

PROSEDUR PELAKSANAAN TAPPING, TABBING & KALIBRASI PANGGILAN

Nomor Dokumen	: IN.QCC.TDSCC.P-03
Tanggal Berlaku	: 01 Agustus 2019
Nomor Revisi	: 02
Tanggal Revisi	: 10 Juli 2019

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR PELAKSANAAN TAPPING, TABBING & KALIBRASI PANGGILAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-03
Nomor Revisi	02		

Bentuk Dokumen : <input checked="" type="checkbox"/> Pusat <input type="checkbox"/> Area		
Daftar Distribusi Dokumen		
Dokumen ini Didistribusikan kepada :		
<input checked="" type="checkbox"/> Bagian :	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> OCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> TEK</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SUP</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QMR</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> HSC</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AUM</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AMG</div> </div>	
<input checked="" type="checkbox"/> Area :	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MDN</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> BDG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SBY</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> JKT</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SMG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> DPS</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MKS</div> </div>	
Pengesahan Dokumen		
<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Dibuat,</div> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Document Control TDSCC Tanggal :</div>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Diperiksa,</div> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Kordinator TDSCC Tanggal :</div>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Disetujui,</div> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 10px;"></div> <div style="text-align: center;">Manager Operation TDSCC Tanggal :</div>

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR PELAKSANAAN TAPPING, TABBING & KALIBRASI PANGGILAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-03
Nomor Revisi	02		

1. RUJUKAN

- 1.1. PKS Pengelolaan Contact Center Telkom Lampiran II Service Level Guarantee
- 1.2. Klausul 7.5.1 ISO 9001:2008

2. TUJUAN

- 2.1. Memastikan pelayanan yang diberikan agent kepada penelepon sudah sesuai dengan standar kualitas yang diberlakukan Telkom mengacu pada Standar Pelayanan yang tertuang dalam TCTP.
- 2.2. Menyediakan informasi untuk perbaikan dan peningkatan performansi kualitas layanan.
- 2.3. Sebagai dasar pengembangan program training dan motivasi bagi agent.

3. RUANG LINGKUP

- 3.1. Prosedur ini menerangkan mekanisme tapping untuk layanan TDSCC.
- 3.2. Prosedur ini digunakan untuk menilai dan mengukur proses, sikap dan solusi layanan.

4. PIHAK TERKAIT

- 4.1. QC Officer
- 4.2. QA
- 4.3. Supervisor
- 4.4. Team Leader
- 4.5. Agent

5. KEBIJAKAN UMUM

- 5.1. Metode yang digunakan:
 - 5.1.1. Tapping, yakni memanfaatkan software program seperti Voice Recording system untuk record dan review yang memungkinkan Quality Monitoring Team memonitor percakapan agent beberapa waktu ke depan.
 - 5.1.2. Tabbings, yakni memanfaatkan aplikasi pendukung untuk record dan review yang memungkinkan Quality Monitoring Team memonitor agent dalam mendokumentasikan informasi.
- 5.2. Quality Monitoring Team
Yang bertindak memonitor panggilan dan dokumentasi informasi adalah QC Officer dan QA.
- 5.3. Frekuensi Tapping
 - 5.3.1. Pengambilan sampel oleh QC Officer dilakukan setiap hari dan jam kerja Senin – Jumat pukul 08:00 – 17:00 waktu setempat.
 - 5.3.2. Frekuensi Tapping Agent per bulan diatur sebagai berikut:
 - 9x / bulan oleh QC Officer
- 5.4. Frekuensi Tabbings

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR PELAKSANAAN TAPPING, TABBING & KALIBRASI PANGGILAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-03
Nomor Revisi	02		

5.4.1. Pengambilan sampel oleh QC Officer dilakukan setiap hari dan jam kerja Senin – Jumat pukul 08:00 – 17:00 waktu setempat.

5.4.2. Frekuensi Tapping Agent per bulan diatur sebagai berikut:

- 10x / bulan oleh QA Officer

5.5. Umpan balik

5.4.1. Rekomendasi tapping & tabbing QC Officer digunakan sebagai umpan balik bagi agent selambat-lambatnya ditindaklanjuti dalam 2x24 jam oleh Supervisor yang bersangkutan.

5.4.2. Umpan balik yang diberikan QC Officer digunakan untuk perbaikan serta peningkatan performansi kualitas layanan dan sistem.

5.4.3. QA wajib melakukan monitoring terhadap pelaksanaan umpan balik yang dilakukan oleh supervisor layanan.

5.4.3. Hasil penilaian tapping & tabbing QC Officer dan Supervisor memberi kontribusi dengan bobot yang sama besar pada penilaian kinerja kualitatif agent.

5.5. Analisa Hasil Tapping & Tapping

5.5.1. Untuk setiap periode 10 harian, QC Officer merekap hasil tapping & tabbing bernilai 1 dan 0 dilengkapi dengan persentase pencapaian rata-rata Quality Monitoring Score dan memberikan analisa singkat terhadap hasil tersebut serta menyerahkannya kepada Staff QA.

5.5.2. QC Officer melakukan analisa kualitas layanan setiap agent dari periode ke periode berikutnya dengan menuangkannya ke dalam grafik performansi kualitas agent berdasarkan report tapping & tabbing bulanan agent.

5.6. Laporan kinerja agent

5.6.1. QC Officer melaporkan nilai rata-rata pencapaian tapping agent yang terdapat pada Form Tapping Agent L0 QC Officer (IN.QCC.TDSCC.F-04 REV.02) Form Tapping Agent L1 untuk QC Officer (IN.QCC.TDSCC.F-05 REV.02) dan setiap bulannya kepada QA dan selanjutnya diserahkan QA kepada HR area sebagai salah satu sumber penilaian kinerja kualitatif agent.

5.6. Kalibrasi

5.6.1. QA melakukan penilaian ulang terhadap sampel yang diambil oleh QC Officer sebanyak 1x per QC Officer per 10 hari.

5.6.2. QA memimpin pertemuan kalibrasi bulanan yang dihadiri oleh QC Officer, Supervisor, Team Leader dan pihak terkait lainnya.

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR PELAKSANAAN TAPPING, TABBING & KALIBRASI PANGGILAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-03
Nomor Revisi	02		

6. DEFINISI DAN SINGKATAN

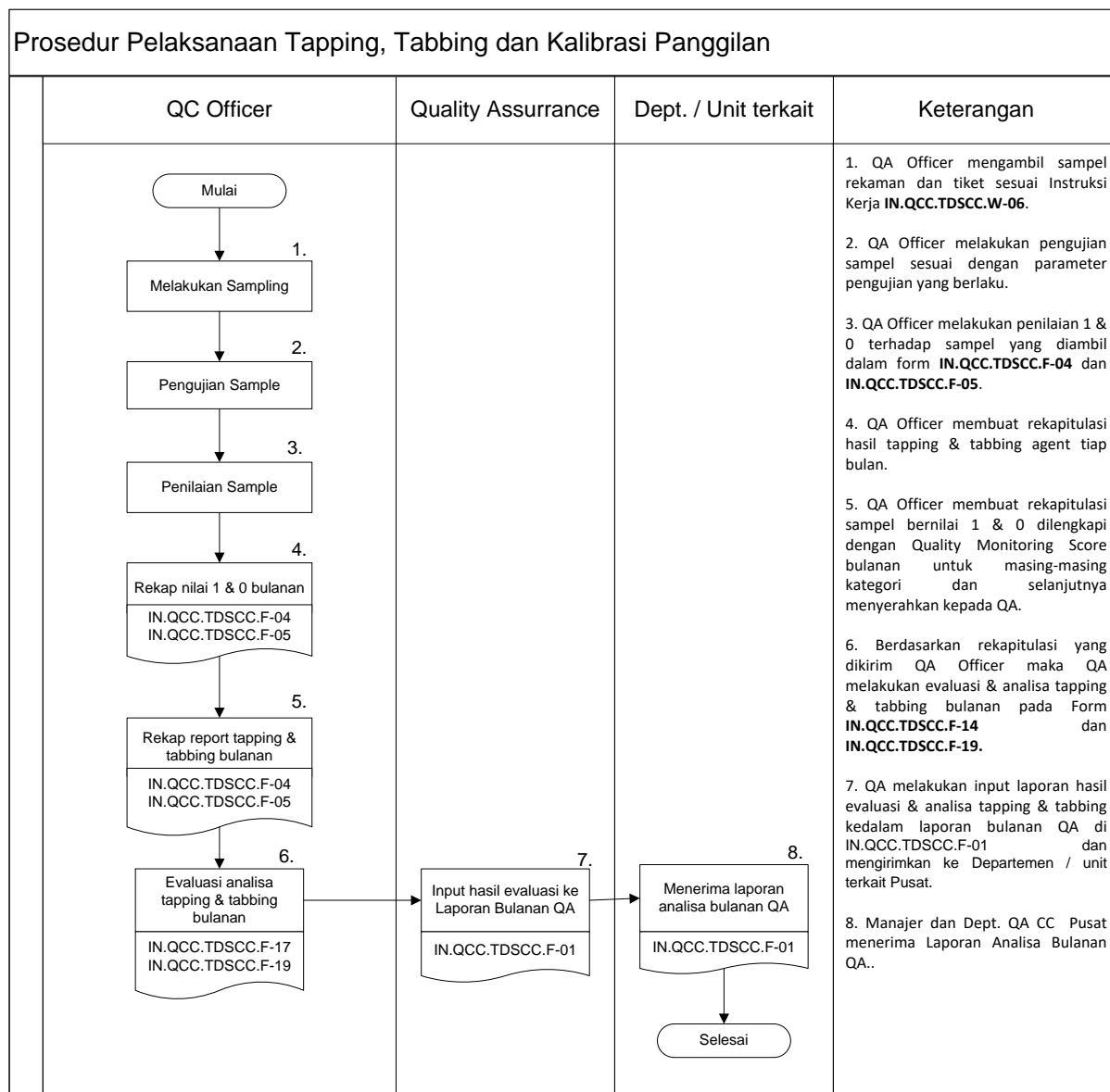
- 6.1. Tapping adalah salah satu proses untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan agent dengan menggunakan standar parameter penilaian yang telah ditentukan.
- 6.2. Tabbings adalah salah satu proses untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan agent dengan menggunakan standar parameter penilaian yang telah ditentukan.
- 6.3. Kalibrasi adalah suatu proses penilaian ulang sampel tapping yang telah dinilai oleh QC Officer atau Supervisor untuk mengidentifikasi perbedaan penilaian dengan standar yang telah ditentukan. Kalibrasi meliputi unsur :
 - 1) Konsistensi – setiap agent dinilai dengan parameter yang sama.
 - 2) Ekuivalitas – memastikan adanya persamaan persepsi pada isu yang sama.
- 6.4. Quality Control Officer atau QC Officer adalah tim yang dibawah oleh QA yang bertugas untuk memonitor panggilan.


7. TUJUAN DAN WEWENANG

No.	Aktifitas	Pelaksana	Output	Tujuan	KPI
1	Pelaksanaan Tapping & Tabbings (Sampling, Pengujian, Penilaian)	QC Officer	Report Tapping & Tabbings Agent	HR Support	Frekuensi Tapping & Tabbings, Ketepatan Hasil Pengukuran & Pelaporan
2	Rekomendasi Bulanan	QC Officer	Rekomendasi	SPV	Ketepatan rekomendasi
3	Pelaksanaan rekomendasi QC Officer	SPV	Laporan pelaksanaan	SPV	Pelaksanaan rekomendasi sesuai tenggat
4	Monitoring pelaksanaan rekomendasi	QA	-	SPV	Konsistensi monitoring
5	Analisa tapping & tabbing periode 10 Harian	QC Officer	-	QA	Ketepatan pelaporan
6	Evaluasi & Analisa Tapping & Tabbings dan Pelaksanan Rekomendasi	QA	Laporan Evaluasi & Analisa	Koord & Manajer	Ketepatan pelaporan
7	Kalibrasi panggilan	QC Officer & QA	Ketidaksesuaian persepsi	Quality monitoring team	Konsistensi kalibrasi

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR PELAKSANAAN TAPPING, TABBING & KALIBRASI PANGGILAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-03
Nomor Revisi	02		

8. ALIRAN PROSES



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2019	PROSEDUR OPERASI STANDAR PELAKSANAAN TAPPING, TABBING & KALIBRASI PANGGILAN	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	10 Juli 2019		IN.QCC.TDSCC.P-03
Nomor Revisi	02		

9. INSTRUKSI KERJA

IN.QCC.TDSCC.W-06 REV.02 MEKANISME PELAKSANAAN TAPPING & TABBING OLEH QC OFFICER
 IN.QCC.TDSCC.W-07 REV.02 MEKANISME PELAKSANAAN KALIBRASI PANGGILAN

10. DOKUMEN PENDUKUNG

10.1 Formulir

No.	Nama Dokumen	No. Dokumen	Tanggal Berlaku
1	FORM TAPPING AGENT L0	IN.QCC.TDSCC.F-04 REV.02	01 Agustus 2019
2	FORM TABBING AGENT L1	IN.QCC.TDSCC.F-05 REV.02	01 Agustus 2019
3	FORM EVALUASI & ANALISA HASIL TAPPING L0 BULANAN	IN.QCC.TDSCC.F-14 REV.02	01 Agustus 2019
4	FORM EVALUASI & ANALISA HASIL TABBING L1 BULANAN	IN.QCC.TDSCC.F-19 REV.02	01 Agustus 2019
5	FORM EVALUASI & ANALISA HASIL TAPPING L0 10 HARIAN	IN.QCC.TDSCC.F-17 REV.02	01 Agustus 2019
6	FORM EVALUASI & ANALISA HASIL TABBING L1 10 HARIAN	IN.QCC.TDSCC.F-20 REV.02	01 Agustus 2019
7	STANDAR PENILAIAN PARAMETER AGENT LEVEL 0	IN.QCC.TDSCC.S-01 REV.02	01 Agustus 2019
8	STANDAR PENILAIAN PARAMETER AGENT LEVEL 0	IN.QCC.TDSCC.S-02 REV.02	01 Agustus 2019
9	STANDAR PENILAIAN PARAMETER AGENT EMAIL	IN.QCC.TDSCC.S-03 REV.02	01 Agustus 2019

11. APLIKASI TERKAIT

- 11.1. VRS (*Voice Recording System*)
- 11.2. Aplikasi pendukung lainnya