

RISALAH RAPAT TAM CONSUMER

Agenda : KALIBRASI dan DISKUSI QC Team dan OPS TAM

Peserta : Supervisor operasional, supervisor QC, TL, QAO, trainer (daftar hadir terlampir)

Lokasi : TAM NASIONAL
 Tanggal : 9 November 2022
 Waktu : 13.30 sd selesai
 Disusun oleh : Yeni Yuliasari
 Lampiran : Daftar hadir

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
1	<p>Case return terkait Infomsi produk salah,</p> <p>Minipack:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agent mengiyakan saat pelanggan tanya, semua sepak bola live ada semua di penawaran esensial - Penawaran IndiSport2 agent sampaikan semua olahraga unggulan, lari bisa ditonton - Agent mengiyakan saat pelanggan tanya , semua aplikasi di tv bisa ditonton/dibuka (seharusnya diluruskan bahwa minipack ini penambahan/pembukaan channel indihome tv - Pelanggan mengeluhkan channel olah raga lokal tdk pernah ditayangkan, ao tawarkan minipack upgrade essential (beinsport) seharusnya Indisport 2 yg terdapat Useesport didalamnya ada sepakbola Liga 1 dan 2 - agent mengiyakan pertanyaan pelanggan terkait yg dibuka adalah all chanel termasuk mola - IndiMovie1Lite agent sampaikan film terbaru - Tidak menginfokan jumlah dan nama channel yang ditawarkan <p>Netflix:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak menjelaskan benefit wetv - Kuota tambahan fup 50gb disampaikan untuk akses netflix di gadget - saat pelanggan menanyakan tentang wetv Iflix , agent ada info bahwa wetv nya bisa digunakan di tv laptop atau HP - Informasi perangkat (layar) untuk netflix tidak sesuai - Informasi simulasi tarif tidak sesuai <p>2P3P:</p> <p>Agent mengiyakan saat pelanggan tanya bisa pararel</p>	Remind all agent	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
	<p>SMOOA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agent mebenarkan saat pelanggan tanya bebas telpon ke sesama telkom (seharusnya anggota) - Agent sampaikan quota internet masing- masing nomor/ bagi 3, seharusnya sampaikan kuota digunakan bersama- sama untuk smooa (salah: masing-masing, bagi tiga) - Agent salah infokan kecepatan penawaran, dioffering 30mb di KB 50mb - Mengiyakan quota unlimited <p>Upgrade: upgrade dr 30 ke 40 mbps agent menginfokan kecepatan 2 kali lipat</p> <p>Vidio: agent menginfokan ott vidio bisa digunakan di hp seharusnya hanya bisa ditonton dr useetv pelanggan saja</p>				
2	Informasi kecepatan internet pelanggan boleh dari paket dasar atau inet loy	Update agent dan QCO	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done
3	Untuk kolom keterangan penawaran netflix di aplikasi TAMARA berisi kkontak dan informasi penting dari agent	Update agent dan QCO	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done
4	Untuk pertanyaan terkait produk, parameter, ketentuan, informasi dan yang berhubungan dengan penawaran, koordinasikan melalui WAG (tidak boleh japri), agar informasi yang diterima semua site sama.	Update SPV, TL, QAO, trainer dan tier 2	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done
5	Penolakan lebih dari 3 kali, tapi pelanggan masih nyaman diajak komunikasi, apakah masih boleh melanjutkan penawaran?	Koordinasikan ulang ke mbak Hera	SPV QA Tier2	11-Nov-22	Progress

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
6	Jika tagihan pelanggan terakhir/ simulasi nominal sulit disebutkan (tidak bulat dan ada koma), agent boleh membulatkan sedikit ke atas (3/ 4 angka terakhir)	Update agent dan QCO	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done
7	Mekanisme open rule, 1. Rekomendasi pelanggan (tidak ada rule penawaran) 2. FU Script: <i>Untuk nomor (sebutkan nomor rekomedasi) akan kami lakukan pengecekan terlebih dahulu apakah ada penawarannya (sebutkan produk dan tarifnya)</i> <i>Kami akan menghubungi bapak/ ibu kembali, jika penawarannya tersedia.</i> 3. Ajukan open rule 4. Call pelanggan Script, <i>(Greeting)</i> <i>(Konfirmasi nomor fastel dan PJ)</i> <i>Terkait penawaran (produk) sebelumnya, untuk benefit dan tarif yang ditawarkan, apakah perlu saya jelaskan kembali pak/ bu (nama pelanggan)?</i> Jika diminta silahkan jelaskan kembali Jika tidak, <i>(Tanya Pemahaman)</i> <i>(Tanya kesediaan)</i> <i>(Kontrak)</i> <i>(closing)</i> 5. Agree 6. Valiasi QCO	Update agent dan QCO	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done
8	Netflix (berlangganan dari indihome) bisa diakses menggunakan diluar negeri dengan provider internet yang kerjasama dengan netflix	Update agent dan QCO	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
9	Jika Netflix tidak ada di indihome tv agent bisa buat laporan melalui aplikasi WITA	Update agent dan QCO	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done
10	Resolusi Netflix Basic, standar : FHD (Full High Definition/ 1080p) Premium: 4K UHD (Ultra High Definition)	Update agent dan QCO	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done
11	Untuk dapros netflix HSSP2 yang tidak update karena pelanggan baru upgrade ke kecepatan yang direkomendasikan untuk ditawarkan, maka flag di kkontak bisa diubah dari HSSP2 ke HSSP1. Contoh, Dapros tgl 8 November 2022 , nomor 141114195790 Paket dasar pelanggan 30 mbps Inet loy 40 mbps Inet loy terbaru 100 mbps (6 November 2022)	Update agent dan QCO	SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer	11-Nov-22	Done

11-Nov-22

Disusun oleh,



YENI YULIASARI

SPV QA TAM CONSUMER