
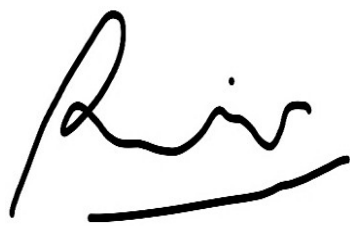



Prosedur Operasi Standar
OFFERING PROCEDURE
TAM CONSUMER

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 : Roni Gultom	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">Prosedur Operasi Standar TAM CONSUMER 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 penawaran sesuai dengan standar yang berlaku.

2.2. Meningkatkan pencapaian *sales 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 *offering* produk ke pada pelanggan Telkom sesuai dengan standar parameter yang sudah di tentukan oleh Telkom.

5.3. Agent melakukan input hasil *offering* sesuai reason pelanggan di aplikasi TAMARA.

6. Definisi dan Singkatan

6.1. Tam Counsumer adalah layanan penawaran produk Add On kepada pelanggan INDIHOME eksisting sesuai dengan WO *customer* yang disediakan *client* (TELKOM).

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

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

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

6.5. TAMARA (*Tele Account Manjement Report National*) adalah aplikasi untuk melakukan input hasil offering dan monitoring hasil offering.

6.6. *Eyebeam* adalah aplikasi untuk melakukan call.

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

Prosedur Operasi Standar
TAM CONSUMER
OFFERING PROCEDURE

Tanggal Berlaku	: 13 Oktober 2022
Kode Dokumen	: OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
Revisi	: 00

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

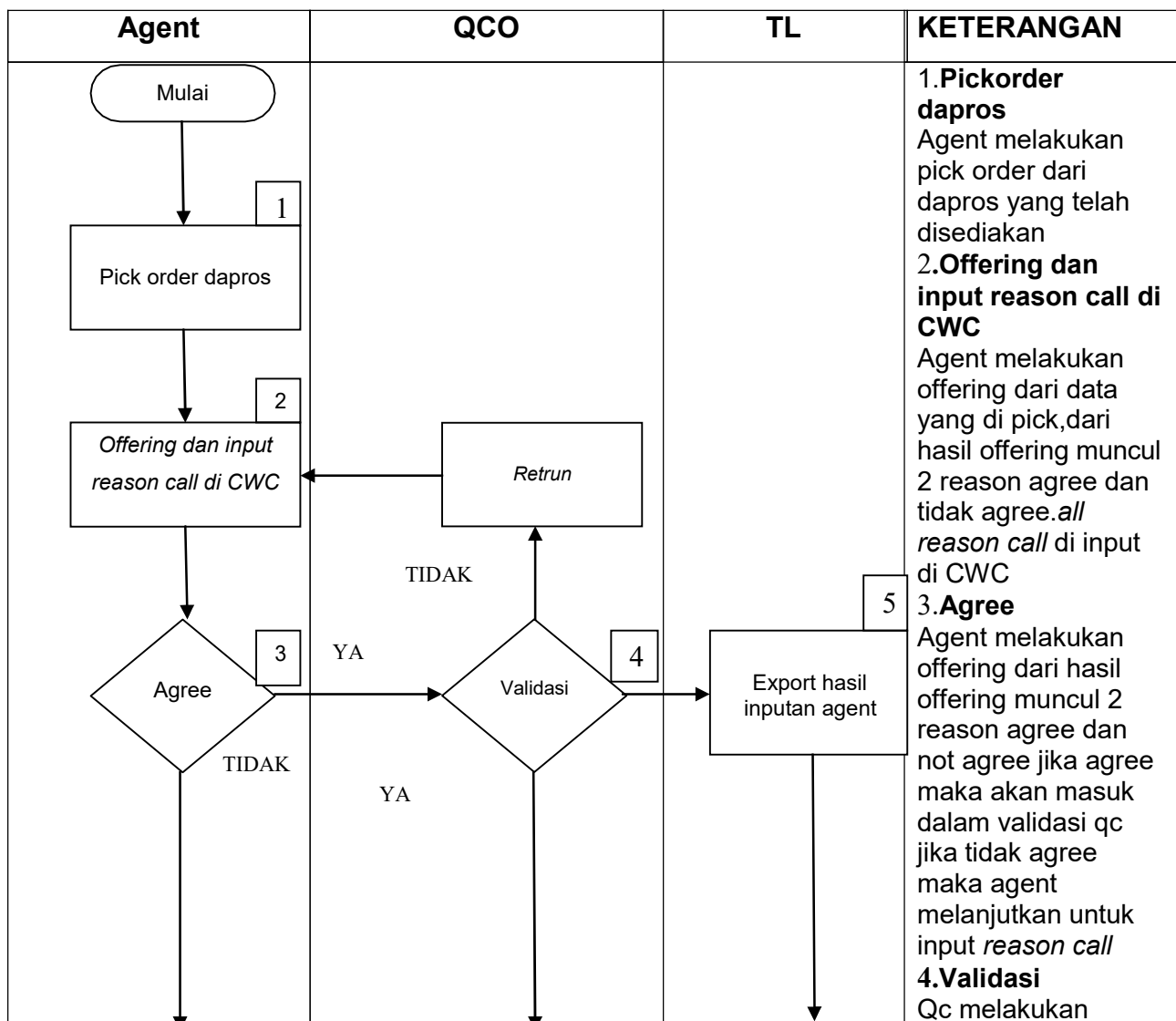
7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Informasi/*benefit* produk yang disampaikan agent sesuai dengan prosedur

7.2. Agent *offering* sesuai dengan standar parameter layanan

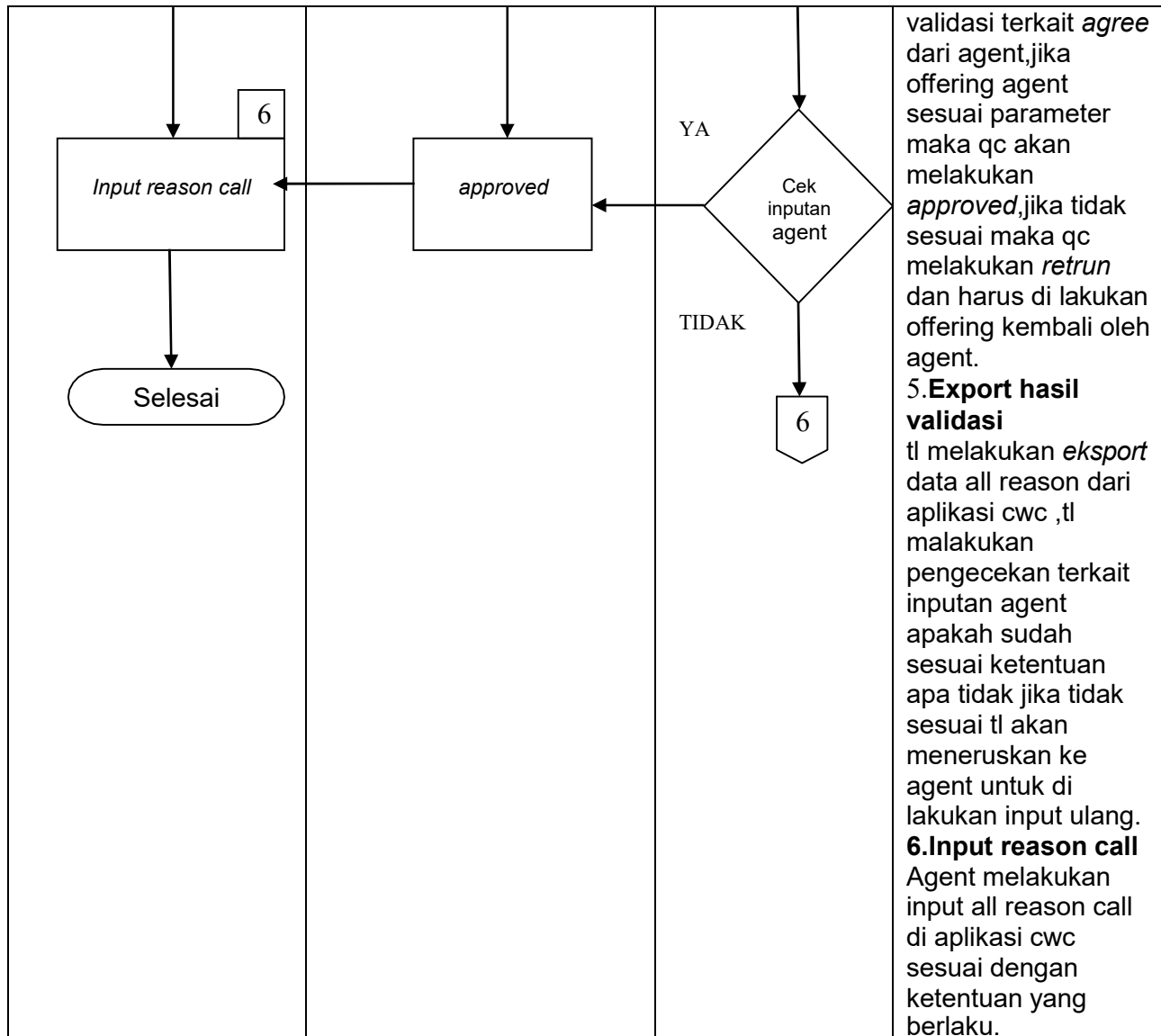
8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



Prosedur Operasi Standar
TAM CONSUMER
OFFERING PROCEDURE

Tanggal Berlaku	: 13 Oktober 2022
Kode Dokumen	: OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
Revisi	: 00



Prosedur Operasi Standar TAM CONSUMER 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-02.Rev.00 PELAPORAN HASIL TAPPING DECLINE
- 9.3. OB.IN.QCC.TELK.W-03.Rev.00 MONITORING PELAKSANAAN REKOMENDASI QC TERHADAP HASIL VALIDASI DENGAN STATUS RETURN
- 9.4. OB.IN.QCC.TELK.W-04.Rev.00 TAPPING VALIDASI AGREE
- 9.5. OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00 TAPPING DECLINE

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-02.Rev.00 FORM REKAP APPROVED QC	2 Tahun	Quality Control
2	OB.IN.QCC.TELK.F-04.Rev.00 STANDAR PENILAIAN PARAMETER LAYANAN TAM	2 Tahun	Quality Control
3	OB.IN.QCC.TELK.F-03.Rev.00 FORM REPORT TAPPING DECLINE	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. Spark

Prosedur Operasi Standar TAM CONSUMER OFFERING PROCEDURE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-01.Rev.00
	Revisi : 00

12. Catatan

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		