




Prosedur Operasi Standar
PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN
WiFi Service & Add On Digital

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-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

Prosedur Operasi Standar PENGLOLAAN OPERASIONAL LAYANAN WiFi Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen :OB.IN.OCC.TELK.P - 02.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.1 ISO 9001:2008 Perencanaan Realisasi Produk.
- 1.2. Klausul 7.2.1 ISO 9001:2008 Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk
- 1.3. Klausul 8.2.3 ISO 9001:2008 Pemantauan dan Pengukuran Proses.
- 1.4. Klausul 8.3 ISO 9001:2008 Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai.
- 1.5. Klausul 8.5.2 ISO 9001:2008 Tindakan Korektif.

2. Tujuan

Sebagai panduan pelaksanaan operasional Layanan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini berlaku pada proses pengelolaan operasional layanan WIFI Service & Add On Digital.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Manager Operasional.
- 4.2. Supervisor.
- 4.3. Team Leader.
- 4.4. Agent.
- 4.5. Support (QC Officer).
- 4.6. Client.

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Proses layanan operasional WiFi Service & Add On Digital Telkom diatur pada prosedur layanan.
- 5.2. QC melakukan monitoring layanan berdasarkan pada OB.IN.QCC.TELK.P-01.Rev.00 Evaluasi, Analisa, dan Monitoring Performansi Layanan yang diukur dari aspek layanan, SDM, dan Teknologi. Sedangkan untuk proses monitoring kualitas berdasarkan pada OB.IN.QCC.TELK.P-03.Rev.00.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. WiFi Service & Add On Digital adalah Penawaran produk Wifi *Seamless* dan paket atau produk promo tambahan lainnya kepada pelanggan INDIHOME eksisting, sesuai dengan WO(*work order*) *customer* yang disediakan *client* (TELKOM).

Prosedur Operasi Standar PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN WiFi Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen :OB.IN.OCC.TELK.P - 02.Rev.00
	Revisi : 00

6.2. TL(team leader) adalah Pemimpin dalam sebuah kelompok atau tim yang terdiri dari beberapa agent, sesuai dengan pembagian yang ditetapkan supervisor layanan.

Team Leader bertanggung jawab atas performansi agent dalam tim nya.

6.3. Quality Control Officer adalah pihak yang melakukan proses Tapping.

6.4. Tapping adalah proses memonitoring sikap, proses dan solusi Layanan yang diberikan Agent kepada End user.

7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Operasional berjalan sesuai dengan SOP dan IK yang berlaku.

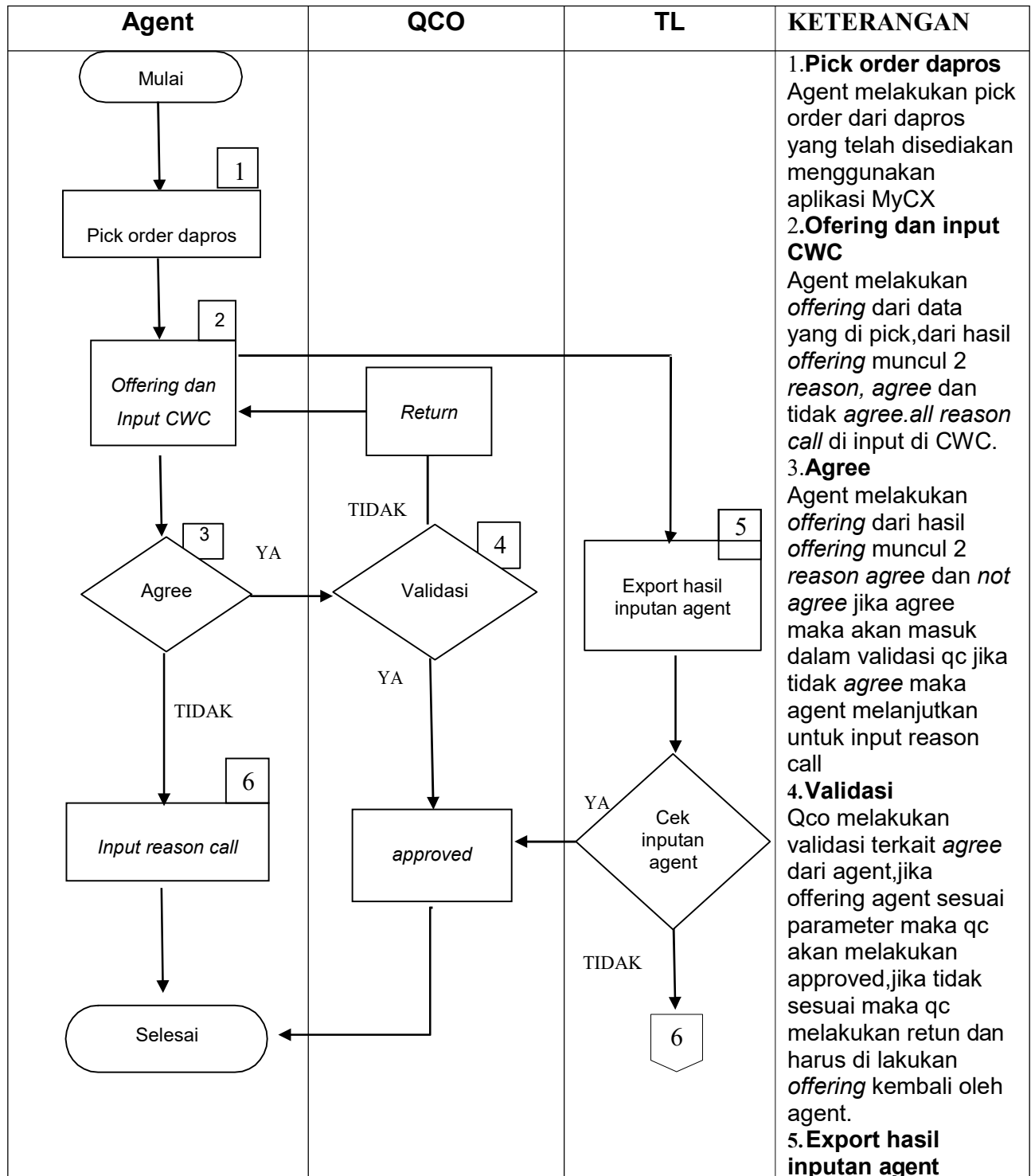
7.2. Ketercapaian target yang disepakati dengan pihak *Client*.

Prosedur Operasi Standar
PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN
WiFi Service & Add On Digital

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P
- 02.Rev.00
Revisi : 00

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



Prosedur Operasi Standar PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN WiFi Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P - 02.Rev.00
	Revisi : 00

			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 6.Input reason call Agent melakukan input all reason call di aplikasi cwc sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
--	--	--	---

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00 PEMBUATAN LAPORAN WiFi Service & Add On Digital.

9.2. OB.IN.OCC.TELK.W-03.Rev.00 PENGELOLAAN USER IT TOOLS WiFi Service & Add On Digital.

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00 LAPORAN PERFORMANSI BULANAN WIFI ID SEAMLESS	2 TAHUN	Operasional
2	OB.IN.OCC.TELK.F-07.Rev.00 LAPORAN PERIODIK WIFI ID SEAMLESS	2 TAHUN	Operasional

Prosedur Operasi Standar PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN WiFi Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen :OB.IN.OCC.TELK.P - 02.Rev.00
	Revisi : 00

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

11. Aplikasi Pendukung

11.1. Eyebeam

11.2. MYCX

11.3. TAMARA

12. Catatan

12.1. ...

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		