

Prosedur Operasi Standar
CARING PROCEDURE
Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.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">Prosedur Operasi Standar <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i> OFFERING PROCEDURE</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan.

2. Tujuan

2.1. Memastikan agent memberikan proses *caring* dan penagihan sesuai dengan standar yang berlaku.

2.2. Meningkatkan pencapaian agree agent.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar operasional ini meliputi proses agent melakukan *pick up* data prospek, *greeting* sampai dengan *closing*.

4. Pihak Terkait

4.1. Agent.

4.2. Team Leader.

4.3. QCO (*Quality Control Officer*).

5. Kebijakan Umum

5.1. Agent melakukan *pick order* dapros dengan menggunakan aplikasi mycx.

5.2. Agent melakukan *caring* dan penagihan ke pada pelanggan Telkom sesuai dengan standar parameter yang sudah di tentukan oleh Telkom.

5.3. Agent melakukan input hasil *caring* sesuai reason pelanggan di aplikasi mycx dan tamara.

6. Definisi dan Singkatan

6.1. *CT-0 (Change Tarif-0) Pranpc* adalah layanan *outbound call* yang melakukan caring dan penagihan kepada pelanggan Telkom yang mempunyai tunggakan bulan N+2.

6.2. *Pranpc (Pra Non Produktif Customer)* adalah layanan *outbound call* yang melakukan caring dan penagihan kepada pelanggan Telkom yang mempunyai tunggakan bulan N dan N+1.

6.3. *Team leader* adalah posisi/fungsi yang membawahi beberapa orang dalam satu team.

6.4. *Dapros* (data prospek) adalah profil pelanggan yang di gunakan oleh agent untuk melakukan offering.

6.5. *MyCX (My Customer Experience)* adalah aplikasi untuk cek data pelanggan, input hasil *offering*, eskalasi hasil *offering*.

<p align="center">Prosedur Operasi Standar <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i> OFFERING PROCEDURE</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

6.6. TAMARA (*Tele Account Management Report National*) adalah aplikasi untuk melakukan input hasil *caring* dan monitoring hasil *caring*.

6.7. *Eyebeam* adalah aplikasi untuk melakukan call.

6.8. I-payment adalah aplikasi info tagihan dan status pembayaran pelanggan Telkom.

6.9. IOC (Infomedia Operation Center) adalah layanan penanganan kendala/gangguan aplikasi *internal*.

6.10. Nonatero (*Nasional Customer Care Center Control*) adalah *dashboard* aplikasi Telkom untuk *monitoring* hasil call agent.

7. Indikator Kinerja Prosedur

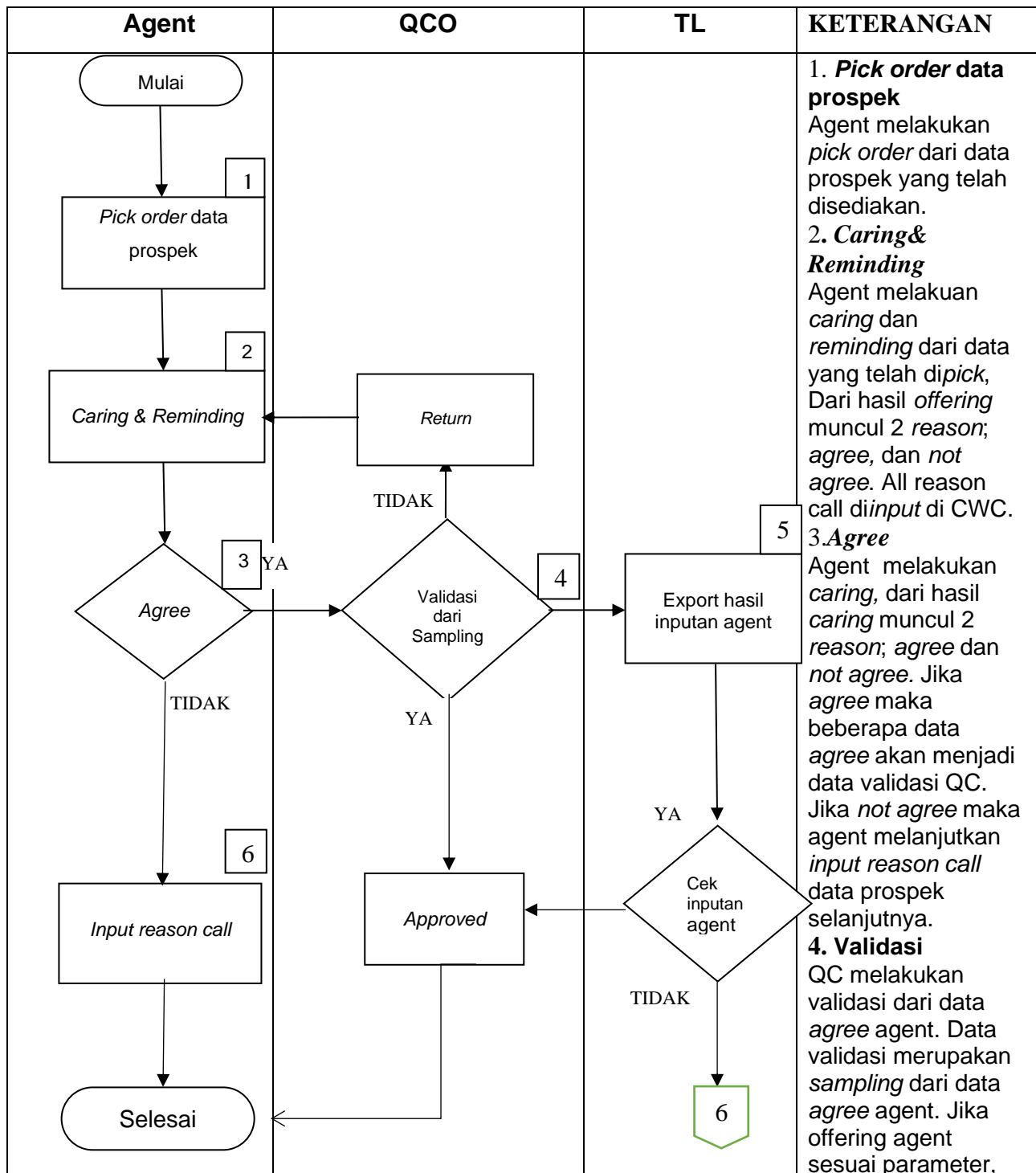
7.1. Informasi tagihan *indihome* yang disampaikan agent sesuai dengan prosedur.

7.2. Agent *Caring* sesuai dengan standar parameter layanan.

Prosedur Operasi Standar <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i> OFFERING PROCEDURE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



<p>Prosedur Operasi Standar <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i> OFFERING PROCEDURE</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

			<p>maka QC akan melakukan <i>approved</i>, jika tidak sesuai maka QC melakukan <i>return</i> dan harus dicaring kembali oleh agent</p> <p>5. Export Hasil Validasi TL melakukan <i>export data all reason</i> dari aplikasi tamara dan mycx. TL melakukan pengecekan terkait inputan agent agar sesuai ketentuan. Jika ada yang tidak sesuai, data tersebut diteruskan ke agent untuk dilakukan input ulang</p> <p>6. Input Reason Call Agent melakukan input <i>all reason call</i> di aplikasi CWC dan MyCX sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>
--	--	--	---

Prosedur Operasi Standar <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i> OFFERING PROCEDURE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. OB.IN.QCC.TELK.W-01.Rev.00 PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE
- 9.2. OB.IN.QCC.TELK.W-03.Rev.00 MONITORING PELAKSANAAN REKOMENDASI QC TERHADAP HASIL VALIDASI DENGAN STATUS RETURN
- 9.3. OB.IN.QCC.TELK.W-04.Rev.00 TAPPING VALIDASI AGREE

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-19.Rev.00 FORM PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE LAYANAN CT-0 DAN PRANPC	2 Tahun	Quality Control
2	OB.IN.QCC.TELK.F-18.Rev.00 STANDAR PENILAIAN PARAMETER LAYANAN CT-0 DAN PRANPC	2 Tahun	Quality Control

**) 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. MYCX
- 11.2. Tamara
- 11.3. Eyebeam
- 11.4. Email
- 11.5. I-payment
- 11.6. Nonatero
- 11.7. MS Excel

12. Catatan

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		