




Instruksi Kerja

PERMINTAAN VOICE RECORDING DAN PENANGANAN HARD COMPLAIN *Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)*

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 : Sukron Azis	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 PERMINTAAN VOICE RECORDING DAN PENANGANAN HARD COMPLAIN <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer</i> (PRANPC)</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 di sampaikan melalui pihak eksternal CT0 DAN PRANPC (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 membayar dengan tunggakan yang telah diinfokan agent
 - 5.2.2. Agent berkata tidak sopan pada saat melakukan penawaran
- 5.3. Mekanisme penyelesaian *hard complain*.
 - 5.3.1. Eksternal mengajukan *Hard complain*.
 - 5.3.2. QCO melakukan pencarian *Voice Recording* berdasarkan *complain* yang diajukan pada aplikasi *Carring MyIndihome* dalam format *mp3*.

Instruksi Kerja PERMINTAAN VOICE RECORDING DAN PENANGANAN HARD COMPLAIN <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer</i> (PRANPC)	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-02.Rev.00
	Revisi : 00

- 5.3.3. QCO melakukan analisa dari Voice Recording dengan melakukan pengecekan tanggal, tunggakan, profil pelanggan dari nomer Hard complain.
- 5.3.4. QCO menyusun kronologis berdasarkan Voice recording yang telah di dengarkan dengan mengisi formulir (kode,nama dokumen).
- 5.3.5. SPV melakukan validasi Voice Recording.
- 5.3.6. SPV meminta approval dari Manager oprasional 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	QC

*) 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.		