

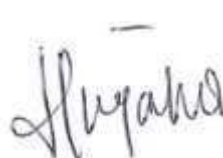
Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi 01



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 4	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001 : 2015 Komunikasi pelanggan
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001 : 2015 Kepuasan pelanggan
- 1.3. Klausul 7.5 ISO 9001: 2015 Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

- 2.1. Untuk mengetahui tahapan-tahapan proses penanganan nasabah mulai dari salam pembuka sampai dengan salam penutup.
- 2.2. Memastikan nasabah ditangani sesuai permasalahan.
- 2.3. Sebagai panduan agent ketika nasabah menghubungi Contact Center.

3. Ruang Lingkup

Prosedur yang mengatur mengenai proses *customer handling* mulai dari salam pembuka, verifikasi data nasabah, identifikasi kebutuhan nasabah, memberikan solusi / saran yang tepat sesuai kebutuhan nasabah, menawarkan bantuan lain, *cross selling* dan salam penutup, berlaku untuk *Agent Voice* dan *Non Voice*.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Agent
- 4.2. Team Leader
- 4.3. Quality Control

5. Kebijakan Umum

- 5.1. *Team Leader/SPV* memastikan seluruh *Agent* menerapkan proses detail tahapan-tahapan *customer handling*.
- 5.2. *Agent* memberikan informasi / solusi atau menawarkan fitur sesuai panduan yang berlaku di *Contact Center*, misalnya panduan solusi, prosedur, dll.
- 5.3. *Agent* memberikan informasi / solusi sesuai tugas dan kewenangannya dan jika membutuhkan bantuan (informasi, eskalasi, dll) dapat menghubungi *Team Leader* atau *Tier 2*.

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. **Agent** adalah Personil yang ditugaskan oleh Infomedia sebagai pelaksana untuk melayani pelanggan / calon pelanggan Pegadaian menggunakan media *voice* dan *non voice*.
- 6.2. **Team Lader** adalah **Staff** yang mengkoordinir **Agent** dan bertanggung jawab kepada *Operation Manager*.
- 6.3. **Quality Control** adalah Divisi/bagian yang melakukan penilaian terhadap kinerja agent dan merekomendasikan perbaikan kualitas pelayanan.
- 6.4. **Tier 2** adalah Petugas *Contact Center* yang terdiri dari Helpdesk dan CS Digital.
- 6.5. **Aplikasi Omni Channel** adalah Aplikasi atau perangkat kerja yang digunakan oleh *Agent* untuk menerima pesan masuk, membuat laporan dan dokumentasi data *chat* nasabah.
- 6.6. **Service Level Agreement (SLA)** adalah Kesepakatan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu keluhan.
- 6.7. **Aplikasi MicroSIP** adalah Aplikasi untuk menerima telepon masuk dari nasabah.
- 6.8. **My recording** adalah Aplikasi untuk mendengarkan *recording* percakapan *Agent* dengan nasabah.
- 6.9. **Dispatch Ticket** adalah penyelesaian tiket pelaporan yang membutuhkan pengecekan lebih lanjut oleh tim/unit tertentu.
- 6.10. **Cross Selling** adalah merupakan teknik penjualan silang dengan menambahkan informasi produk di luar dari produk utama yang ditanyakan oleh nasabah dengan harapan meningkatkan daya jual atau informasi kepada nasabah.
- 6.11. **OOT** singkatan dari Out Of Topic.

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Informasi / solusi yang diberikan Agent sesuai dengan panduan
- 7.2. Pelanggan ditangani sesuai permasalahan
- 7.3. Agent memberikan pelayanan sesuai dengan standar parameter layanan

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses Call handling inbound call

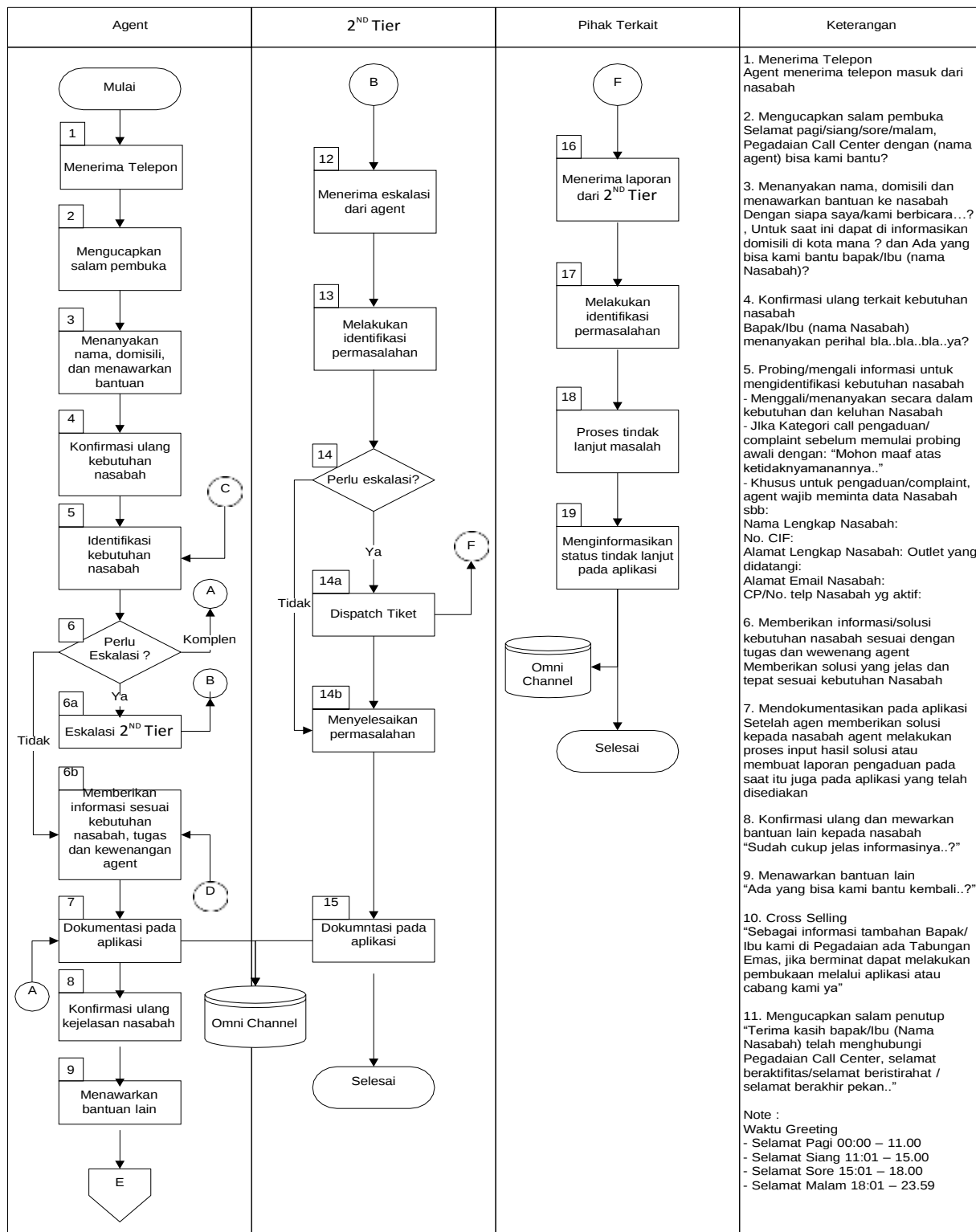


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

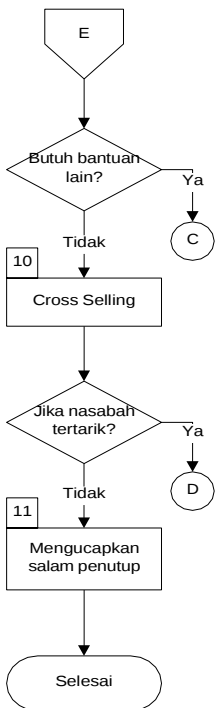


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

Agent	2 ND Tier	Pihak terkait	Keterangan
 <pre> graph TD E{{E}} --> A{Butuh bantuan lain?} A -- Ya --> C((C)) A -- Tidak --> B[10 Cross Selling] B --> D{Jika nasabah tertarik?} D -- Ya --> E1((D)) D -- Tidak --> F[11 Mengucapkan salam penutup] F --> G([Selesai]) </pre>			Mengucapkan salam penutup - Selamat beraktifitas 06.00 – 18.00 - Selamat beristirahat dari jam 18.01 – 06.00 - Selamat berakhir pekan hari sabtu, minggu, dan long weekend - Hari libur nasional di hari kerja Selamat beraktifitas pada jam 06.00 – 18.00 dan selamat beristirahat pada jam 18.00 – 05.59 12. Tim Tier 2 menerima tiket pengaduan yang harus di eskalasi 13. Dari tiket pengaduan tersebut team tier 2 melakukan identifikasi permasalahan untuk menyelesaikan tiket pengaduan sesuai dengan SLA yang berlaku 14. Tiket pelaporan tersebut apakah perlu eskalasi ke tim terkait? 14a. Apabila tiket pelaporan tidak dapat diselesaikan oleh tim tier 2 maka tiket pelaporan tersebut di kirimkan ke pihak tim terkait guna untuk pengecekan lebih lanjut 14b. Apabila tiket pelaporan dapat diselesaikan oleh tim tier 2 maka tidak perlu proses dispatch tiket ke tim terkait 15. Team tier 2 dapat mendokumentasikan hasil tiket pelaporan yang sudah selesai dengan cara menambahkan note/memo pada tiket pelaporan tersebut dan tiket pelaporan dapat di tutup 16. Tim terkait menerima tiket pengaduan yang harus di eskalasi dan pengecekan lebih lanjut 17. Dari tiket pengaduan tersebut team terkait melakukan identifikasi permasalahan untuk menyelesaikan tiket pengaduan sesuai dengan SLA yang berlaku 18. Team terkait melakukan proses tindak lanjut terhadap tiket pelaporan tersebut 19. Team terkait dapat menambahkan note/memo pada tiket pelaporan tersebut dari hasil pengecekan penyelesaian tiket pelaporan

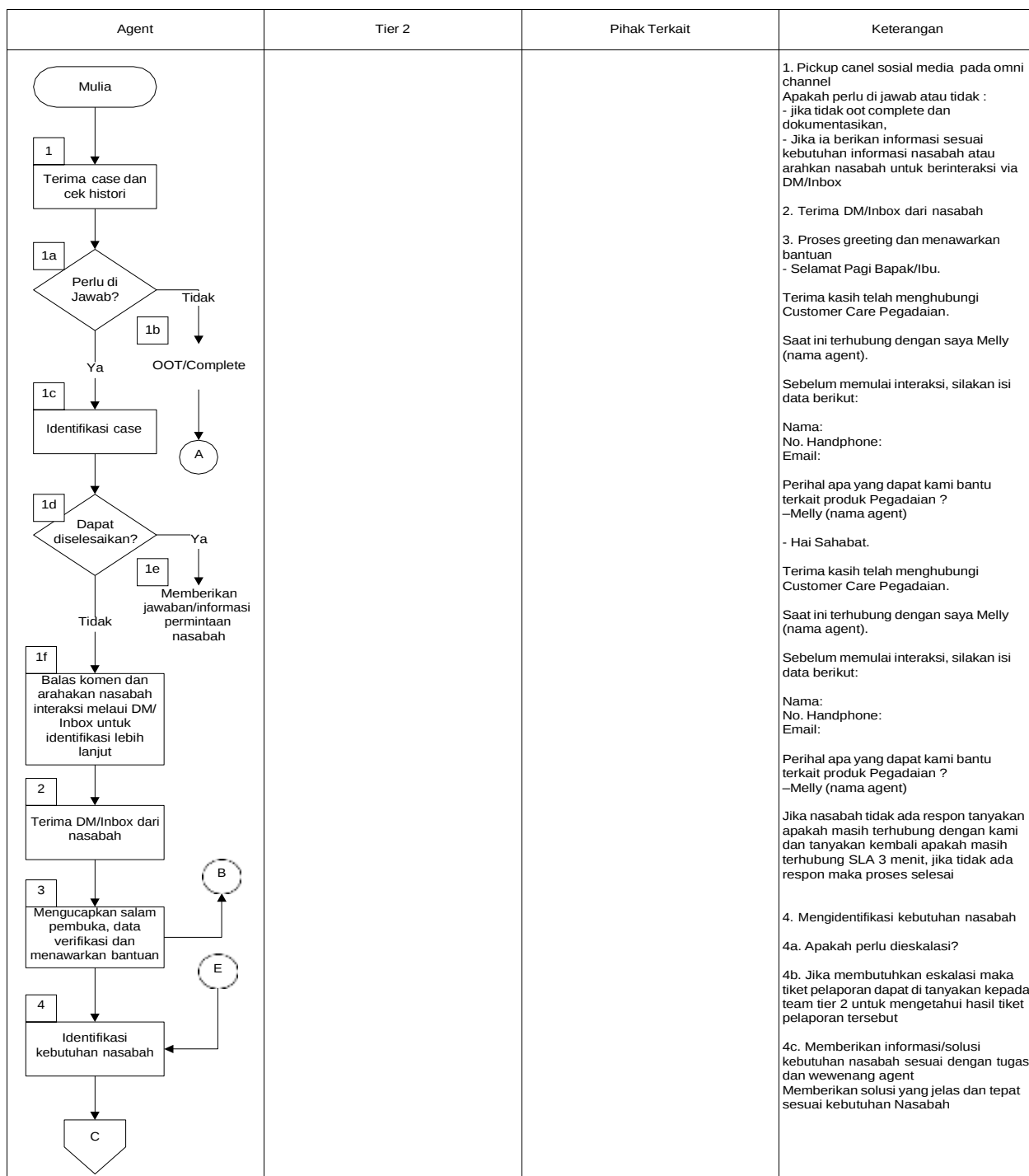
Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

8.2. Diagram Proses Handling Sosial Media

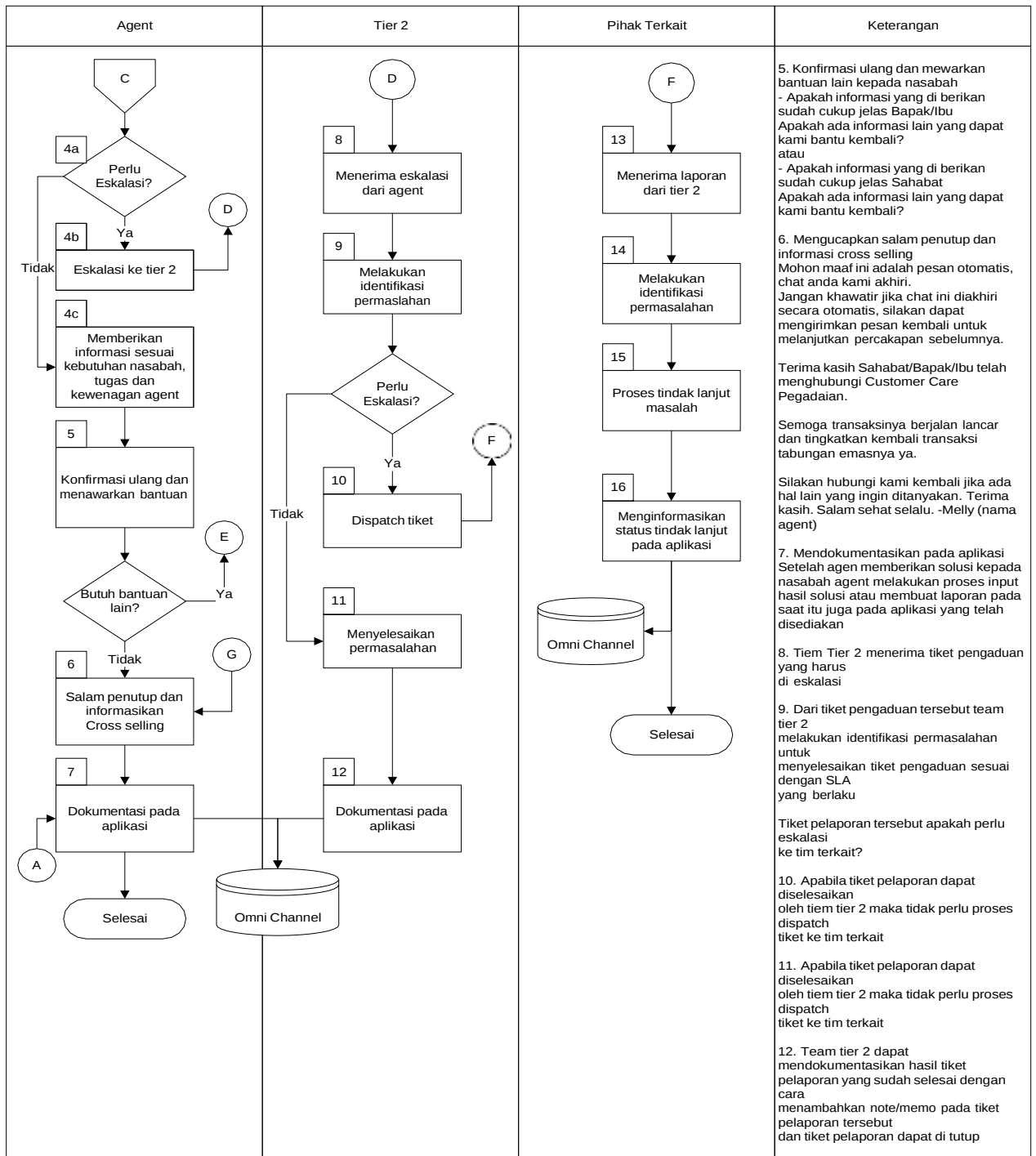


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

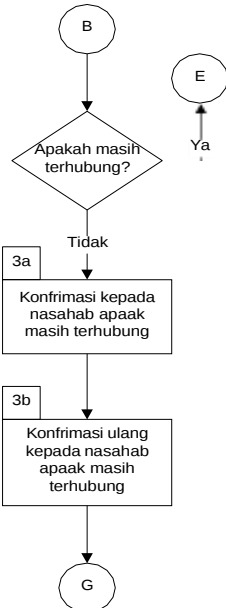


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

Agent	Tier 2	Pihak Terkait	Keterangan
 <pre> graph TD B((B)) --> D{Apakah masih terhubung?} D -- Ya --> E((E)) D -- Tidak --> 3a[3a Konfirmasi kepada nasabah apakah masih terhubung] 3a --> 3b[3b Konfirmasi ulang kepada nasabah apakah masih terhubung] 3b --> G((G)) </pre>			13. Tim terkait menerima tiket pengaduan yang harus di eskalasi dan pengecekan lebih lanjut 14. Dari tiket pengaduan tersebut team terkait melakukan identifikasi permasalahan untuk menyelesaikan tiket pengaduan sesuai dengan SLA yang berlaku 15. Team terkait melakukan proses tindak lanjut terhadap tiket pelaporan tersebut 16. Team terkait dapat menambahkan note/memo pada tiket pelaporan tersebut dari hasil pengecekan penyelesaian tiket pelaporan 3. Apakah masih terhubung? 3a. Konfirmasi kepada nasabah apakah masih terhubung Apabila 1 menit tidak ada respon dari nasabah, agent harus menanyakan ""Apakah saat ini Bapak/Ibu masih terhubung dengan kami?"" 3b. Konfirmasi ulang kembali kepada nasabah apakah masih terhubung apabila 1 menit kemudian belum ada respon tanyakan kembali kepada nasabah ""Apakah saat ini Bapak/Ibu masih terhubung dengan kami?""



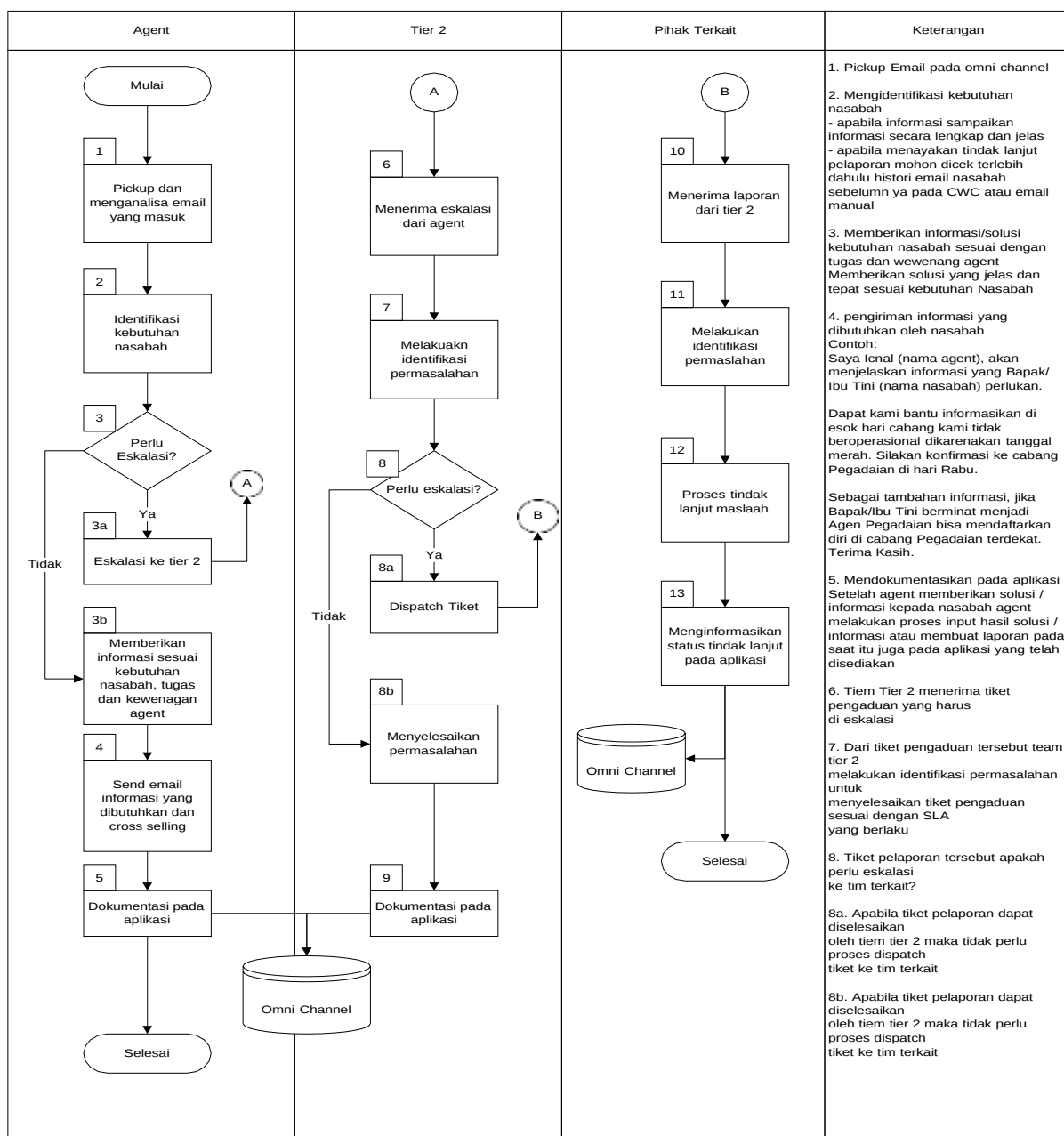
Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

8.3. Diagram Proses Handling Email



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

Agent	Tier 2	Pihak Terkait	Keterangan
			9. Team tier 2 dapat mendokumentasikan hasil tiket pelaporan yang sudah selesai dengan cara menambahkan note/memo pada tiket pelaporan tersebut dan tiket pelaporan dapat di tutup
			10. Tim terkait menerima tiket pengaduan dari team tier 2 yang harus di eskalasi dan pengecekan lebih lanjut
			11. Dari tiket pengaduan tersebut team terkait melakukan identifikasi permasalahan untuk menyelesaikan tiket pengaduan sesuai dengan SLA yang berlaku
			12. Team terkait melakukan proses tindak lanjut terhadap tiket pelaporan tersebut
			13. Team terkait dapat menambahkan note/memo pada tiket pelaporan tersebut dari hasil pengecekan penyelesaian tiket pelaporan

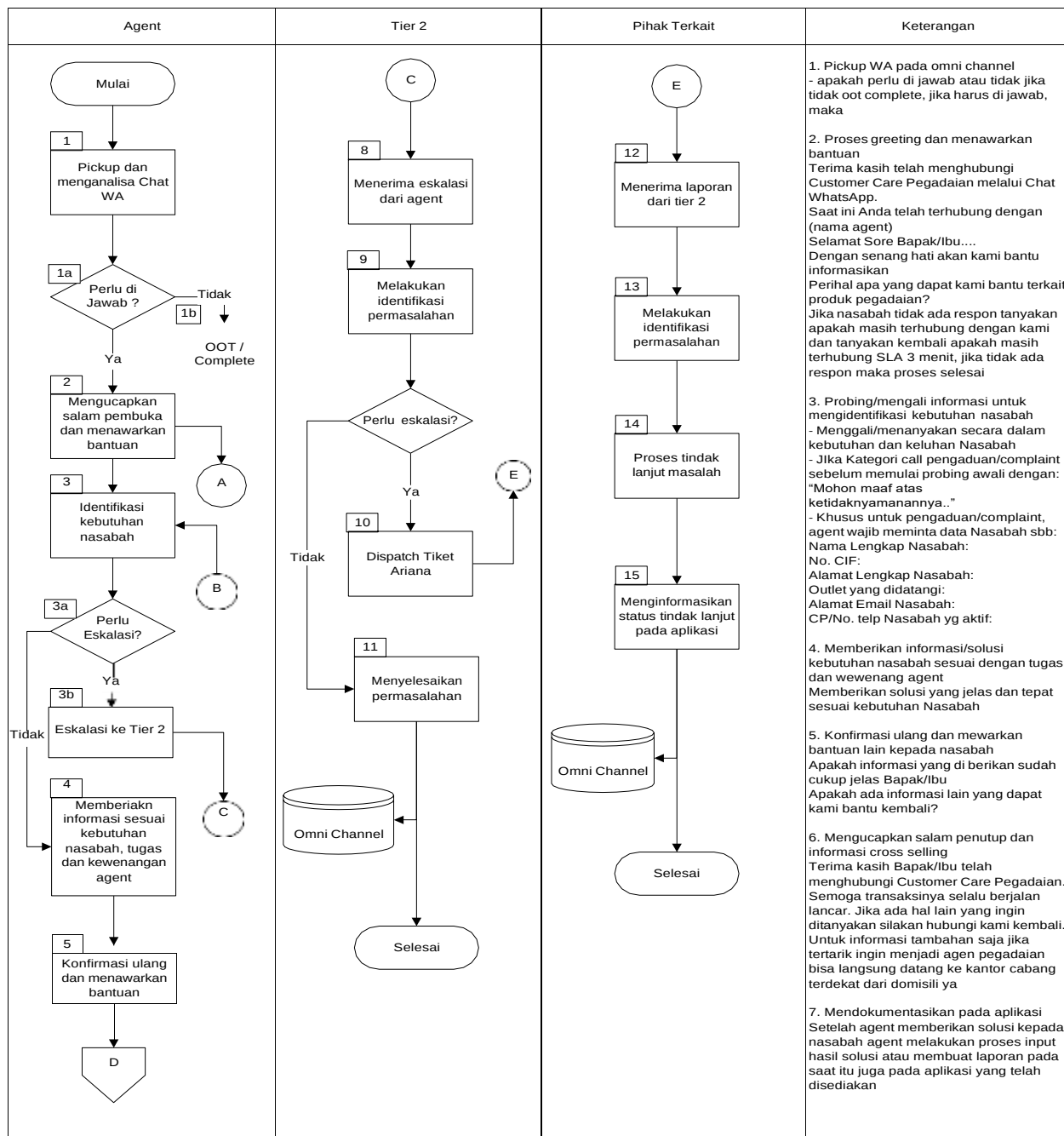
Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Beraku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

8.4. Diagram Proses Handling Whatsapp

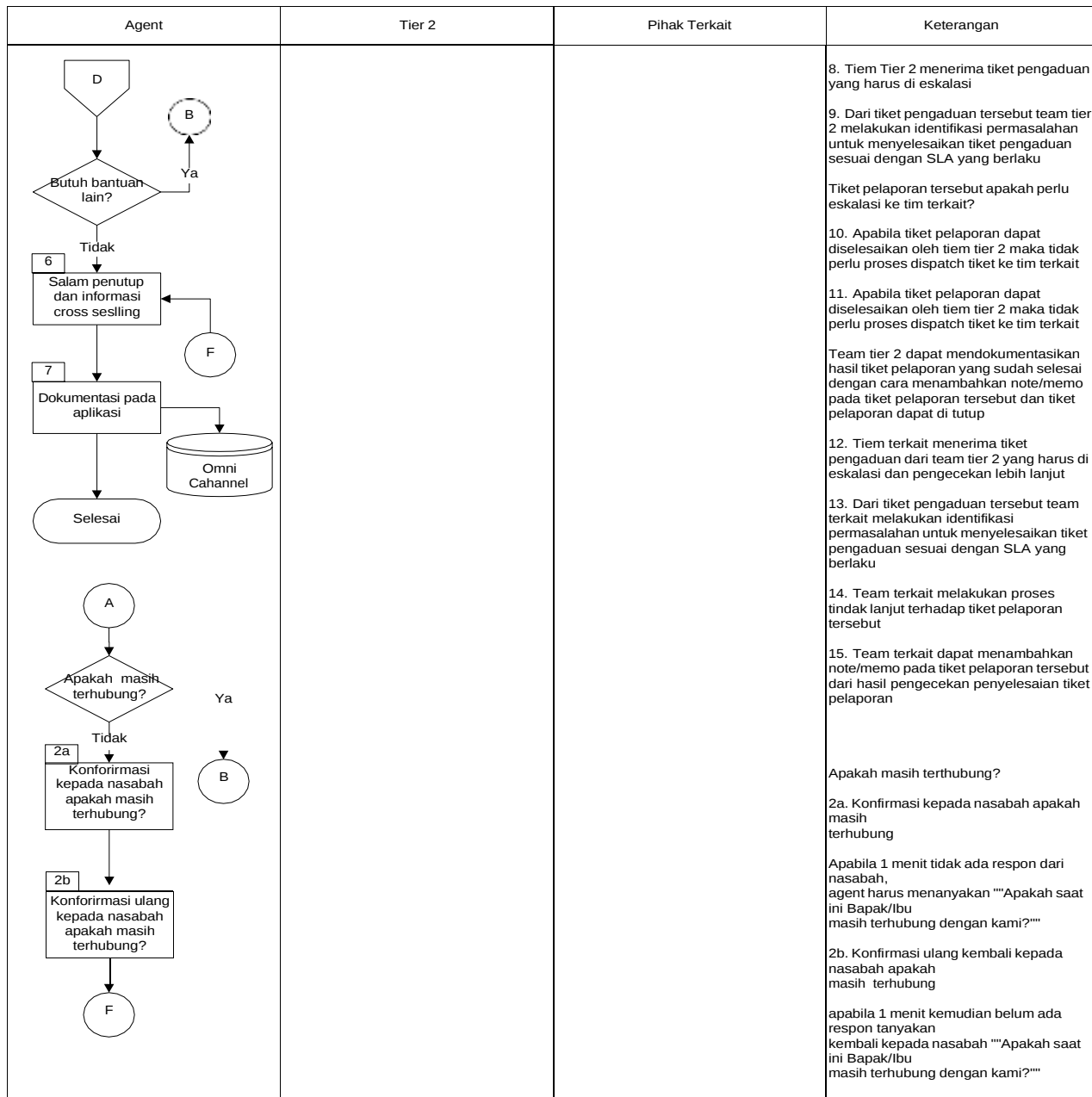


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01



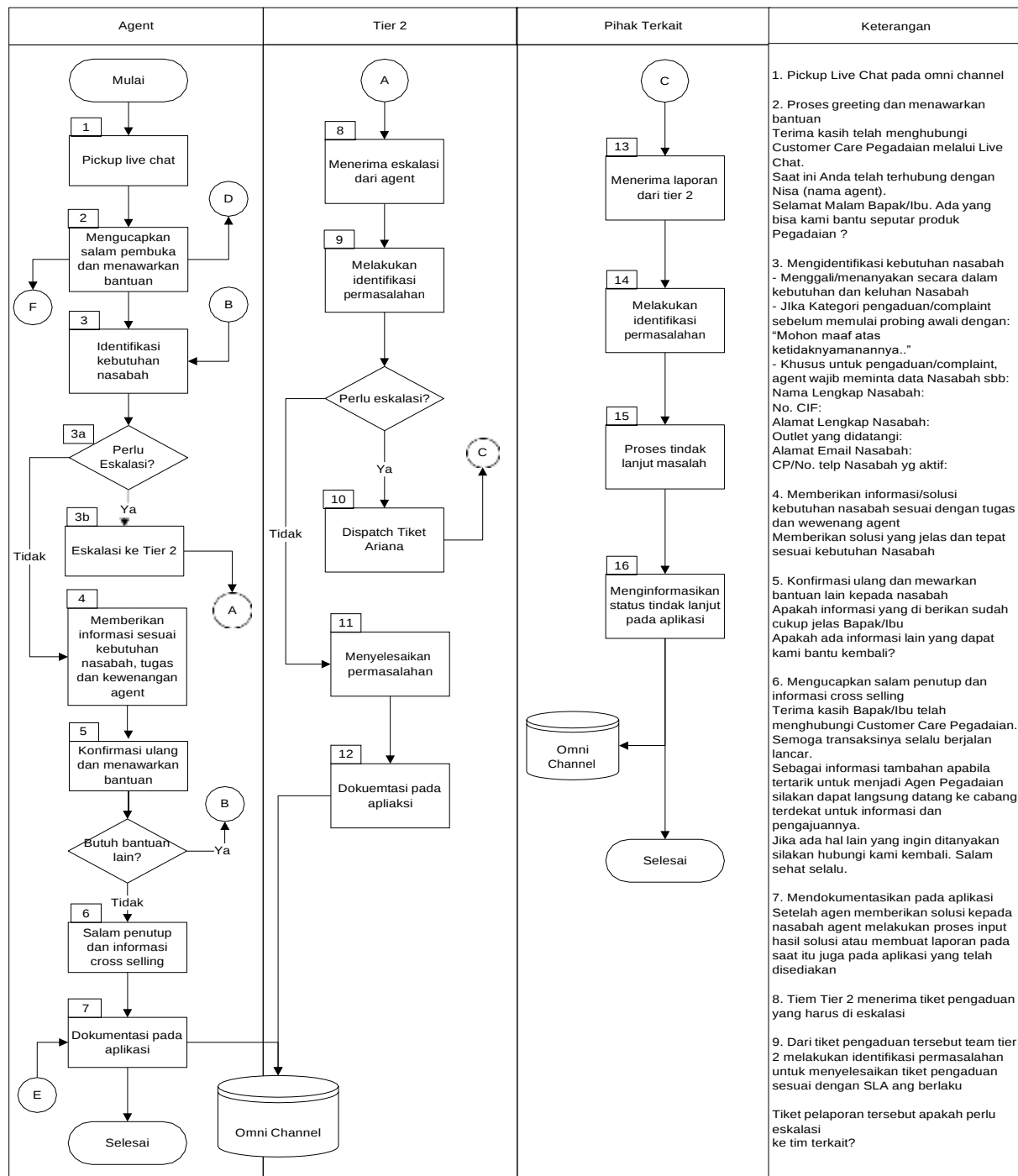
Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

8.5. Diagram Proses Handling Live Chat

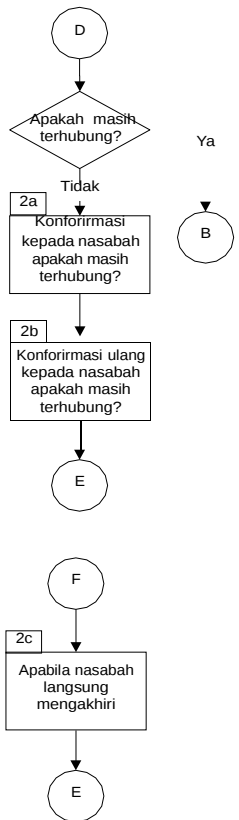


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

Agent	Tier 2	Pihak Terkait	Keterangan
 <pre> graph TD D((D)) --> D1{Apakah masih terhubung?} D1 -- Ya --> B((B)) D1 -- Tidak --> 2a[2a Konfirmasi kepada nasabah apakah masih terhubung?] 2a -- Ya --> B 2a -- Tidak --> 2b[2b Konfirmasi ulang kepada nasabah apakah masih terhubung?] 2b -- Ya --> E1((E)) 2b -- Tidak --> F((F)) F --> 2c[2c Apabila nasabah langsung mengakhiri] 2c --> E2((E)) </pre>			10. Apabila tiket pelaporan dapat diselesaikan oleh tim tier 2 maka tidak perlu proses dispatch tiket ke tim terkait 11. Apabila tiket pelaporan dapat diselesaikan oleh tim tier 2 maka tidak perlu proses dispatch tiket ke tim terkait 12. Team tier 2 dapat mendokumentasikan hasil tiket pelaporan yang sudah selesai dengan cara menambahkan note/memo pada tiket pelaporan tersebut dan tiket pelaporan dapat di tutup 13. Tim terkait menerima tiket pengaduan dari team tier 2 yang harus di eskalasi dan pengecekan lebih lanjut 14. Dari tiket pengaduan tersebut team terkait melakukan identifikasi permasalahan untuk menyelesaikan tiket pengaduan sesuai dengan SLA yang berlaku 15. Team terkait melakukan proses tindak lanjut terhadap tiket pelaporan tersebut 16. Team terkait dapat menambahkan note/memo pada tiket pelaporan tersebut dari hasil pengecekan penyelesaian tiket pelaporan Apakah masih terhubung? 2a. Konfirmasi kepada nasabah apakah masih terhubung Apabila 1 menit tidak ada respon dari nasabah, agent harus menanyakan ""Apakah saat ini Bapak/Ibu masih terhubung dengan kami?"" 2b. Konfirmasi ulang kembali kepada nasabah apakah masih terhubung apabila 1 menit kemudian belum ada respon tanyakan kembali kepada nasabah ""Apakah saat ini Bapak/Ibu masih terhubung dengan kami?"" 2c. Apabila nasabah langsung mengakhiri agent harus menanyakan ""Apakah saat ini Bapak/Ibu masih terhubung dengan kami?"" Menunggu 1 menit apabila tidak ada respon maka dapat di akhiri/closing

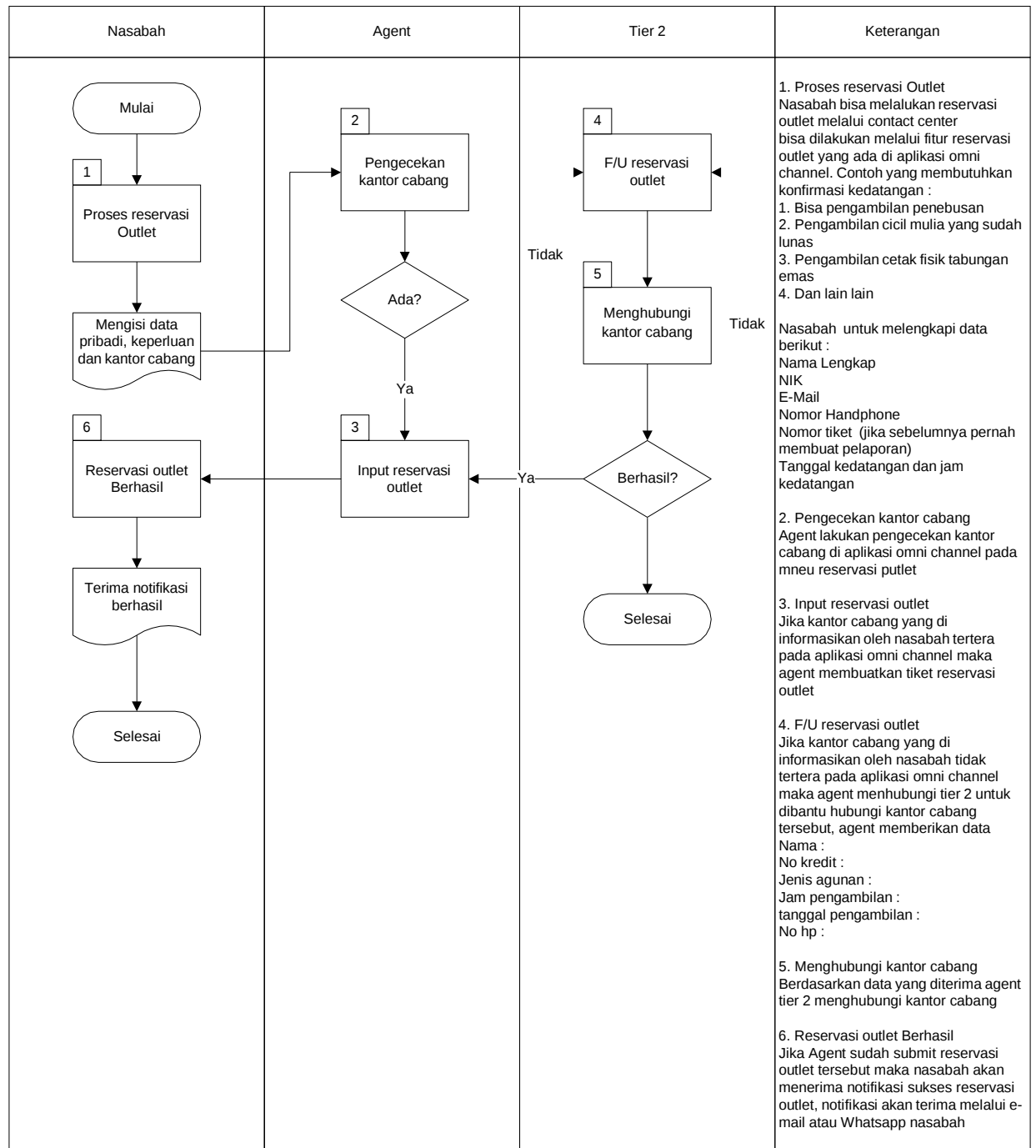
Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

8.6. Diagram Alur Proses Permintaan Reservasi Outlet Melalui Aplikasi Omni Channel



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. OCC.PGDN.02.01 IK Customer Handling Contact Center Pegadaian

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	-	-	-
2	-	-	-

**) 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. Aplikasi Omni Channel

11.2. Aplikasi MicroSIP

11.3. Aplikasi RIM

12. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	02 Oktober 2023	Sudah tidak menggunakan aplikasi My recording
02	-	-