

Dokumen Operasional Customer Service

Perusahaan: ERZAP ERP

1. Executive Summary

Dokumen ini disusun untuk memberikan gambaran lengkap mengenai standar operasional, alur kerja, dan indikator kinerja (KPI) Customer Service ERZAP. Tujuannya adalah melepas Sales sebagai PIC, serta memastikan kelancaran proses penerimaan laporan melalui aplikasi internal, meningkatkan kualitas layanan, mempercepat penyelesaian kasus, dan memberikan data yang dapat digunakan manajemen untuk pengambilan keputusan strategis.

2. SOP Alur Penerimaan Laporan

Berikut merupakan prosedur standar dalam menerima laporan pelanggan melalui aplikasi ERZAP.

A. Sumber Laporan

- Laporan masuk **wajib** melalui aplikasi HaloERZAP yang sudah disediakan khusus untuk Customer Service.

B. Prosedur Penerimaan

1. Client Log in ke web atau aplikasi dan masuk ke halaman Laporan. Log in menggunakan User & setelah log in 1x tidak akan terlog out(utk apps). Harapan ada hak akses di Tipe User diperboleh atau tidaknya mengakses HaloERZAP.
2. Setelah halaman Laporan terbuka, maka akan muncul *auto-text* : “Selamat datang di HaloERZAP. Mohon menginformasikan secara detail pertanyaan atau kendala Anda. Sertakan video/foto full halaman ERZAP terkait pertanyaan atau kendala yang dialami. Customer Service yang bertugas akan segera merespond pertanyaan atau kendala anda. Terimakasih”
3. Agen CS yang online wajib menerima dan merespon awal secepat mungkin, **maksimal 2 menit** setelah laporan masuk dari Panel HaloERZAP.
4. Laporan diverifikasi oleh Agen CS untuk memastikan kelengkapan data Laporan dari client.
5. Agen CS mempelajari Skema Client dari Pemetaan yang dibuat oleh Team Sales (Detail pemetaan akan didiskusikan dengan Team Sales)
5. Agen CS menganalisa(klasifikasi) apakah laporan bisa langsung diselesaikan oleh Agen CS atau perlu penanganan lebih lanjut oleh Team Developer. (Bagaimana jika Agen CS perlu akses/log in ke data client untuk mengecek Laporan lebih lanjut?Butuh masukan dari Team Developeper).

3. SOP Alur Penanganan Laporan

A. Kategori Laporan

- Easy : Pertanyaan umum, edukasi fitur, masukan/*feedback*.

Agen CS diusahakan dapat menjawab laporan Easy mandiri tanpa perlu penanganan lebih lanjut.

- Normal : Kesalahan data non-kritis, kesalahan user.

Agen CS perlu menganalisis Laporan, menentukan laporan apakah bisa diselesaikan mandiri atau diskusi dengan Team CS atau perlu penanganan lebih lanjut dari Team Developer

- Hard : Bugs atau Error sistem yang menghambat operasional.

Agen CS wajib melapor ke Team Developer dan membuat laporan di discord.

B. Langkah Penanganan Laporan

1. Agen CS mengklasifikasi Laporan Client utk menentukan Kategori laporan.
2. Jika masih termasuk Easy & Normal maka Agen CS bisa menyelesaikan laporan mandiri atau dengan diskusi dengan Team CS/Sales.
3. Laporan dikategorikan Hard/Normal, maka Agen CS wajib membuat skema laporan client di akun demo Erzap dan menemukan bugs/error yg dilaporkan client.
4. Setelah bugs atau error ditemukan, maka Agen CS perlu buat report di discord *inquiry-reports* dan melampirkan detail alur laporan, bugs atau error, serta dokumen video/foto detail(full screen) dan tag Team Developer sesuai laporan sesuai jenis masalah (Back End, POS, Smart Repair, BI, Teams, Sinkorinasi, dll).
4. Agen CS **wajib** aktif memantau Laporan yg dibuat di discord *inquiry-reports* , agar dapat menindaklanjuti respon dari Developer.
5. Jika respon Developer membutuhkan data yg lebih detail, maka Agen CS wajib menghubungi kembali client di halaman laporan yg dibuat client di HaloERZAP atau melakukan cek langsung ke data client sesuai kebutuhan Developer. Setelah menerima jawaban dari client atau cek data client, maka Agen CS wajib mengirim jawaban client atau hasil pengecekan data ke report yg dibuat di discord.
6. Report berhasil disesuaikan oleh Developer, maka Agen CS **wajib** melakukan pengecekan penyesuaian yg dilakukan Developer terlebih dahulu sesuai dengan alur permasalahan yang diterima di akun demo Erzap. Jika belum sesuai, infokan kembali ke Develop di report discord.

7. Jika menurut Agen CS penyesuaian yg dilakukan oleh Developer sudah sesuai dengan laporan client, maka Agen CS **wajib** mengganti *tags report* menjadi *closed* dan menginfokan kembali ke client di Halaman Laporan HaloERZAP bahwa laporan sudah disesuaikan.

4. SOP Alur Penutupan Kasus

1. CS mengirimkan pesan penutup ke pelanggan.
2. Kasus dapat ditutup apabila client telah konfirmasi masalah selesai atau paling lama dalam waktu 20 menit jika client tidak merespond.
3. Agen CS menutup status laporan di aplikasi dan discord(jika ada penanganan lebih lanjut oleh team Develop) menjadi *closed*.
4. CS mencatat ringkasan laporan dan penyelesaian di speardsheet yang disiapkan.

5. SOP Kalimat Customer Service

A. Penerimaan Laporan

Tujuan : Mengonfirmasi bahwa laporan customer sudah diterima dengan baik.

Kalimat standar:

"Halo kak, terima kasih sudah menghubungi HaloERZAP. Saya [Nama CS] yang akan bantu kakak hari ini"

"Laporan kakak telah kami terima dan akan segera kami tindak lanjuti"

B. Solusi Easy

Tujuan : Memberikan jawaban atas laporan dari client.

Jika laporan client kurang lengkap, tanyakan lebih detail. Berikan solusi atau edukasi penggunaan system ke client secara struktur, rapi, dan sopan.

C. Pengecekan Laporan Normal & Hard

Tujuan: Memberi tahu customer bahwa laporan perlu pengecekan lebih lanjut atau dalam proses penyesuaian.

Kalimat standar :

"Baik kak, mohon ditunggu ya kak. Saat ini kami sedang melakukan pengecekan lebih lanjut terkait laporan kakak."

"Kami akan segera menginfokan kakak kembali setelah ada update terbaru"

D. Permintaan Data atau Log in ke System Client (Jika Dibutuhkan)

Tujuan: Meminta data tambahan dengan sopan & jelas

Kalimat standar :

- " Mohon maaf kak, terkait laporannya, kami perlu data yang lebih detail. Bisa dibantu utk kirimkan data berikut ya kak:

- 1.
- 2.
- 3.

Terimakasih kak"

“Kami akan segera menginfokan kakak kembali setelah ada update terbaru”

- “Mohon maaf kak, terkait laporannya kami perlu akses ke system. Bisa dibantu utk kirimkan kode OTP nya. Terimakasih kak”.

“Kami akan segera menginfokan kakak kembali setelah ada update terbaru”

E. Penyesuaian Selesai

Tujuan : menginformasikan laporan sudah disesuaikan.

Kalimat standar :

“Terimakasih telah mengganggu kak. Terkait laporannya sudah kami sesuaikan dan bisa kk cek atau coba kembali.

F. Punutupan Laporan

Jika laporan sudah selesai atau diberi solusi, Agen CS wajib memberikan kalimat penutup.

Kalimat standar :

- Easy : “Saya izin untuk menutup laporan ini ya kak. Jika masih ada yang ingin ditanyakan, silakan hubungi kami kembali. Terimakasih”

- Normal/Hard : “Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih sudah menunggu. Laporan kakak sudah kami selesaikan dan saat ini bisa coba kembali, mohon dibantu konfirmasi jika sudah sesuai ya kak. Terimakasih”

Jika sudah terkonfirmasi oleh client, kirimkan kalimat standar Easy.

6. KPI Customer Service

- First Response Time (FRT): ≤ 2 menit

Waktu maksimal yang dibutuhkan tim CS untuk memberikan respond pertama kepada customer adalah 2 menit.

Contoh:

- Client chat jam 10:00.

- CS menerima ticket paling lambat jam 10:02.

Semakin kecil FRT, semakin cepat pelayananmu dan biasanya semakin puas customer.

- SLA Resolution Rate: 90% (1x24 jam) terpenuhi

Minimal 90% dari semua masalah/complaint harus selesai sesuai batas waktu (SLA) yang telah ditentukan.

Contoh:

- Target penyelesaian komplain Easy <30 menit, Normal <120 menit atau 2 jam, Hard <720 menit atau 12 jam

- Dalam 100 komplain, minimal 90 komplain harus selesai dalam 1x8 jam.

- Maksimal 10 komplain boleh lewat dari target waktu jika membutuhkan penanganan lebih lanjut

Ini menilai kedisiplinan dan efektivitas tim dalam menyelesaikan masalah.

- Customer Satisfaction (CSAT): $\geq 4/5$

Nilai kepuasan pelanggan harus rata-rata minimal 4 dari skala 5.

- Survei diminta setelah laporan ditutup, seperti :

“Seberapa puas Anda dengan layanan kami?”

Skala bintang 1 – 5

- Terdapat kolom Text Box untuk client memberikan Komentar / Saran.

- Complaint Backlog: < 15 kasus aktif.

Jumlah komplain yang belum selesai tidak boleh lebih dari 15 kasus di waktu bersamaan.

Kalau sudah lebih dari 15, artinya :

- Tim kewalahan
- Proses lambat

- Escalation Rate: < 25%

Kurang dari 25% kasus yang perlu dinaikkan ke atasan atau Team Developer.

Jika angka lebih besar, ada beberapa faktor:

- Agen CS tidak mampu menyelesaikan sendiri
- Banyak bugs/error system. (Perlu analisa lebih lanjut)

- Quality Assurance Score: $\geq 90\%$

Kualitas kerja CS dinilai minimal **90%** berdasarkan standar perusahaan.

Dinilai dari:

- Rajin & Sopan
- Kepatuhan SOP
- Kejelasan informasi
- Solusi yang diberikan
- Tidak ada misinformasi

7. Alur Penerimaan & Penanganan Laporan

1. Laporan Masuk melalui Aplikasi
2. Respond Verifikasi Data oleh Agen CS
3. Klasifikasi Laporan
4. Penanganan oleh Agen CS
5. Laporkan ke Team Developer (jika diperlukan)
6. Cek penyesuaian yang dilakukan Developer (No 5)
7. Solusi diberikan
8. Konfirmasi pelanggan
9. Kasus ditutup (Closed)
10. Pelaporan harian ke spreadsheet

8. Struktur Organisasi Customer Service

- Manager of Support : Pengawasan proses, analisis KPI, monitoring, koordinasi lintas divisi.
- Asst. Manager Support : (pendalaman lebih lanjut)
- Agen CS : Penanganan laporan & komunikasi dengan pelanggan.

9. Template Laporan Untuk Developer

- Grup Outlet (panel) / Domain (private) : _____
- Detail Kendala: _____
- Screenshot/ Video: _____

10. Catatan Tambahan

Dokumen ini bersifat living document dan dapat diperbarui sesuai kebutuhan operasional ERZAP.