

PELANGGAN	Helpdesk(CRM)	AE	DEPARTEMEN PEMILIK PRODUK	GM TERKAIT	DIVISI TERKAIT	WMM	RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN	Tahapan	Time
Mengajukan Keluhan	Menerima	Menerima <small>Bersifat pasif (hanya untuk percepatan penerimaan info keluhan)</small>	Menerima					Penerimaan Keluhan Respon keluhan	maximal 30 menit <small>(Sasaran Mutu Komersial)</small>
	Analisa & Klasifikasi Keluhan	Merumuskan solusi	Menentukan Solusi					Analisa Keluhan Merumuskan solusi Menindaklanjuti keluhan	10 menit minimal 30 menit
		Penanganan keluhan			Penanganan keluhan			Finalisasi Keluhan Input progress	15 menit
		Input progress report ke						Input Laporan Laporan penyelesaian ke Pelanggan	5 menit
		Penyelesaian Keluhan						Monitoring & Usulan Perbaikan dan Pengembangan	
	Laporan penyelesaian	Input Laporan Penyelesaian						Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Penanganan Keluhan	minimal 80% (bintang *****) <small>(Sasaran Mutu Komersial)</small>
Respon & Rating								<b>TOTAL RESPONSE TIME</b>	<b>maksimal 30 menit</b>
								<b>TOTAL RESTORATION TIME</b>	<b>minimal 60 menit</b>