. Informasi / solusi yang diberikan Agent sesuai dengan panduan.
- 7.2. Pelanggan ditangani sesuai permasalahan.
- 7.3. Agent memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Parameter Layanan.
- 7.4. Aktivasi fitur pada nomor pelanggan sesuai dengan prosedur.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
Revisi : 05

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)

8.1. Layanan 108



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
 Customer Handling

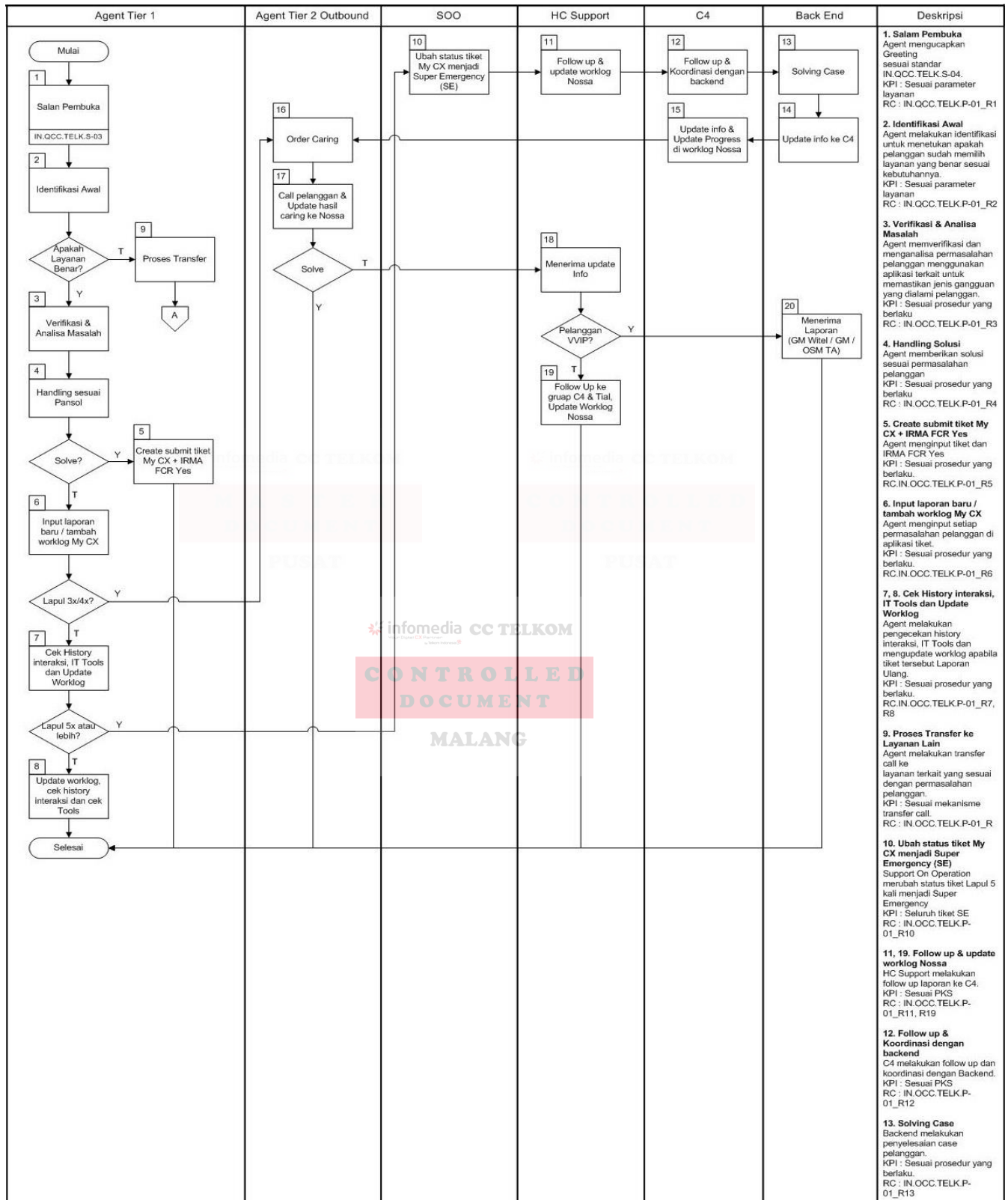
Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
 Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
 Revisi : 05

Agent	Team Leader	Data Entry	Deskripsi
			<p>8. Salam Penutup Agent mengucapkan salam penutup sesuai standard (IN.QCC.TELK.S-01) KPI : Sesuai standard layanan RC : IN.OCC.TELK.P-01_R8</p> <p>9. Mengusulkan perubahan / penambahan data entry Team Leader mengusulkan perubahan / penambahan data entry data yang tidak ada tidak sesuai pada saat diminta oleh pelanggan. KPI : Ketepatan informasi RC : IN.OCC.TELK.P-01_R9</p> <p>10. Proses perubahan / penambahan data Data Entry melakukan perubahan / penambahan data sesuai masukan dari Team Leader KPI : Ketepatan informasi RC : IN.OCC.TELK.P-01_R10</p>

Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Customer Handling

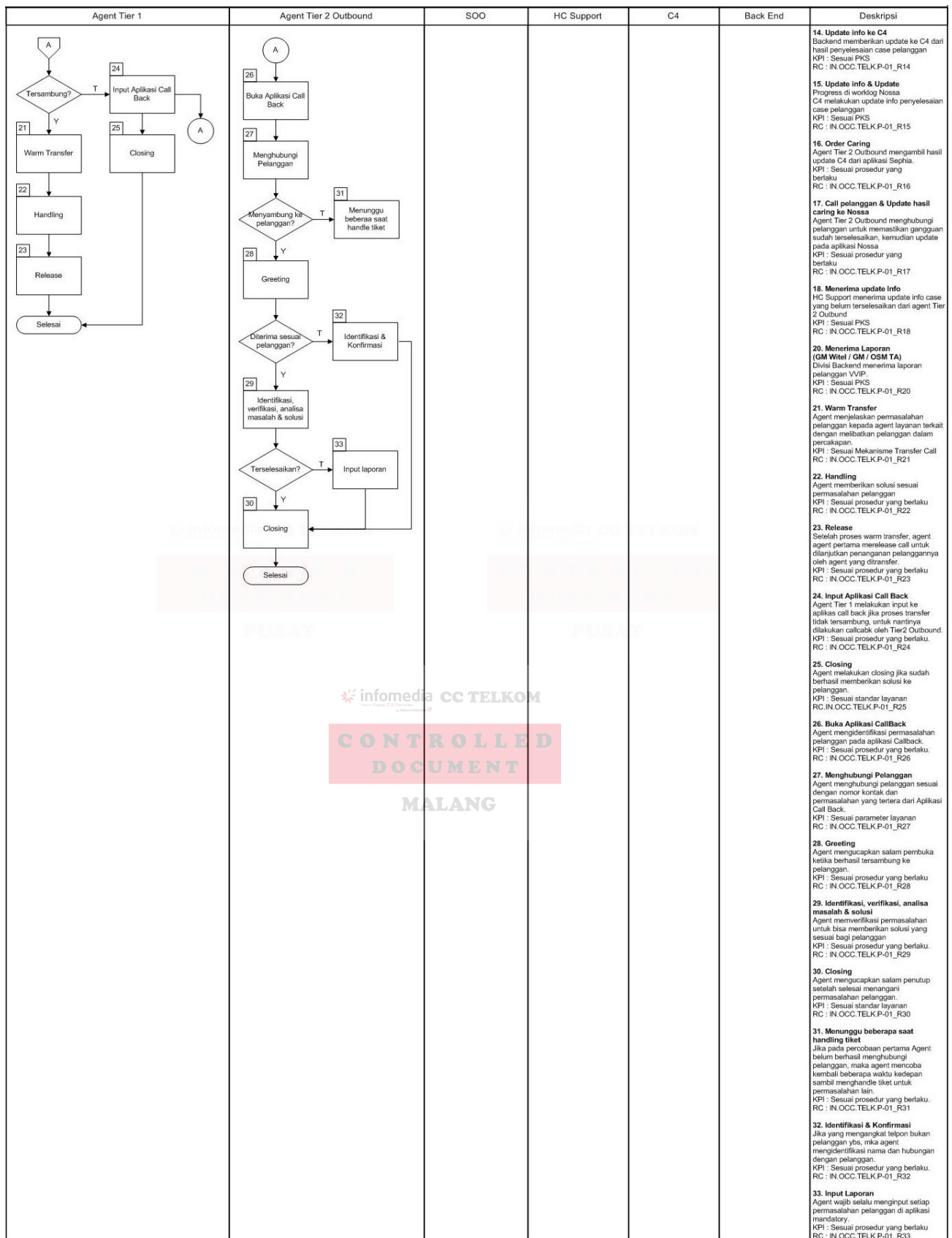
Tanggal Beraku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
Revisi : 05

8.2. Layanan 147



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Customer Handling

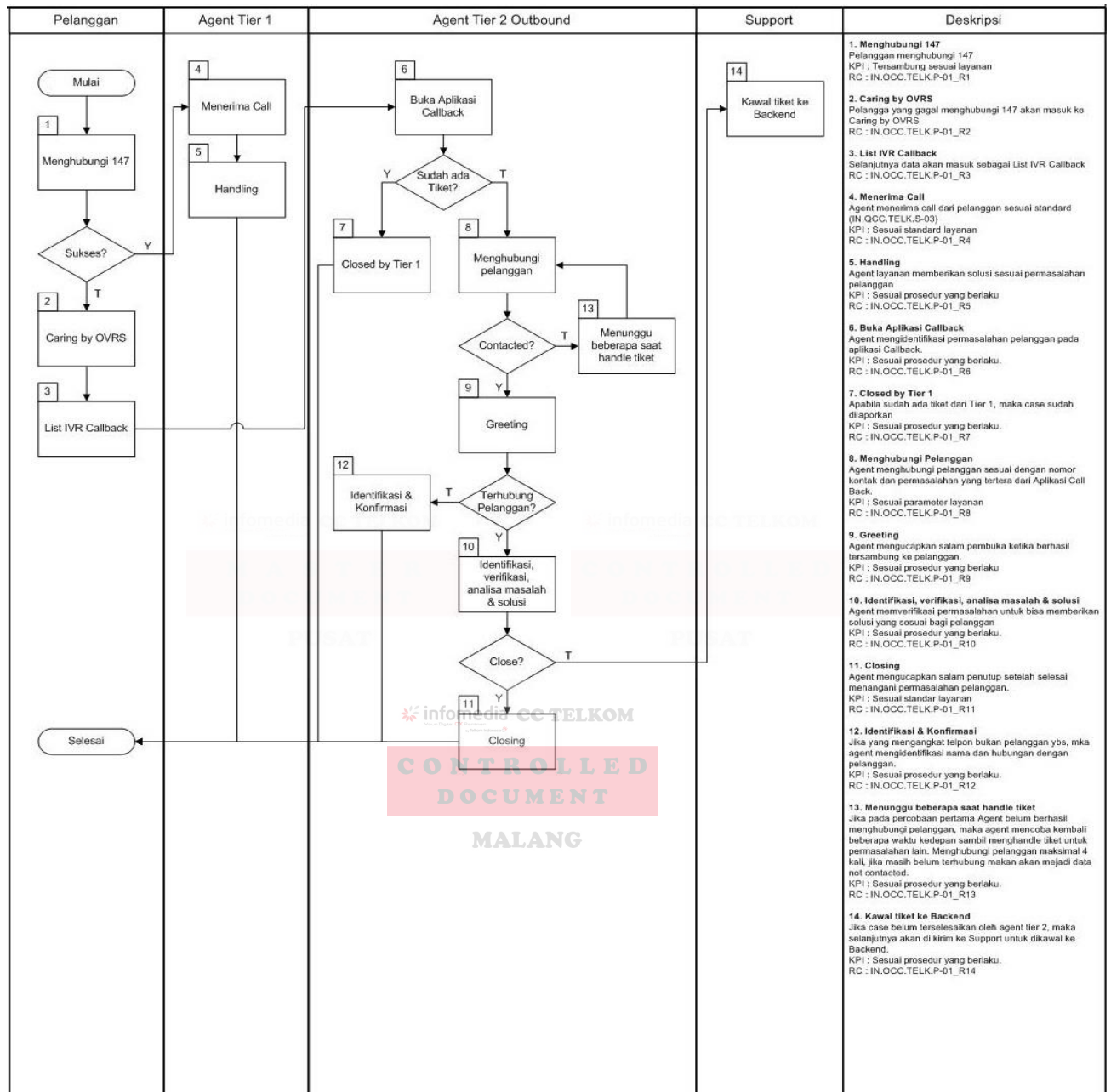
Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
Revisi : 05



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
Revisi : 05

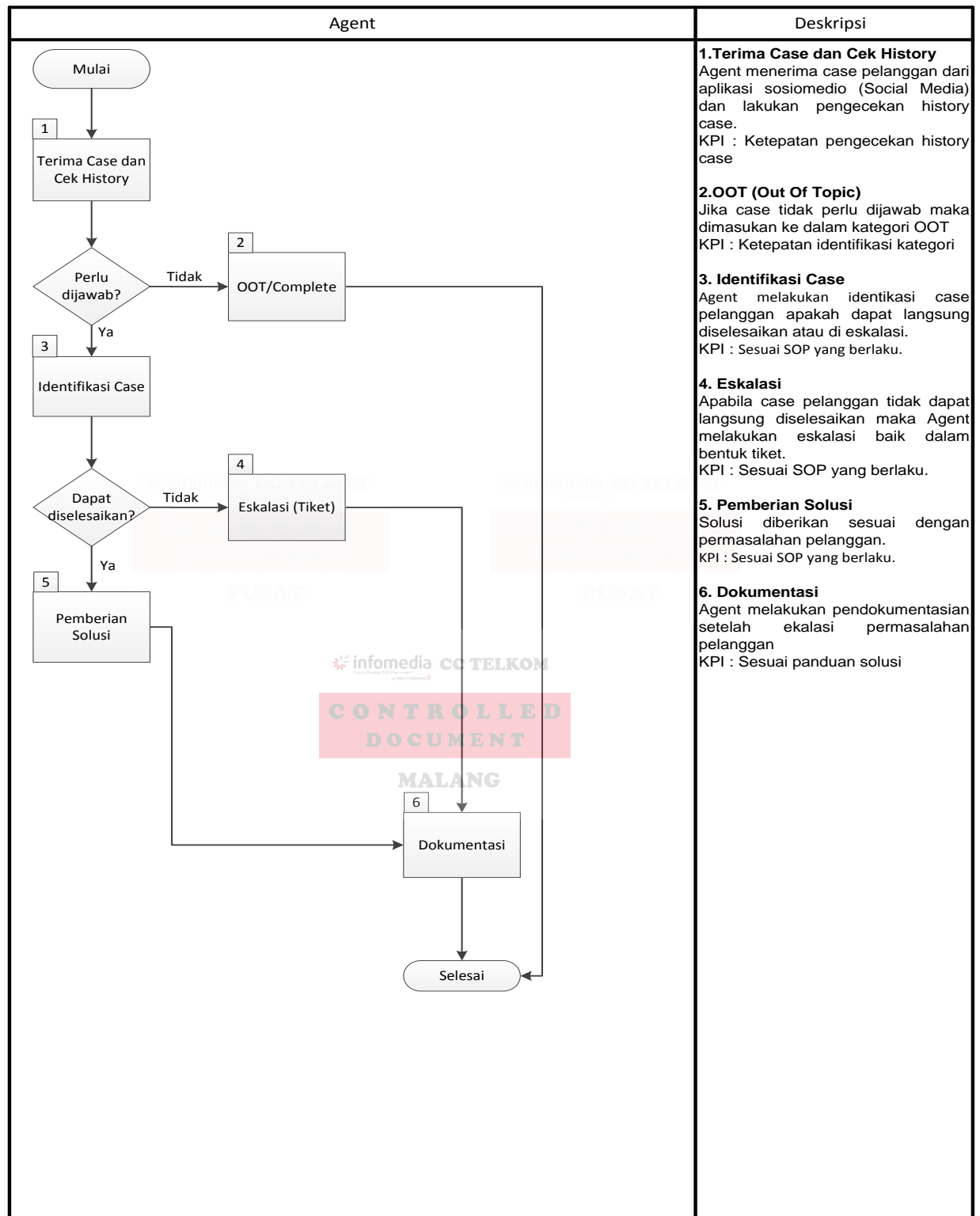
8.3. Layanan 147 Tier 2 Outbound



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
Revisi : 05

8.4. Layanan Social Media Telkom Care



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
 Customer Handling

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
 Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
 Revisi : 05

9. Instruksi Kerja Pendukung

- IN.OCC.TELK.W-10 Mekanisme Penanganan Hard Complaint
- IN.OCC.TELK.W-18 Tier 2 Outbound
- IN.OCC.TELK.W-19 Penanganan Pelanggan Priority TelkomCare
- IN.OCC.TELK.W-20 Penanganan Pelanggan via SocioMedio
- IN.OCC.TELK.W-21 Penanganan Case Yang Tidak Perlu Dijawab

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.S-01. Standar Penilaian Parameter Pengujian Call 108	Selama PKS	QC
3	IN.QCC.TELK.S-03. Standar Penilaian Parameter Pengujian Call 147	Selama PKS	QC
4	IN.QCC.TELK.S-11. Standar Penilaian Parameter Layanan Social Media	Selama PKS	QC
5	IN.OCC.TELK.F-19 Rekapitulasi Call Back Tier 2 Outbound	2 Tahun	SPV Operasional

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

**CONTROLLED
DOCUMENT**
MALANG

11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. E-Payment
- 11.2. I-Siska
- 11.3. MyCX
- 11.4. IBooster
- 11.5. Webcare
- 11.6. MyKiss
- 11.7. SocioMedio
- 11.8. Starclick
- 11.9. MyArms
- 11.10. Dashboard MyIndiHome
- 11.11. Mediasel

Prosedur Operasi Standar CC Telkom
 Customer Handling

Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
 Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
 Revisi : 05

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 Mei 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah format formulir SOP - Update klausul ISO pada subab Rujukan - Penambahan aplikasi terkait pada subab Definisi dan Singkatan
02	07 Oktober 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah Logo PT. Infomedia - Menggabungkan Prosedur Call Handling dari segmen 147, 108, 100, 105, 107 yang tadinya memiliki dokumen SOP masing-masing menjadi satu dokumen dengan tetap memisahkan alur prosesnya sesuai karakteristik segmen-segmen tersebut. - Merubah format dokumen mengikuti standar SOP terupdate - Mengupdate list aplikasi terkait menyesuaikan dengan kondisi sekarang
03	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> -Menyesuaikan alur call handling untuk Layanan 147 dengan memisahkan sesuai skill New IVR terbaru yaitu Komplain, Informasi & Registrasi, serta menambahkan alur tier 2 outbound sebagai satu kesatuan dengan proses Layanan 147 saat ini. -Menyesuaikan alur call handling Layanan 108 dengan menambahkan proses transfer call jika pertanyaan pelanggan terkait dengan Layanan Telkom di segmen 147. -Menambahkan Instruksi-instruksi Kerja Pendukung sebagai perkembangan dari perubahan skill new IVR di Layanan CC 147. -Menyesuaikan aplikasi yang digunakan saat ini di Layanan.
04	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015 -Menghapus Layanan 100/105/107 dari scope ISO dan menambahkan layanan social media ke dalam scope ISO. -Menyesuaikan aplikasi pendukung sesuai realisasi terupdate.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Customer Handling	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-01
	Revisi : 05

		-Menambahkan poin memastikan pelanggan ditangani sesuai permasalahannya pada subab Tujuan. -Menambahkan Supervisor pada subab Pihak Terkait -Merubah subab kebijakan umum menjadi dari sebelumnya : 5.1. Agent melayani pelanggan berdasarkan standard layanan yang berlaku. 5.2. Agent memberikan solusi berdasarkan panduan solusi / prosedur / deskripsi produk yang berlaku. Menjadi : 5.1. Agent memberikan informasi / solusi atau menawarkan fitur sesuai panduan yang berlaku di Contact Center, misalnya panduan solusi, prosedur, dll. 5.2. Agent memberikan informasi / solusi sesuai tugas dan kewenangannya dan jika membutuhkan bantuan (informasi, eskalasi, dll) dapat menghubungi Team Leader atau Supervisor. - Penambahan pada subab Indikator kinerja prosedur yaitu Informasi/solusi yang diberikan Agent sesuai dengan Panduan dan Aktivasi fitur pada omor pelanggan sesuai dengan prosedur.
05	03 Desember 2019	- Menyesuaikan form dengan logo korporasi Infomedia - Merubah Alur Handling Tier 1 Komplain, Tier 1 Registrasi/Informasi dan Tier 2 Outbond