




Prosedur Operasi Standar
OFFERING PROCEDURE
WiFi Service & Add On Digital

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00

Revisi : 00

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Andika Ardiansah	Nama : Roni Gultom	Nama : Mokh.Arifin
Jabatan : DC Area	Jabatan : Koordinator QRD	Jabatan : Manager
Tanggal : 12 Agustus 2022	Tanggal : 12 Agustus 2022	Tanggal : 12 Oktober 2022

<p align="center">Prosedur Operasi Standar WiFi Service & Add On Digital OFFERING PROCEDURE</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan.

2. Tujuan

2.1. Memastikan agent memberikan proses penawaran sesuai dengan standar yang berlaku.

2.2. Meningkatkan pencapaian sales agent.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar operasional ini meliputi proses agent melakukan *pick up* data prospek, *greeting* sampai dengan *closing*.

4. Pihak Terkait

4.1. Agent.

4.2. Team Leader.

4.3. QCO (*Quality Control Officer*).

5. Kebijakan Umum

5.1. Agent melakukan *pick order* dapros dengan menggunakan aplikasi MyCX.

5.2. Agent melakukan *offering* produk kepada pelanggan Telkom sesuai dengan standar parameter yang sudah ditentukan oleh Telkom.

5.3. Agent melakukan input hasil *offering* sesuai reason pelanggan di aplikasi TAMARA.

6. Definisi dan Singkatan

6.1. *WiFi Service & Add On Digital* adalah layanan outboundcall yang melakukan penawaran kepada pelanggan Telkom.

6.2. *Team leader* adalah posisi/fungsi yang membawahi beberapa orang dalam satu team.

6.3. *Dapros*(data prospek) adalah profil pelanggan yang digunakan oleh agent untuk melakukan *offering*.

6.4. MyCX(*My Customer Experience*) adalah aplikasi untuk cek data pelanggan, input hasil *offering*, eskalasi hasil *offering*.

<p align="center">Prosedur Operasi Standar WiFi Service & Add On Digital OFFERING PROCEDURE</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

6.5. TAMARA(Tele Account Management Report National) adalah aplikasi untuk melakukan input hasil *offering*, monitoring hasil *offering* dan follow up terhadap hasil validasi sales oleh oprasional secara internal.

6.6. *Eyebeam* adalah aplikasi untuk melakukan call.

6.7. I-payment adalah aplikasi info tagihan dan status pembayaran pelanggan Telkom.

6.8. IOC (Infomedia Operation Center) adalah layanan penanganan kendala/gangguan aplikasi internal.

7. Indikator Kinerja Prosedur

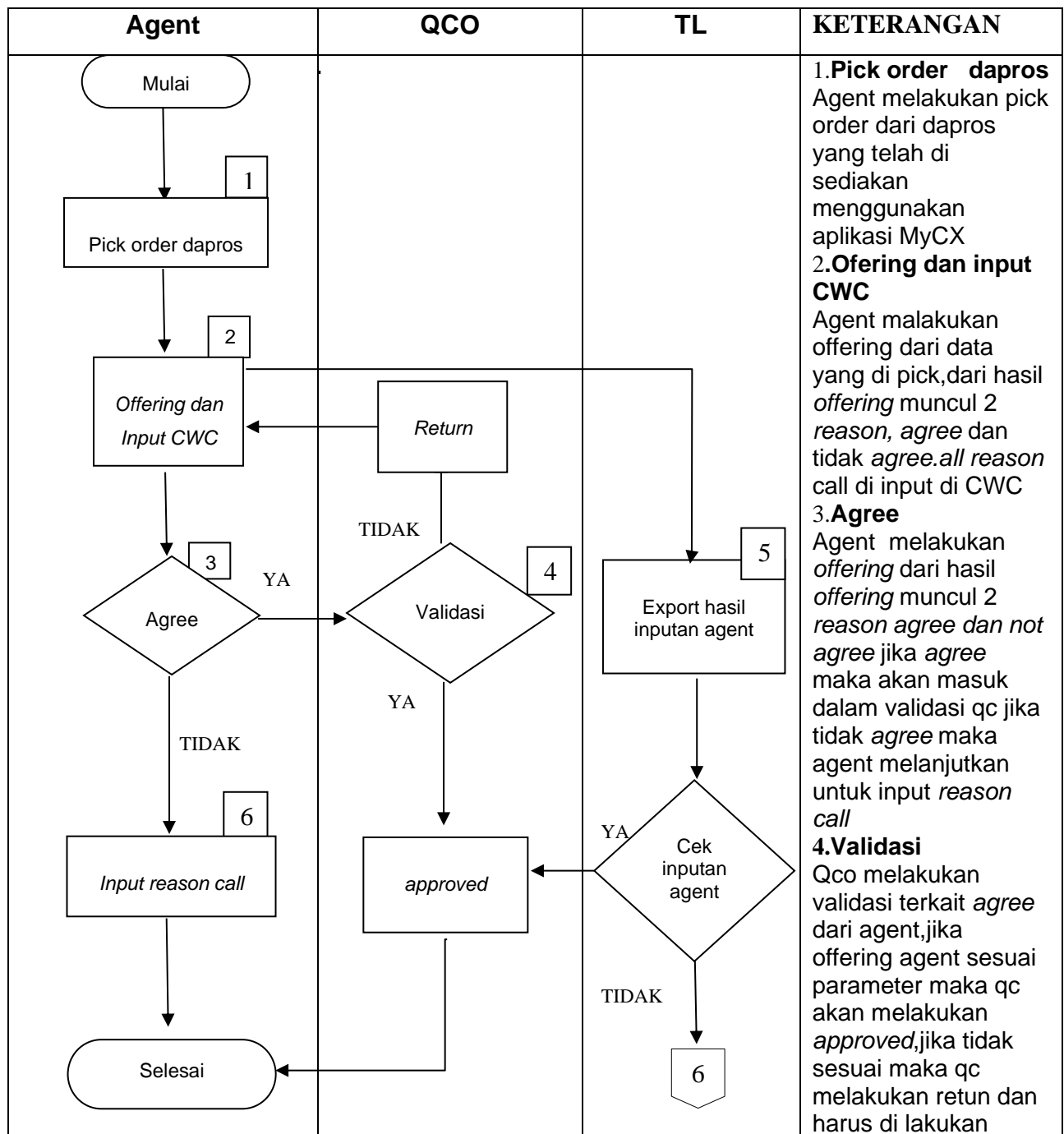
7.1. Informasi atau benefit produk yang disampaikan agent sesuai dengan prosedur.

7.2. Agent *offering* sesuai dengan standar parameter layanan.

Prosedur Operasi Standar WiFi Service & Add On Digital OFFERING PROCEDURE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



<p align="center">Prosedur Operasi Standar WiFi Service & Add On Digital OFFERING PROCEDURE</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

			<p><i>offering</i> kembali oleh agent.</p> <p>5.Export hasil inputan agent TI melakukan <i>export data all reason</i> dari aplikasi cwc ,tl melakukan pengecekan terkait inputan agent apakah sudah sesuai ketentuan apa tidak jika tidak sesuai tl akan meneruskan ke agent untuk di lakukan input ulang</p> <p>6.Input reason call Agent melakukan input all reason call di aplikasi cwc sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>
--	--	--	--

Prosedur Operasi Standar WiFi Service & Add On Digital OFFERING PROCEDURE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. OB.IN.QCC.TELK.W-01.Rev.00 PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE
- 9.2. OB.IN.QCC.TELK.W-02.Rev.00 PELAPORAN HASIL TAPPING DECLINE
- 9.3. OB.IN.QCC.TELK.W-03.Rev.00 MONITORING PELAKSANAAN REKOMENDASI QC TERHADAP HASIL VALIDASI DENGAN STATUS RETURN
- 9.4. OB.IN.QCC.TELK.W-04.Rev.00 TAPPING VALIDASI AGREE
- 9.5. OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00 TAPPING DECLINE

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-15.Rev.00 FORM PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE WiFi Service & Add On Digital	2 Tahun	Quality Control
2	OB.IN.QCC.TELK.F-16.Rev.00 FORM PELAPORAN TAPPING DECLINE WiFi Service & Add On Digital	2 Tahun	Quality Control
3	OB.IN.QCC.TELK.F-17.Rev.00 form standart.PARAMETER LAYANAN WiFi Service & Add On Digital	2 Tahun	Quality Control

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

Prosedur Operasi Standar WiFi Service & Add On Digital OFFERING PROCEDURE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. MYCX
- 11.2. Tamara
- 11.3. Eyebeam
- 11.4. Email
- 11.5. I-payment
- 11.6. Ms. Excel

12. Catatan

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		