

Instruksi Kerja CC Telkom

Team Solution

Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-22

Revisi : 00

infomedia **CC TELKOM**

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia **CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia **CC TELKOM**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
	 MALANG	
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">Instruksi Kerja CC Telkom Team Solution</p>	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-22
	Revisi : 00

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan pelanggan

2. Tujuan

Sebagai dasar prosedur kerja Team Solution dalam menerima informasi produk atau kebijakan dari Telkom, melakukan *update* konten pada aplikasi *My Kiss*, pengawalan *briefing*, pembuatan probis serta *tracking case* dari case yang belum tersolusikan oleh TL.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini meliputi proses Team Solution menerima informasi produk atau kebijakan dari Telkom, melakukan *update* konten pada aplikasi *My Kiss*, pengawalan *briefing*, pembuatan probis serta *tracking case* dari case yang belum tersolusikan oleh TL.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Sosialisasi Kebijakan/Informasi :

- 4.1.1 Telkom memberikan informasi produk baru, kebijakan atau NDE.
- 4.1.2 Telkom memberikan disposisi *teleconference* / *training*.
- 4.1.3 Team Solution mengikuti *teleconference* / *training* yang diadakan Telkom dan membuat risalah rapat dari hasil kesepakatan.
- 4.1.4 Team Solution mengajukan persetujuan risalah rapat hasil kesepakatan kepada Koordinator SPV, Manager Operasional Area dan Manager Telkom Consumer OCC 147.
- 4.1.5 Team Solution mengirimkan risalah rapat yang telah disetujui ke operasional (CC 147 dan Telkom Care).
- 4.1.6 Team Solution mengupdate informasi atau kebijakan pada aplikasi *My Kiss* serta melakukan sosialisasi berupa materi briefing kepada operasional (TL / SPV / Trainer / QC / Ranger Media). Dan selanjutnya TL melakukan sosialisasi kepada seluruh agent.
- 4.1.7 Team Solution melakukan *tracking* status risalah rapat (aktif, *expired*, *open* atau *closed*).
- 4.1.8 Team Solution melakukan evaluasi *delivery* materi melalui tes pemahaman melalui aplikasi *E-learning*.

Instruksi Kerja CC Telkom Team Solution	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-22
	Revisi : 00

4.2. Pembuatan Probis :

4.2.1 Team Solution menerima produk atau kebijakan baru.

4.2.2 Team Solution membuat rekomendasi probis dan mengajukan probis kepada Consumer Telkom.

4.2.3 Team Solution *upload* probis yang telah disetujui Consumer Telkom ke aplikasi *My Kiss*.

4.3 Pembuatan Konten di aplikasi *My Kiss* :

4.3.1 Team Solution menerima kebijakan atau NDE dari Telkom.

4.3.2 Team Solution *mesimplify* dari materi atau NDE tersebut.

4.3.3 Team Solution mengajukan susunan *simplify* kepada Consumer Telkom untuk disetujui.

4.3.4 *Simplify* materi yang telah disetujui di *publish* pada aplikasi *My Kiss* oleh Consumer Telkom.

4.3.5 Team Solution mengirimkan Email dan Telegram mengenai materi yang telah di *publish* ke aplikasi *My Kiss*.

4.4 Pengawasan *Briefing* dan Sosialisasi :

4.4.1. Team Solution membuat materi briefing dan evaluasi *daily briefing*.

4.4.2. Team Solution mengirimkan *report* TL peserta *briefing* ke SPV dan Manager

4.4.3. SPV melakukan konfirmasi ke TL yang tidak mengikuti *briefing* dan meminta TL berkomitmen agar konsisten mengikuti *briefing* ke Team Solution.

4.4.4. SPV mengirimkan *feedback reason* TL yang tidak mengikuti *briefing* kepada Team Solution.

4.4.5. TL yang belum mendapat *briefing* oleh Team Solution tidak diperbolehkan memberikan *briefing* kepada agent.

4.5. *Tracking Case* :

4.5.1. Team Solution menerima case yang belum tersolusikan oleh TL.

4.5.2. Team Solution menginput case pada aplikasi Sephia dengan status *Inprogress*.

4.5.3. Team Solution melakukan analisa case.

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Team Solution</p>	Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-22
	Revisi : 00

- Apabila case belum dapat disolusikan oleh Team Solution, maka team solution *follow up* ke PIC *helpdesk*
- PIC *helpdesk* memberikan solusi ke Team Solution

4.5.4. Team Solution *update case* pada aplikasi Sephia dengan status *closed*.

4.5.5. Team Solution *input* pada IRMA My CX dan IRMA CWC FCR Yes.

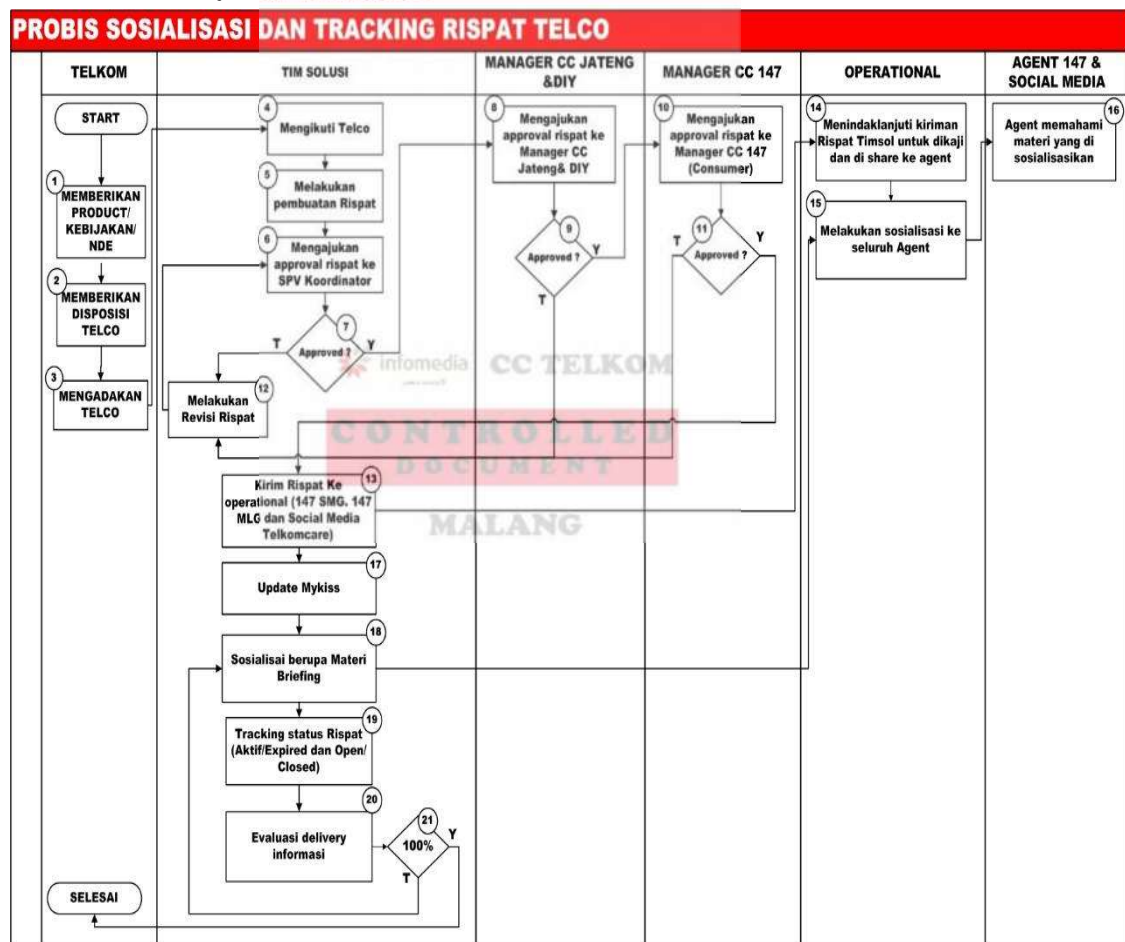
4.5.6. Informasi yang telah didapat kemudian diinput dalam aplikasi *call back* agar dieskalasi agent Tier 2 Outbound.

4.5.7. Agent Tier 2 Outbound *carring* ke pelanggan untuk menginformasikan solusi case yang telah diterima.

4.5.8. Team Solution *update* solusi melalui grup WA ke operation

5. Rincian Prosedur (Flow Chart)

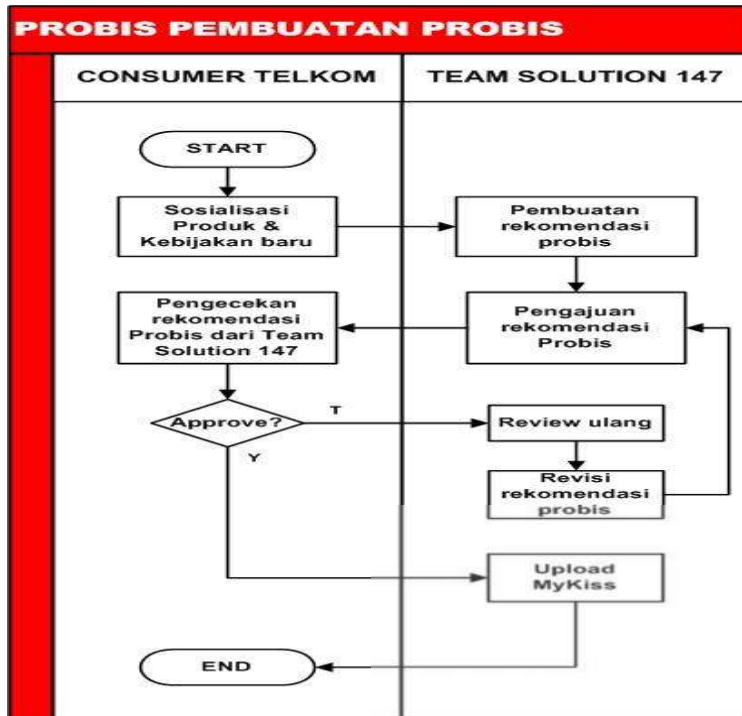
5.1. Sosialisasi Kebijakan/Informasi :



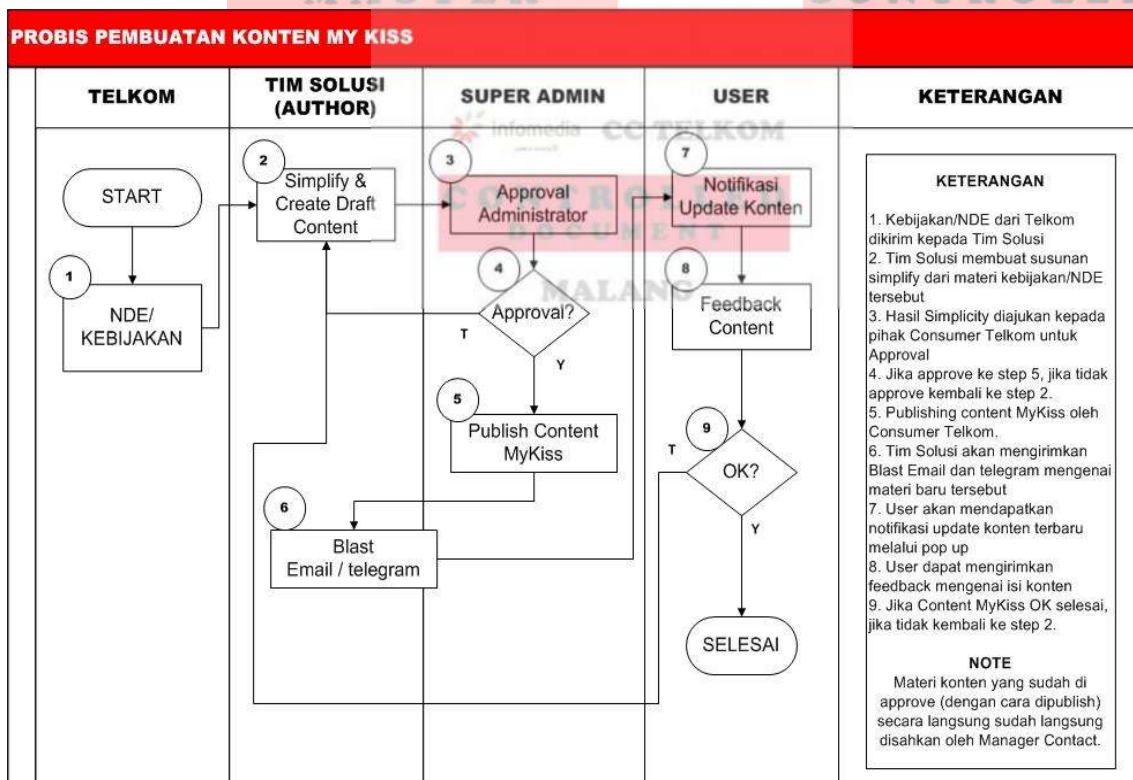
Instruksi Kerja CC Telkom
Team Solution

Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-22
Revisi : 00

5.2. Pembuatan Probis :



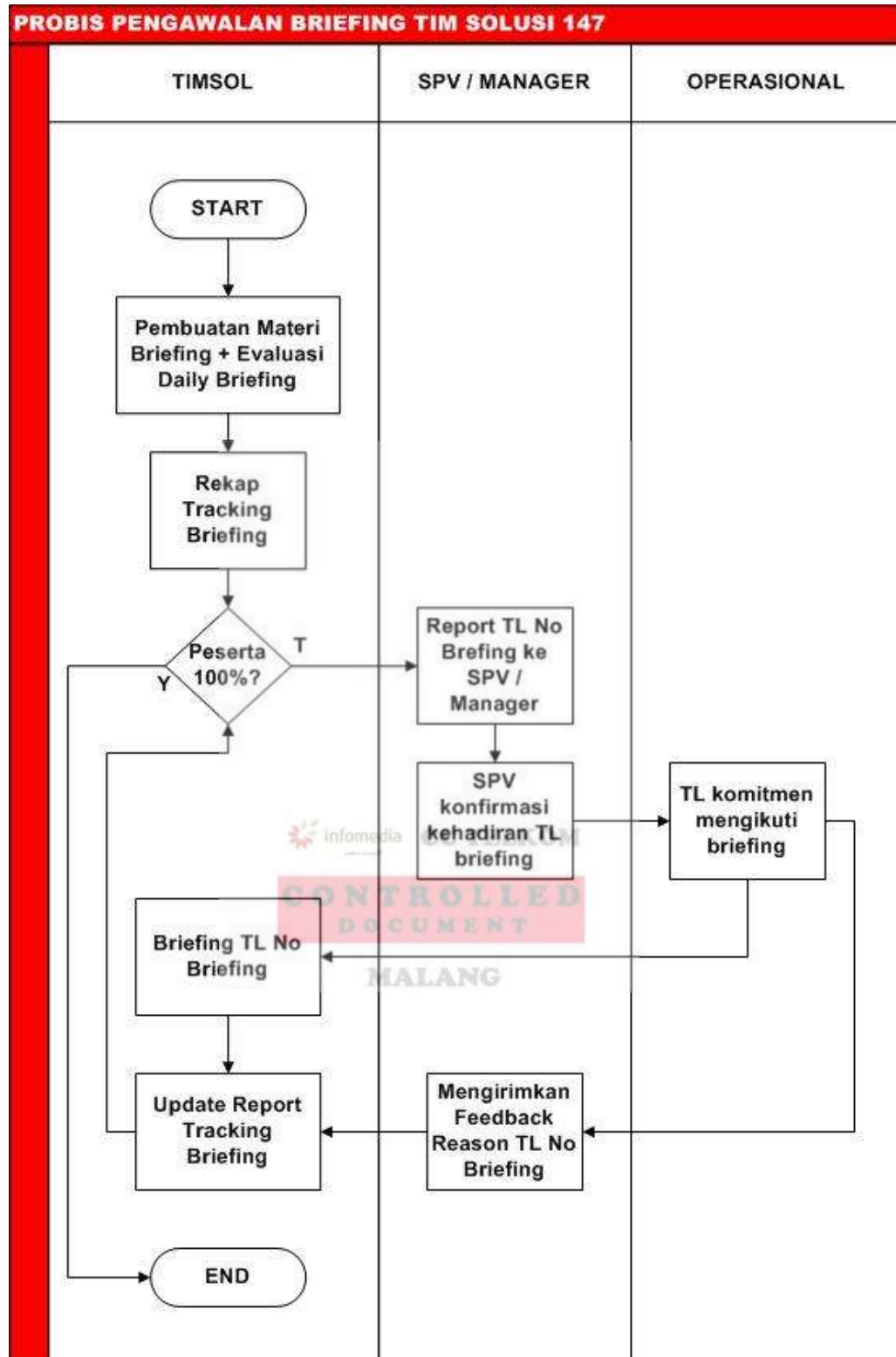
5.3 Pembuatan Konten aplikasi My Kiss :



Instruksi Kerja CC Telkom
Team Solution

Tanggal Berlaku	: 06 Agustus 2018
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.W-22
Revisi	: 00

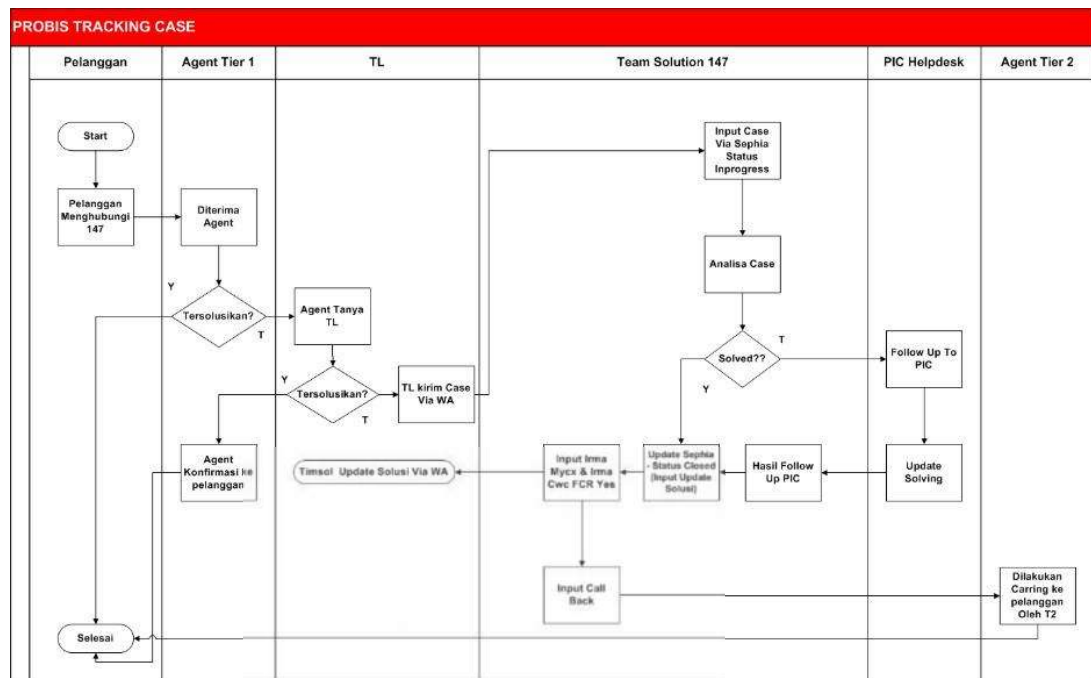
5.4 Pengawasan *Briefing* dan Sosialisasi :



**Instruksi Kerja CC Telkom
Team Solution**

Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2018
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-22
Revisi : 00

5.5. Tracking Case :



6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
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.		