

## Instruksi Kerja CC Telkom

### Penanganan Keluhan dan Informasi Produk Telkom

**Tanggal Berlaku** : 03 Desember 2019

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.W-27

**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

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Penanganan Keluhan dan Informasi Produk Telkom</b>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-27
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

1.1. IN.OCC.TELK.P-01 Customer Handling

## 2. Tujuan

Sebagai dasar *Agent* dalam memberikan informasi dan penanganan keluhan produk Telkom sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas ke pelanggan.

## 3. Ruang Lingkup

Proses ini diterapkan dalam tahap aktivitas pemberian informasi produk Telkom serta penanganan keluhan pelanggan yang berupa persiapan kerja, memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan dan penanganan keluhan produk Telkom.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. *Agent* tepat dalam memberikan informasi produk-produk Telkom
- 4.2. *Agent* tepat dalam mengidentifikasi keluhan pelanggan
- 4.3. *Agent* tepat dalam memberikan solusi ke pelanggan
- 4.4. *Agent* wajib membaca aplikasi *knowledge My Kiss*

## 5. Rincian Prosedur

### 5.1. Persiapan Kerja

- 5.1.1. Pada PC dan Monitor Tekan tombol ON / OF
- 5.1.2. Siapkan Aplikasi My CX
- 5.1.3. Siapkan Aplikasi My Kiss
- 5.1.4. Siapkan Aplikasi Pendukung lainnya
- 5.1.5. Pasang Headset
- 5.1.6. Masukkan *Login*
- 5.1.7. Tekan *Auto in*
- 5.1.8. Siap melayani pelanggan

### 5.2. Memberikan Informasi

- 5.2.1. *Agent* 147 melakukan *Greeting* Pembuka.
- 5.2.2. *Agent* identifikasi kebutuhan pelanggan.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Penanganan Keluhan dan Informasi Produk Telkom</b>	Tanggal Berlaku : 03 Desember 2019
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-27
	Revisi : 00

- 5.2.3. *Agent* menyampaikan informasi sesuai informasi yang ada pada konten di aplikasi *My Kiss*.
- 5.2.4. *Agent* melakukan *Closing*.
- 5.2.5. *Agent input* CWC/IRMA sesuai case pelanggan.

### 5.3. Penanganan Keluhan Produk Telkom

- 5.3.1. *Agent* 147 melakukan *Greeting* Pembuka.
- 5.3.2. *Agent* identifikasi kebutuhan pelanggan.
- 5.3.3. *Agent* memberikan solusi atau panduan sesuai informasi dari aplikasi *My Kiss*.
- Pilih Menu *Knowledge*
  - Pilih konten yang dimaksud
  - Pilih PANSOL (Info Produk) / *Stagging* (Cara handling)
  - Klik Pansol/*Stagging* sesuai case pelanggan
- 5.3.4. *Agent* melakukan eskalasi pada aplikasi sesuai informasi *My Kiss*.
- 5.3.5. *Agent* melakukan *Closing*
- 5.3.6. *Agent input* CWC/IRMA sesuai case pelanggan.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

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