

Instruksi Kerja




Pelaporan Hard Complain (HC) Dan Permintaan Voice Recording (VR)

WIFI Service & Add On Digital

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-02.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">Instruksi Kerja Pelaporan Hard Complain (HC) Dan Permintaan Voice Recording (VR) WIFI Service & Add On Digital</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-02.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 penanganan *hard complain* agar mendapatkan penyelesaian masalah secara tepat.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari instruksi kerja ini diterapkan dalam proses penanganan *hard complain* yang berupa identifikasi pelanggan *hard complain* agar mendapat penyelesaian masalah secara tepat.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Penyelesaian *hard complain* dengan tepat berdasarkan analisa *Voice recording*.
- 4.2. Penyelesaian *hard complain* terdapat adanya kronologis berdasarkan *Voice recording*.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Hard complain adalah proses penyampaian keluhan pelanggan Telkom yang disampaikan melalui pihak eksternal WIFI Service & Add On Digital (Plasa/147/Tier2) kepada SPV melalui *email/whats up* dengan pengecekan berupa voice recording dan pembuatan kronologis.
- 5.2. Kriteria *hard complain* meliputi :
 - 5.2.1. Tidak merasa menyetujui dengan program/paket yang telah di tawarkan agent.
 - 5.2.2. Paket dan Tarif yang ditawarkan tidak sesuai.
 - 5.2.3. Agent berkata tidak sopan pada saat melakukan penawaran.
- 5.3. Mekanisme penyelesaian *hard complain*.
 - 5.3.1. Eksternal mengajukan *Hard complain*.

Instruksi Kerja Pelaporan Hard Complain (HC) Dan Permintaan Voice Recording (VR) WIFI Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-02.Rev.00
	Revisi : 00

- 5.3.2. QCO melakukan pencarian *Voice Recording* berdasarkan complain yang diajukan pada aplikasi *Apprecording* dalam format *mp3*.
- 5.3.3. QCO melakukan analisa dari Voice Recording dengan melakukan pengecekan tanggal, paket, tarif, profil pelanggan dari nomor *Hard complain*.
- 5.3.4. QCO menyusun kronologis berdasarkan *Voice recording* yang telah didengarkan dengan mengisi formulir (kode, nama dokumen).
- 5.3.5. SPV melakukan validasi *Voice Recording*.
- 5.3.6. SPV meminta *approval* dari Manager operasional dengan melampirkan form kronologi *voice recording*.
- 5.3.7. SPV mengirimkan hasil kronologis kepada pihak eksternal.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-01.Rev.00 FORM HARD KOMPLAIN	2 tahun	Quality control

*) 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.		