


Instruksi Kerja
TAPPING VALIDASI AGREE
Layanan TAM CONSUMER

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-04.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 : 25 Juli 2022	Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 12 Oktober 2022

<p align="center">Instruksi Kerja</p> <p align="center">TAPPING VALIDASI AGREE Layanan TAM CONSUMER</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-04.Rev.00
	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 *handle tapping agree* agent.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari instruksi kerja ini untuk memastikan kesesuaian terhadap parameter yang dipakai oleh agent.

4. Indikator Kinerja Prosedur

Penyelesaian work order penjualan produk Telkom.

5. Rincian Prosedur

5.1. *Agree* adalah hasil penawaran agent TAM yang berarti pelanggan setuju dengan *offering call* yang dilakukan, dapat berupa penawaran *sales* (penjualan *add on*), maupun kesediaan pelanggan untuk kembali berlangganan.

5.2. Kriteria *validasi agree*.

- 5.2.1. Agent melakukan inputan di aplikasi TAMARA dan MYCX.
- 5.2.2. Terdapat vr percakapan yang menyatakan pelanggan setuju berlangganan.
- 5.2.3. Agent melakukan penawaran sesuai dengan parameter yang telah ditentukan.

5.3. Mekanisme penyelesaian tapping validasi *agree* layanan TAM.

- 5.3.1. QCO mengambil data dari *myhandle* di aplikasi TAMARA.
- 5.3.2. QCO mengambil *voice recording* di aplikasi APPREC untuk di validasi.
- 5.3.3. QCO menuliskan hasil validasi berupa *approve* atau *return* pada aplikasi TAMARA dan MYCX.
- 5.3.4. Team leader melakukan pengecekan data *approve* dan *return*.

<p align="center">Instruksi Kerja</p> <p align="center">TAPPING VALIDASI AGREE Layanan TAM CONSUMER</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-04.Rev.00
	Revisi : 00

- 5.3.5. Team leader melakukan *re-tapping* dari hasil *return* qco,yang seharusnya *valid*.
- 5.3.6. Team leader melakukan banding kepada QA terkait hasil *re-tapping* *return*.
- 5.3.7. Team leader meneruskan rekomendasi kepada agent sesuai dengan temuan *return* QCO.
- 5.4. Mekanisme penyelesaian tapping validasi *agree* layanan WiFi Service & Add On Digital dan CARING CT-0 PraNPC.
 - 5.4.1. QCO mengambil data dari myhandle diaplikasi TAMARA.
 - 5.4.2. QCO mengambil voice recording diaplikasi APPREC untuk di validasi.
 - 5.4.3. QCO menuliskan hasil validasi berupa approve atau *return* pada aplikasi TAMARA dan MYCX.
 - 5.4.4. Team leader melakukan pengecekan data *approve* dan *return*.
 - 5.4.5. Team leader melakukan re-tapping dari hasil *return* qco,yang seharusnya *valid*.
 - 5.4.6. Team leader melakukan banding kepada QCO terkait hasil *re-tapping* *return*.
 - 5.4.7. Team leader meneruskan rekomendasi kepada agent sesuai dengan temuan *return* QCO.

Instruksi Kerja TAPPING VALIDASI AGREE Layanan TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-04.Rev.00
	Revisi : 00

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-11.Rev.00 FORM % APPROVED MANUAL QC	2 tahun	QC
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.		