

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 : Sukron Azis	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 intruksi 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* diaplikasi TAMARA.
 - 5.3.2. QCO mengambil *voice recording* diaplikasi 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.		