




Instruksi Kerja
PENGELOLAAN USER IT TOOLS
TAM CONSUMER

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-04.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">Instruksi Kerja PENGLOLAAN USER IT TOOLS TAM CONSUMER</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.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 pengajuan, perubahan, mekanisme dan penggunaan *user it tools* kepada telkom.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup intruksi kerja ini adalah proses mengatur pengajuan dan perubahan mekanisme penggunaan *user it tools* telkom.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Ketepatan waktu pengajuan *User IT tools*.
- 4.2. Ketepatan penggunaan *User IT Tools*.
- 4.3. Ketepatan *Manage User IT Tools*.

5. Rincian Prosedur

5.1. Pengajuan user IT tools.

- 5.1.1. Supervisor layanan mengajukan permintaan *create user* agent baru dengan melampirkan data pendukung sebagai berikut :

- Nomer parner.
- Pakta integritas bermatrai.
- Foto KTP karywan.
- Nomer HP dan ID telegram.

- 5.1.2. PIC CRL(*customer leveraging*) melakukan pengecekan kelengkapan data pendukung.

- 5.1.3. PIC CRL membuat *draft* surat dinas permohonan *user IT tools* kepada divisi OPS.Telkom.

- 5.1.4. Divisi OPS Telkom melakukan *verivikasi* dan membuat *approval* surat dinas permohonan User IT tools yang ditujukan kepada *Direktorat Consumer*(ditcon).

- 5.1.5. *Direktorat Consumer*(ditcon) membuat NDE permohonan *user ITtools* kepada divi IT.

<p align="center">Instruksi Kerja PENGELOLAAN USER IT TOOLS TAM CONSUMER</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-04.Rev.00
	Revisi : 00

5.1.6. Divi IT *Create User IT Tools*.

5.1.7. Distribusi user it tools oleh *PIC CRL*.

5.1.8. *PIC CRL* melakukan serah terima user *it tools* kepada Supervisor layanan.

5.1.9. Supervisor layanan melakukan *verivikasi* kesesuaian user dengan form pengajuan.

5.1.10. *PIC CRL* mengirimkan berita acara penyerahan *user IT tools* kepada direktorat Consumer.

5.2. Perubahan *user IT tools*

5.2.1. Supervisor layanan melakukan pemblokiran *user it tools* karyawan non aktif.

5.2.2. Supervisor layanan melakukan pengajuan penghapusan *user it tools* untuk karyawan non aktif kepada *PIC CRL*.

5.2.3. *PIC CRL* melakukan pengecekan dan pengajuan penghapusan *user it tools* untuk karyawan *non aktif* kepada divisi it.

5.2.4. Divi IT melakukan penghapusan *user IT Tools*.

5.3. Mekanisme penggunaan *user IT tools*

5.3.1. Tidak diperkenankan *sharing user it tools*.

5.3.2. Pengantian user *password it tools* hanya bisa di lakukan oleh pemilik user yang bersangkutan.

5.3.3. Supervisor layanan wajib melakukan sosialisasi penggunaan dan pengelolaan *user it tools* kepada seluruh TL dan Admin.

5.3.4. TL dan Admin wajib melakukan sosialisasi penggunaan dan pengelolaan *user it tools* kepada seluruh agent baru dan sosialisasi *refreshment* secara berkala kepada agent existing.

Instruksi Kerja PENGELOLAAN USER IT TOOLS TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-04.Rev.00
	Revisi : 00

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.OCC.TELK.F-16.Rev.00 FORM SERAH TERIMA IT TOOLS	2 tahun	Operasional

*) 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.		