

PROSEDUR MYSTERY CALLING

Nomor Dokumen: IN.QCC.TDSCC.P-01
Tanggal Berlaku : 01 Agustus 2019
Nomor Revisi : 02
Tanggal Revisi : 10 Juli 2019

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR MYSTERY CALLING	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

Bentuk Dokumen : ☒ Pusat ☐ Area

Daftar Distribusi Dokumen

Dokumen ini Didistribusikan kepada :

☒ Bagian :

<input checked="" type="checkbox"/> OCC	<input type="checkbox"/> TEK	<input type="checkbox"/> SUP	<input checked="" type="checkbox"/> QMR
<input type="checkbox"/> HSC	<input checked="" type="checkbox"/> QCC	<input type="checkbox"/> AUM	<input type="checkbox"/> AMG

☒ Area :

<input type="checkbox"/> MDN	<input checked="" type="checkbox"/> BDG	<input type="checkbox"/> SBY	
<input checked="" type="checkbox"/> JKT	<input type="checkbox"/> SMG	<input type="checkbox"/> DPS	<input type="checkbox"/> MKS

Pengesahan Dokumen

<p>Dibuat,</p> <p>Document Control TDSCC Tanggal :</p>	<p>Diperiksa,</p> <p>Kordinator TDSCC Tanggal :</p>	<p>Disetujui,</p> <p>Manager Operation TDSCC Tanggal :</p>
---	--	---

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR MYSTERY CALLING	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

1. RUJUKAN

- 1.1 Klausul 7.5.1 ISO 9001:2008 (Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa)
- 1.2 Klausul 8.2.3 ISO 9001:2008 (Pemantauan dan Pengukuran Proses)
- 1.3 Klausul 8.2.4 ISO 9001:2008 (Pemantauan dan Pengukuran Produk)
- 1.4 Klausul 8.3 ISO 9001:2008 (Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai)
- 1.5 Klausul 8.4 ISO 9001:2008 (Analisa Data)
- 1.6 Klausul 8.5.2 ISO 9001:2008 (Tindakan Korektif)
- 1.7 Klausul 8.5.3 ISO 9001:2008 (Tindakan Pencegahan)

2. TUJUAN

- 2.1. Mengetahui secara langsung proses layanan agent kepada pelanggan.
- 2.2. Mengetahui gambaran umum kualitas layanan contact center sebagai bahan rencana perbaikan di masa mendatang.

3. RUANG LINGKUP


Prosedur ini dilakukan melalui mekanisme test call (menghubungi) langsung ke agent.

4. PIHAK TERKAIT

- 4.1 QC Officer
- 4.2 QA
- 4.3 Supervisor
- 4.4 Kordinator

5. KEBIJAKAN UMUM

- 5.1 Pelaksana dari Mystery Calling adalah QC Officer
- 5.2 Pelaksana Mystery Calling juga bisa dibantu oleh TL dan Supervisor
- 5.3 Mystery Calling dilakukan 1 bulan sekali

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR MYSTERY CALLING	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

6. DEFINISI DAN SINGKATAN

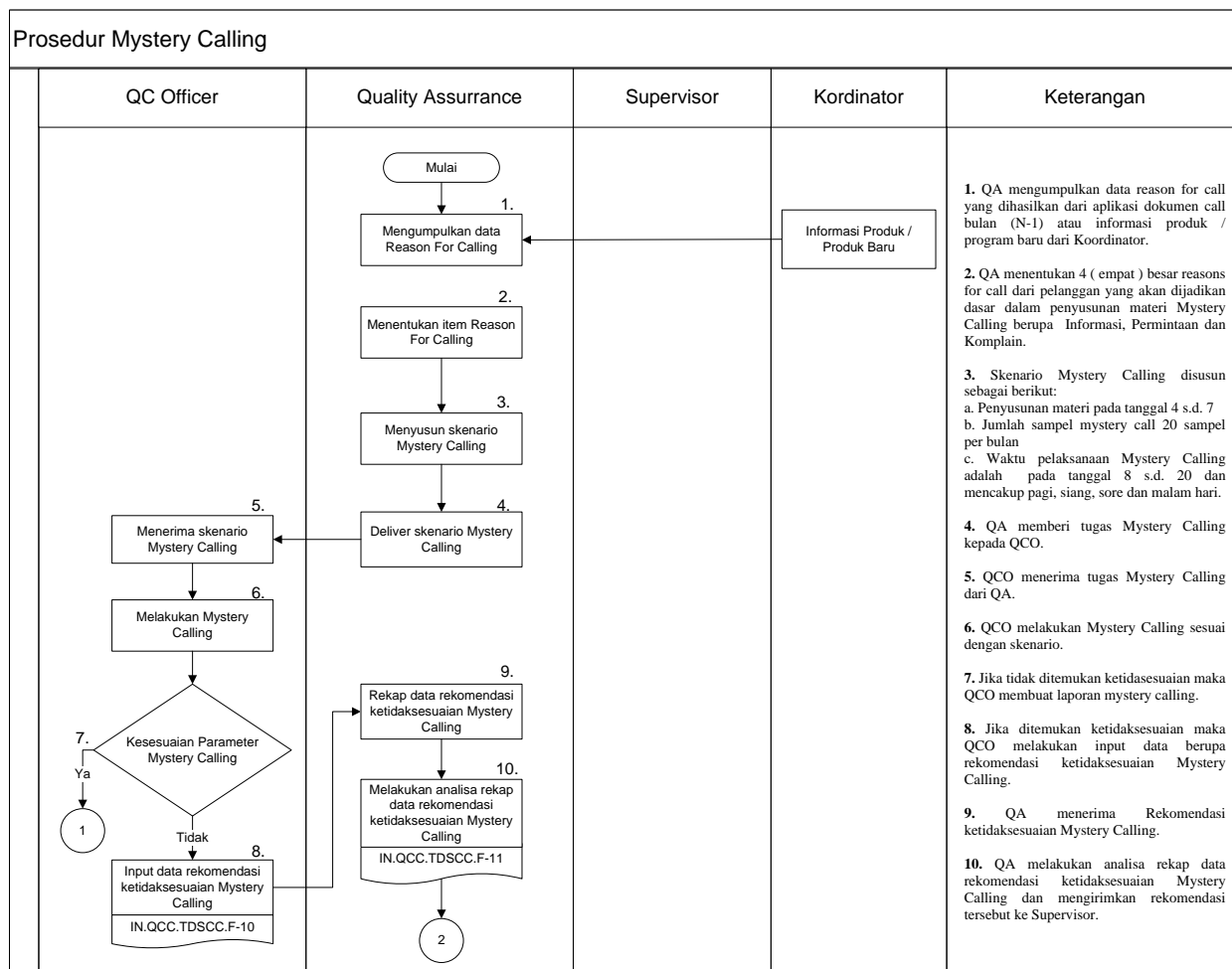
6.1 Mystery Calling adalah salah satu metode monitoring yang dilakukan dengan cara melakukan test call (menghubungi) secara langsung ke agent untuk mengetahui kualitas layanan contact center sebagai bahan perbaikan dimasa mendatang.

7. TUJUAN DAN WEWENANG

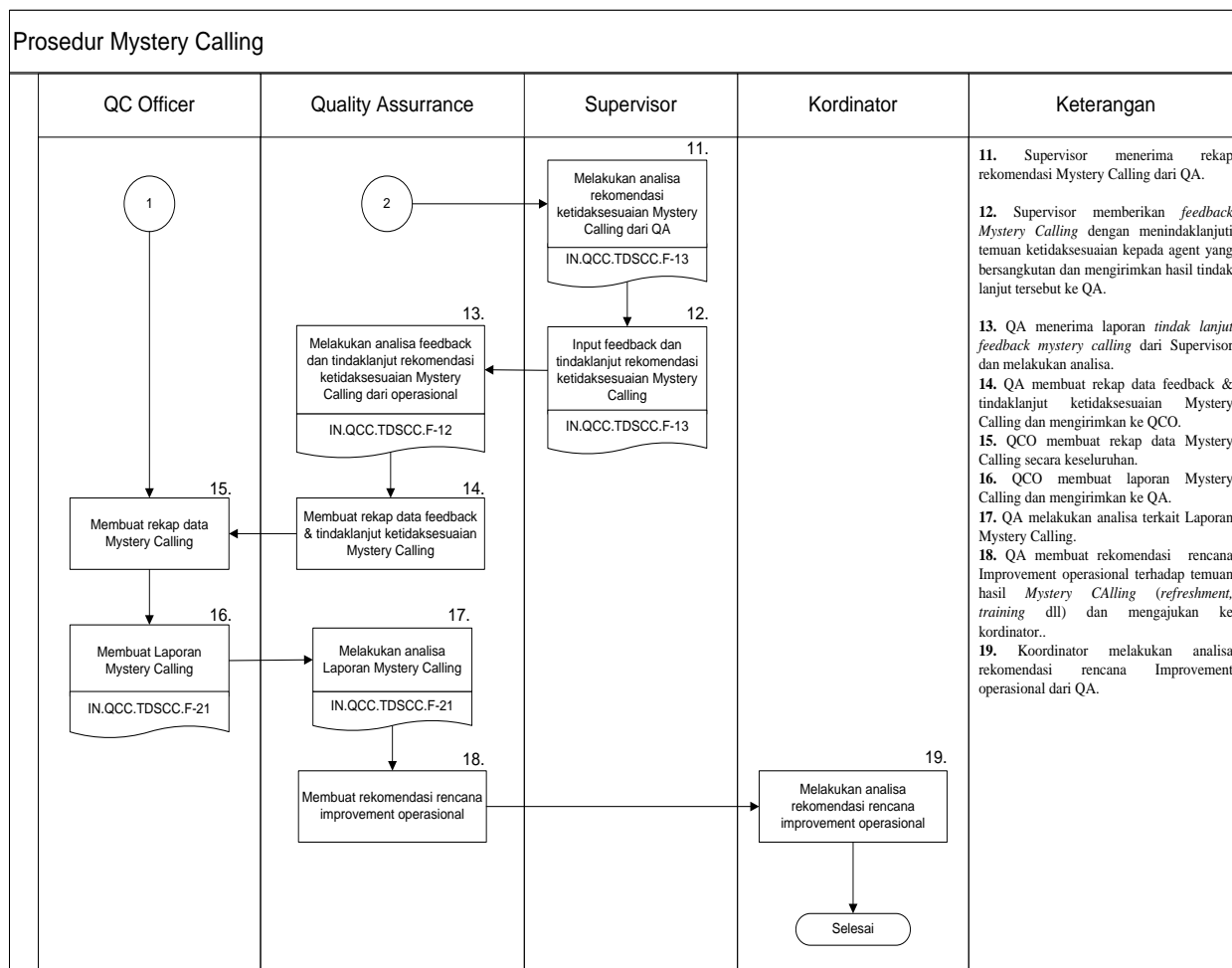
No	Aktifitas	Pelaksana	Output	Tujuan	KPI
1.	Penentuan bahan	QA	Materi Mystery Calling	QCO	Materi meliputi informasi, permintaan atau komplain
2.	Penyusunan skenario	QA	Skenario Mystery Calling	QCO	Ketepatan waktu
3.	Pelaksanaan Mystery Calling	QCO	Hasil Mystery Calling	QA	Minimal 60 sample setiap bulan
4	Memberikan feedback dan rekomendasi	QCO	Feedback	QA	Maksimal H+2 setelah temuan ketidaksesuaian MC
5.	Memberikan feedback dan tindak lanjut	QA	Hasil feedback dan tindak lanjut	Supervisor	Maksimal H+2 setelah temuan ketidaksesuaian MC
6.	Memberikan feedback dan tindak lanjut	Supervisor	Hasil feedback dan tindak lanjut	QA	Maksimal H+2 setelah temuan ketidaksesuaian MC
7.	Membuat laporan	QCO	Laporan Mystery Calling	QA	Ketepatan waktu
8.	Membuat rekap feedback	QCO	Rekap feedback	QA	Ketepatan waktu
9.	Membuat laporan analisa dan rekomendasi	QA	Laporan dan analisa Mystery Calling	Departemen terkait	Kualitas rekomendasi dan jumlah yang ditindaklanjuti

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR MYSTERY CALLING	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

8.ALIRAN PROSES



Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR MYSTERY CALLING	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		



9. INSTRUKSI KERJA

IN.QCC.TDSCC.W-09 REV.01 INSTRUKSI KERJA MYSTERY CALLING

10. DOKUMEN PENDUKUNG

10.1 Formulir

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Tanggal Berlaku
1	FORM MONITORING PELAKSANAAN MYSTERY CALLING	IN.QCC.TDSCC.F-22 REV.02	01 Agustus 2019

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR MYSTERY CALLING	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-01
Nomor Revisi	02		

10.2 Rekaman

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Lama Penyimpanan	PIC
1	FORM MONITORING PELAKSANAAN MYSTERY CALLING	IN.QCC.TDSCC.F-22 REV.02	1 Tahun	Document Control

11. APLIKASI TERKAIT

- 11.1 Voice Recording System
- 11.2 Aplikasi Pendukung lainnya