

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Real Time Management

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-10

Revisi : 02

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Suyanti	Nama : Siska Susilowati	Nama : Suyanti
Jabatan : Mgr. Operation Planning and Controlling	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 26 Mei 2017	Tanggal : 31 Mei 2017	Tanggal : 31 Mei 2017

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Real Time Management	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-10
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 9.1 ISO 9001:2015 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.2. Klausu 8.5.1 ISO 9001:2015 Pengendalian Penyediaan Produksi dan Jasa

2. Tujuan

- 2.1. Memastikan KPI / SLA / SLG yang telah disepakati dengan klien dapat tercapai.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari SOP ini adalah proses monitoring aktivitas operasional *Contact Center* secara *real time*.

4. Pihak Terkait

4.1. Agent

4.2. *Team Leader*

4.3. Supervisor

4.4. Manager

5. Kebijakan Umum

5.1. *Realtime Management* dilakukan setiap hari dilayanan *Contact Center*.

5.2. Pelaksana *Real Time Management* adalah *Team Leader*.

5.3. Pelaksana *Real Time* tidak harus berjumlah lebih dari 1 orang, tergantung oleh kapasitas layanan.

6. Definisi dan Singkatan

6.1. *Desk Control* adalah *Team Leader* yang bertanggung jawab melakukan pemantauan harian seluruh proses dan aktivitas yang berlangsung dari 1 (satu) lokasi yang ditetapkan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

6.2. PIC Cluster adalah *Team Leader* yang bertanggung jawab untuk memantau seluruh aktivitas *Agent* pada *cluster* yang telah ditetapkan.

6.3. PIC Absensi adalah *Team Leader* yang bertugas untuk memantau seluruh penyebab dan alasan ketidakhadiran *Agent* yang bertugas pada jadwal yang telah ditentukan.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Real Time Management	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-10
	Revisi : 02

6.4. *Real Monitoring* adalah kegiatan yang dilakukan oleh *Team Leader* dengan mendengarkan dan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan agent dari lokasi remote dalam waktu yang sama (real time). Dalam hal ini evaluasi terhadap kualitas layanan.

6.5. Recovery plan adalah tahapan-tahapan improvement yang direncanakan jika terjadi ketidakcapaian target KPI, SLA atau SLG.

7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring pencapaian Inbound (SL, SCR), TelkomCare (Response Time, Response Rate).

7.2. Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan, analisa dan verifikasi recovery plan.

7.3. Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring absensi.

7.4. Konsistensi monitoring tata tertib.

7.5. Pembuatan Laporan evaluasi dan analisa harian max HK+3.



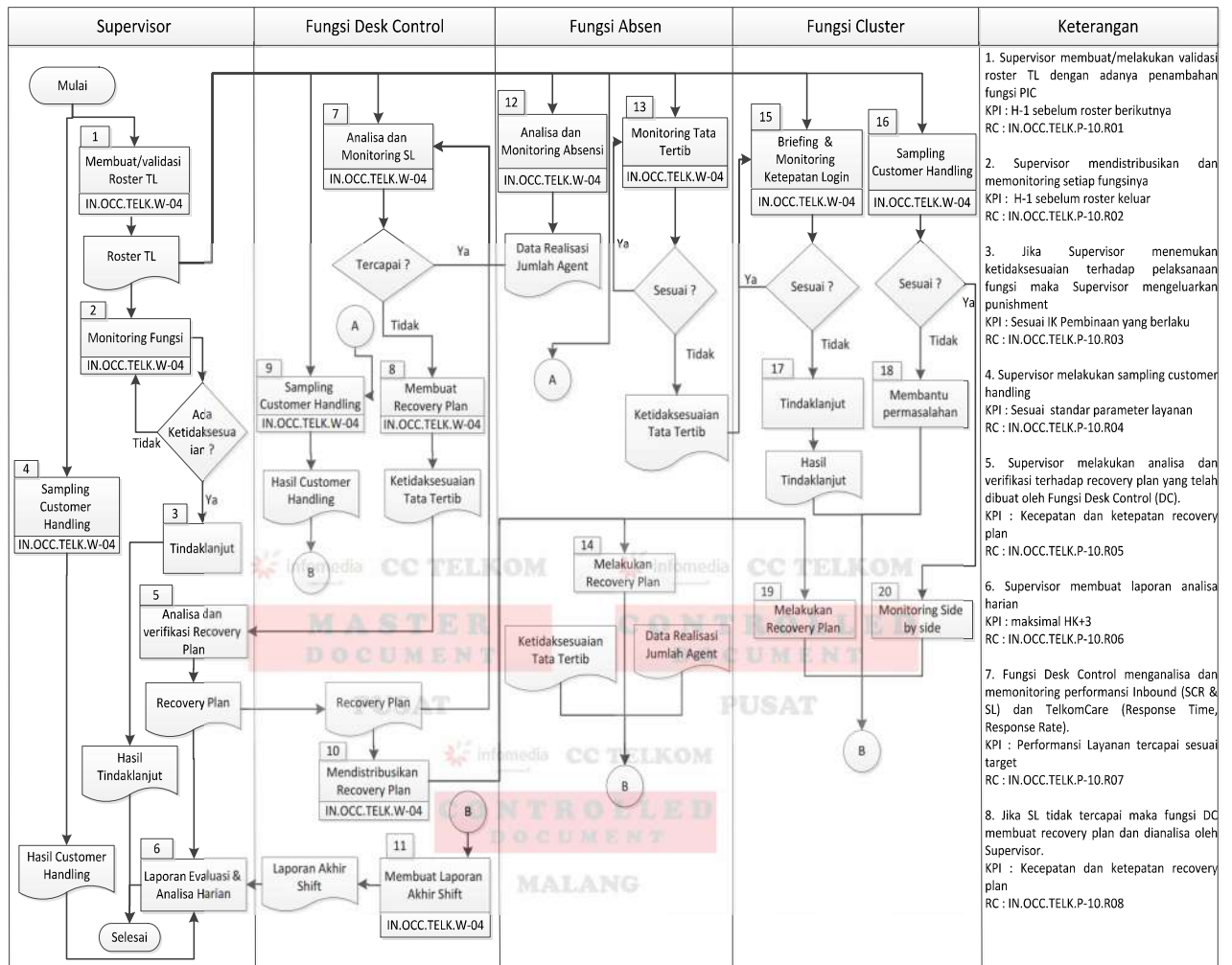
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Real Time Management

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-10

Revisi : 02

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Real Time Management

Tanggal Berlaku	: 05 Juni 2017
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.P-10
Revisi	: 02

Supervisor	Fungsi Desk Control	Fungsi Absen	Fungsi Cluster	Keterangan
				<p>9. Fungsi DC juga melakukan sampling customer handling by realtime KPI : Sesuai standar parameter layanan RC : IN.OCC.TELK.P-10.R09</p> <p>10. Fungsi DC mendistribusikan recovery plan yang telah disetujui KPI : Kecepatan dan ketepatan recovery plan RC : IN.OCC.TELK.P-10.R10</p> <p>11. Fungsi DC membuat laporan pada akhir shift dengan bahan dari fungsi absen dan cluster. KPI : Kelengkapan data laporan dari setiap PIC RC: IN.OCC.TELK.P-10.R11</p> <p>12. Fungsi Absen menganalisa dan memonitoring absensi (kehadiran) KPI : Kesesuaian kehadiran dengan Roster RC : IN.OCC.TELK.P-10.R12</p> <p>13. Fungsi Absen memeriksa tata tertib yang berlaku KPI : Sesuai IK Pembinaan yang berlaku RC : IN.OCC.TELK.P-10.R13</p> <p>14. Fungsi Absen melakukan recovery plan sesuai dengan tugas yang diberikan KPI : Kecepatan dan ketepatan recovery plan RC : IN.OCC.TELK.P-10.R14</p> <p>15. Fungsi Cluster melakukan briefing terhadap info baru dan monitoring ketepatan login agent atau tugas lainnya yang menjadi tanggung jawabnya. KPI : Kesesuaian Login, Shift, dan Posduk RC : IN.OCC.TELK.P-10.R15</p> <p>16. Jika terjadi ketidaksesuaian ketepatan login maka fungsi cluster melakukan punishment. KPI : Sesuai IK Pembinaan yang berlaku RC : IN.OCC.TELK.P-10.R16</p> <p>17. Fungsi cluster melakukan sampling customer handling KPI : Sesuai standar parameter layanan RC : IN.OCC.TELK.P-10.R17</p> <p>18. Jika terjadi ketidaksesuaian terhadap standart pelayanan maka fungsi cluster melakukan panduan dan pembinaan terhadap agent. KPI : Agent melayani sesuai standar. RC : IN.OCC.TELK.P-10.R18</p> <p>19. Fungsi Cluster melakukan recovery plan sesuai dengan tugas yang diberikan KPI : Kecepatan dan ketepatan recovery plan RC : IN.OCC.TELK.P-10.R19</p> <p>20. Fungsi Cluster melakukan monitoring side by side. KPI : Sesuai standar parameter layanan RC : IN.OCC.TELK.P-10.R20</p>

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Real Time Management	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-10
	Revisi : 02

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. IN.OCC.TELK.W-04 Real Time Management

10. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.OCC.TELK.F-02 Kesesuaian Roster Final vs Realisasi	2 Tahun	Team Leader/PIC Desk Control
2	IN.OCC.TELK.F-03 Ketidaksiplinan dan Pelanggaran Tata Tertib	2 Tahun	Team Leader/PIC Desk Control
3	IN.OCC.TELK.F-04 Real Monitoring Call Handling	2 Tahun	Team Leader/PIC Desk Control
4	IN.OCC.TELK.F-05 Laporan Analisa Harian Supervisor	2 Tahun	Supervisor Performance
5	IN.OCC.TELK.F-06 Real Time Monitoring	2 Tahun	Team Leader/PIC Desk Control
6	IN.OCC.TELK.F-21 Floor Monitoring TelkomCare	2 Tahun	Team Leader/PIC Desk Control

11. Aplikasi Pendukung

11.1. CMS

12. Catatan

- 12.1. Untuk pembuatan jadwal pelaksanaan *real time monitoring* atau *roster* TL menyesuaikan dengan kebijakan operasional masing-masing.
- 12.2. Untuk penamaan posisi atau fungsi tidak mengikat, menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan dimasing-masing layanan Inbound dan TelkomCare.

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah form SOP terupdate - Menambahkan catatan untuk PIC pembuat roster TL sesuai dengan kebijakan operasional masing-masing.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Real Time Management	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-10
	Revisi : 02

02	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah klausul ISO menjadi versi 9001:2015 - Menambah ruang lingkup dari yang sebelumnya hanya inbound ditambah TelkomCare. - Penambahan pada subab Dokumen/Rekaman Pendukung untuk form floor monitoring eCare.
Dst.		

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG