




Instruksi Kerja
MONITORING PELAKSANAAN REKOMENDASI QC TERHADAP HASIL
VALIDASI DENGAN STATUS RETURN
Layanan TAM CONSUMER

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-03.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

Instruksi Kerja MONITORING PELAKSANAAN REKOMENDASI QC TERHADAP HASIL VALIDASI DENGAN STATUS RETURN Layanan TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-03.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

1.1. Klausul 8.2 ISO 9001:2015 Persyaratan Produk dan Jasa.

2. Tujuan

Sebagai panduan untuk memonitoring pelaksanaan rekomendasi hasil *validasi return*.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari intruksi kerja ini diterapkan dalam proses pengecekan untuk solusi yang diberikan sudah sesuai parameter yang telah ditetapkan.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Monitoring penyelesaian hasil validasi agree dengan status return.

5. Rincian Prosedur

5.1. Return adalah ketidaksesuaian *offering* terhadap parameter yang telah ditentukan.

5.2. Kriteria *return* adalah sebagai berikut :

5.2.1. Tidak sesuai dengan parameter P3K.

5.2.2. Tidak sesuai dengan deskripsi produk terupdate.

5.2.3. Ketidaksesuaian inputan di aplikasi MYCX terhadap penawaran yang telah dilakukan.

5.3. Mekanisme penyelesaian *return* untuk layanan TAM.

5.3.1. Agent melakukan pengecekan *return* lewat aplikasi TAMARA di menu *return*.

5.3.2. Agent melakukan call Kembali ke pelanggan sesuai rekomendasi dari *quality control*.

5.3.3. Quality control melakukan pengecekan terkait hasil call ulang *return*, jika sesuai rekomendasi QC, maka akan dilakukan *approved* di aplikasi mycx, jika tidak sesuai QC akan memberikan rekomendasi untuk di call ulang oleh agent.

5.3.4. QA melakukan rekap terhadap *Return* yang belum di tindak lanjuti oleh agent *maximal 2x24 jam* setelah tanggal *Retrun*.

5.3.5. QA meneruskan *Return* yang belum ditindak lanjuti melalui email kepada TL operasional untuk segera di lakukan call ulang oleh agent.

5.3.6. QA melakukan analisa dan rekap terkait *Return* dengan status *decline*.

5.3.7. QA melakukan monitoring dan rekap terkait *Return* dengan status gagal tersambung dengan pelanggan.

Instruksi Kerja MONITORING PELAKSANAAN REKOMENDASI QC TERHADAP HASIL VALIDASI DENGAN STATUS RETURN Layanan TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-03.Rev.00
	Revisi : 00

5.3.8. QA melakukan rekap hasil tindak lanjut *return* semua reason dan melaporkan melalui email kepada SPV QA dan Oprasional setiap hari.

5.4. Mekanisme penyelesaian return untuk layanan WiFi Service & Add On Digital dan CARING CT0 Pra n PC.

5.4.1. Agent melakukan pengecekan *return* lewat aplikasi TAMARA di menu *return*.

5.4.2. Agent melakukan call Kembali ke pelanggan sesuai rekomendasi dari *quality control*.

5.4.3. *Quality control* melakukan pengecekan terkait hasil call ulang *return*, jika sesuai rekomendasi QCO maka akan dilakukan *approved* di aplikasi mycx, jika tidak sesuai QCO akan memberikan rekomendasi untuk dicall ulang oleh agent.

5.4.4. QCO melakukan rekap terhadap *Return* yang belum di tindak lanjuti oleh agent *maximal* 3x24 jam setelah tanggal *Return*.

5.4.5. QCO melakukan rekap terkait *Return* dan rekap perbaikan *return*.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-10.Rev.00 FORM REKAP RETURN QC	2 tahun	QC
2			
.			

*) 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.		