

Prosedur Operasional Standar CC Telkom

Recovery System SCR - SL Defect

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-14

Revisi : 02

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
	 MALANG	
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 Operasional Standar CC Telkom Recovery System SCR - SL Defect	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-14
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001 : 2015 Komunikasi Pelanggan
- 1.2. Klausul 8.5.1 ISO 9001 : 2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa
- 1.3. Klausul 9.1 ISO 9001 : 2015 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.4. Klausul 8.6 ISO 9001 : 2015 Pelepasan Produk dan Jasa

2. Tujuan

- 2.1. Sebagai panduan dalam melaksanakan flow recovery system
- 2.2. Menjaga performansi SCR dan SL

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini adalah mulai dari monitoring CMS dan floor monitoring dalam kondisi normal, sampai dengan tahapan proses recovery ketika terjadi lonjakan call.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Agent
- 4.2. Team Leader
- 4.3. SPV Operasional
- 4.4. Tim Support Call Center
- 4.5. IT Operasional
- 4.6. Manager Operational

MASTER
DOCUMENT

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

MALANG

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Agent tidak boleh melakukan AUX atau logout pada interval tertentu terkait dengan penurunan Service Level.
- 5.2. TL melakukan monitoring secara keseluruhan terkait aktifitas agent (AHT, AUX, Login, Logout, Hold) secara realtime dan melakukan aktifitas ROC (agent terjadwal Ready On Call).
- 5.3. SPV Operational melakukan koordinasi dengan site lain dan KORLAPNAS terkait dengan lonjakan traffic call (GAMAS, Gangguan Perangkat, Gangguan Infrastruktur Internal).

Prosedur Operasional Standar CC Telkom Recovery System SCR - SL Defect	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-14
	Revisi : 02

5.4. Tim Support Contact Center memastikan Internal dan external perangkat berfungsi normal, dan melakukan eskalasi langsung ke team IOC (Infomedia Operation Center) saat ada kendala.

5.5. Manager Operational melakukan koordinasi dengan pihak Internal dan Eksternal memastikan, membuat laporan SL recovery (dengan status SL Siaga – Awas – Krisis).

6. Definisi dan Singkatan

6.1. SCR adalah Succesfull Call Ratio

6.2. SL adalah Service Level

6.3. GAMAS adalah Gangguan Massal yang terjadi di jaringan Utama

6.4. IOC adalah Infomedia Operation Center

6.5. AHT adalah Average Handling Time

6.6. AUX adalah Auxalary

6.7. KORLAPNAS adalah Koordinator Lapangan Nasional

7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Proses recovery berjalan sesuai dengan tahapan proses yang berlaku.

7.2. Mengendalikan SL (Service Level) agar terjadi progress kenaikan sesuai dengan target yang ditetapkan.

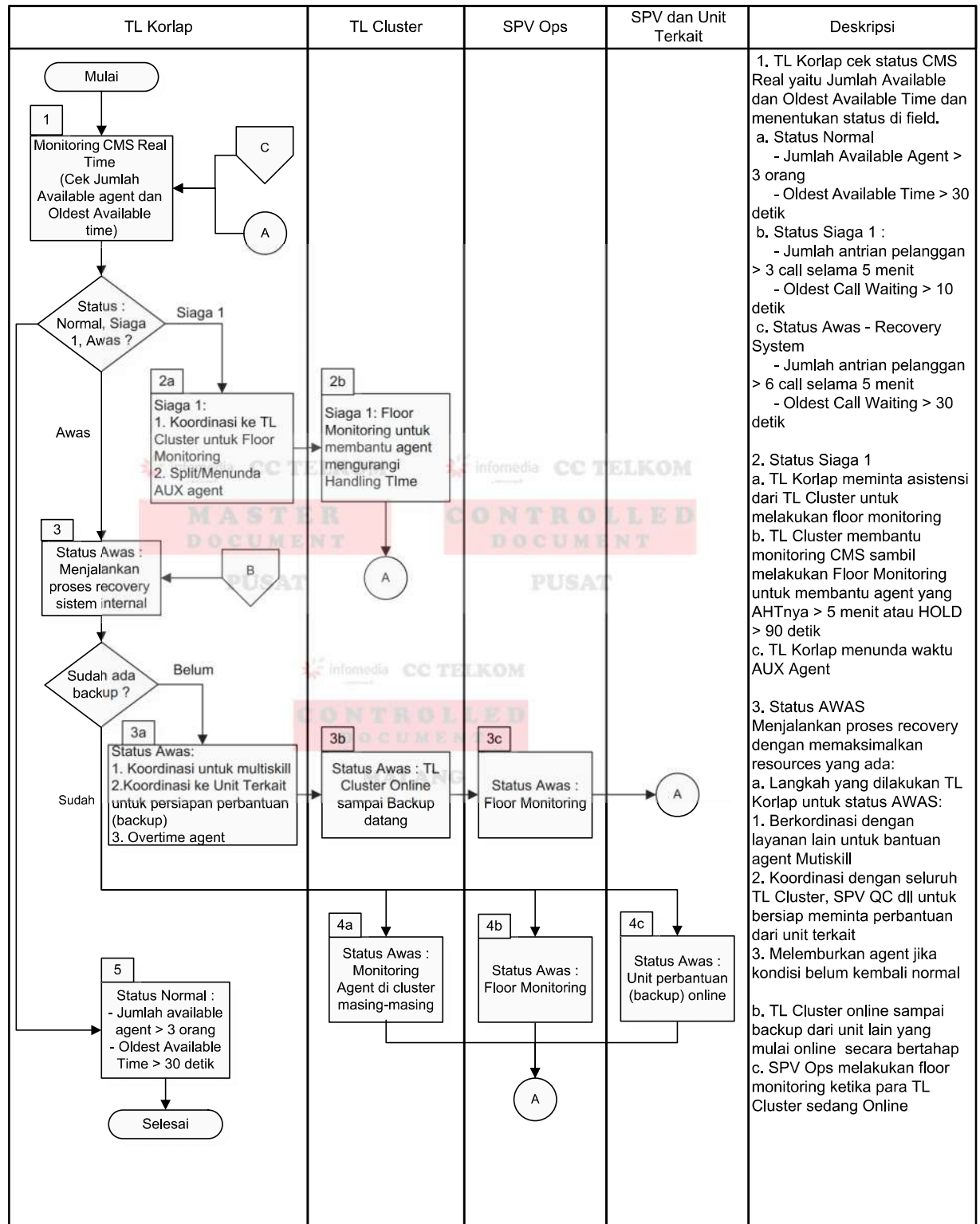
Prosedur Operasional Standar CC Telkom
Recovery System SCR - SL Defect

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-14

Revisi : 02

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasional Standar CC Telkom
Recovery System SCR - SL Defect

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-14

Revisi : 02

TL Korlap	TL Cluster	SPV Ops	SPV dan Unit Terkait	Deskripsi
				<p>4. Status AWAS dengan kondisi sudah ada back-up:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. TL Cluster monitoring agent di cluster masing-masing b. SPV Ops melakukan floor monitoring ketika para unit perbantuan sedang Online c. Urutan unit perbantuan yang disesuaikan dengan kondisi di masing-masing area disesuaikan dengan tingkat kecepatan proses login (online). <p>Berikut contoh urutan yang bisa dipakai :</p> <ul style="list-style-type: none"> - TL Cluster - Agent yang sedang briefing di cluster - Backup antar skill atau antar segmen (change skill) - Agent yang sedang training - QCO dan QC - Trainer <p>5. Status Normal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah Available Agent > 3 orang - Oldest Available Time > 30 detik <p>Untuk efektifitas proses recovery, beberapa hal yang bisa dilakukan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. TL Korlap sedapat mungkin tidak diganggu oleh agent yang bertanya, semuanya dialihkan ke TL Cluster. dan Trainer yang ditugaskan untuk membantu TL Cluster b. Jika terjadi indikasi gangguan, maka TL Cluster berkoordinasi melakukan flooring ke agent dan mengambil contoh nomor gangguan c. Contoh nomor gangguan tersebut selanjutnya dikoordinasikan ke Telkom untuk mendapatkan standar jawaban

Prosedur Operasional Standar CC Telkom
Recovery System SCR - SL Defect

Tanggal Berlaku	: 05 Juni 2017
Kode Dokumen	: IN.OCC.TELK.P-14
Revisi	: 02

9. Instruksi Kerja Pendukung

-

10. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
-	-	-	-

11. Aplikasi Pendukung

11.1. Aplikasi CMS

11.2. Aplikasi Mediasel

12. Catatan

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	22 Agustus 2016	- Menghilangkan tahapan recovery over flow karena sudah dilakukan penerapan single acd di seluruh area.
02	05 Juni 2017	- Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015 - Penambahan pada point Kebijakan Umum dari yang sebelumnya tidak ada menjadi beberapa point tersebut.