

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Mystery Shopping

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-03

Revisi : 02




PUSAT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED DOCUMENT

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Aditia Aria Sundayana	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 27 Mei 2019	Tanggal : 11 Juni 2019	Tanggal : 12 Juni 2019

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-03
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa
- 1.2. Klausul 9.1 ISO 9001:2015 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.3. Klausul 9.1.3 ISO 9001:2015 Analisis dan Evaluasi
- 1.4. Klausul 8.5 ISO 9001:2015 Peningkatan

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 contact* (menghubungi) langsung ke Agent.

4. Pihak Terkait

- 4.1. QC Officer
- 4.2. QCA atau *Quality Control Analyst*
- 4.3. *Team Leader* atau TL
- 4.4. *Supervisor* atau *level* setingkat

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Pelaksana dari *Mystery Shopping* adalah QCA dan QC Officer.
- 5.2. Pelaksana *Mystery Shopping* juga bisa dibantu oleh TL dan *Supervisor*.
- 5.3. *Mystery Shopping* dilakukan sebulan sekali.

6. Definisi dan Singkatan

Mystery Shopping adalah salah satu *metode* monitoring yang dilakukan dengan cara melakukan *test contact* (menghubungi) secara langsung ke Agent untuk mengetahui kualitas Layanan Contact Center sebagai bahan perbaikan di masa mendatang.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-03
	Revisi : 02

7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. *Mystery Shopping* dilakukan sesuai mekanisme dan skenario.

7.2. *Mystery Shopping* dilakukan minimal satu bulan sekali



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Mystery Shopping

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-03

Revisi : 02

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)

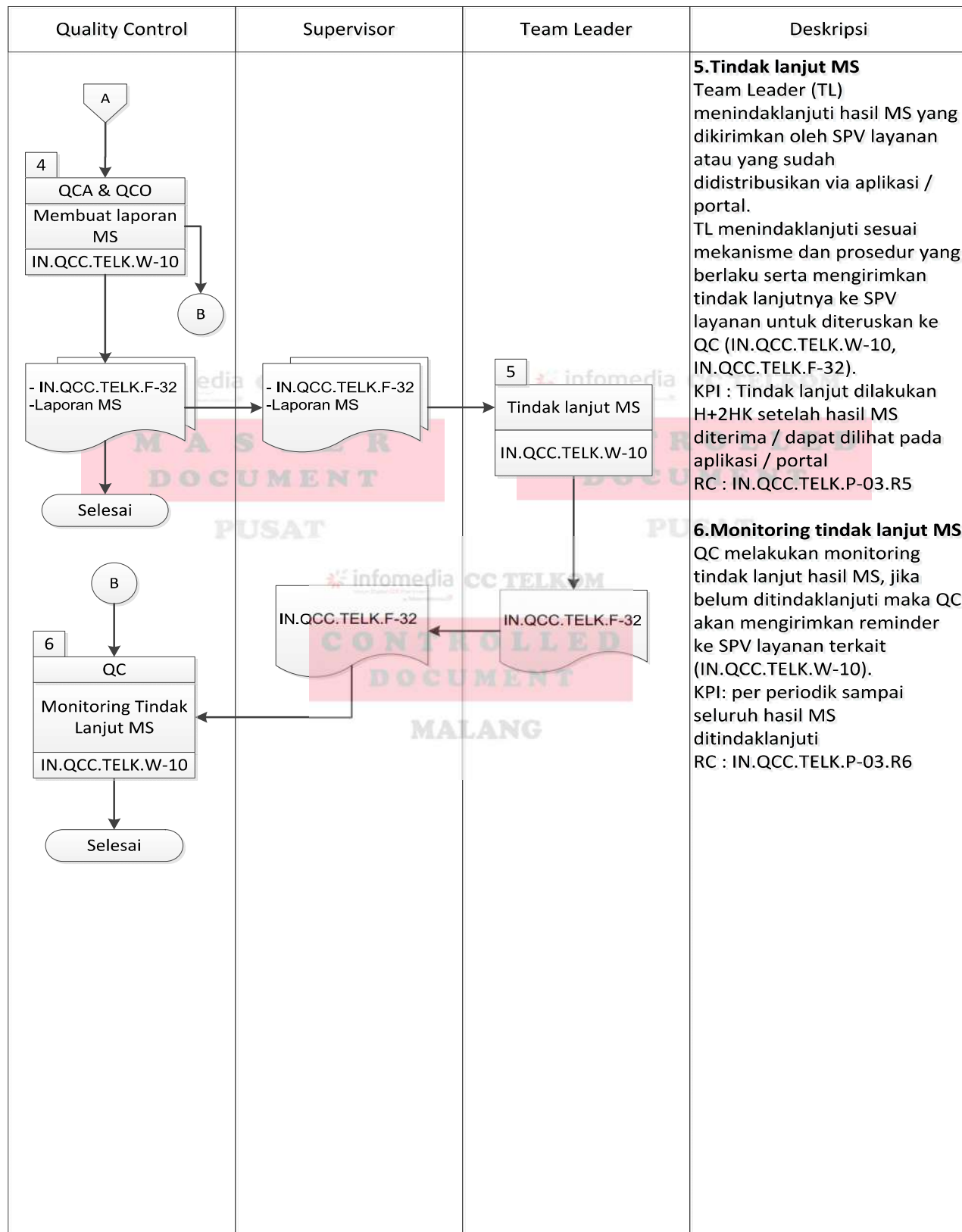
Quality Control	Supervisor	Team Leader	Deskripsi
<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[1 QCA Penentuan Bahan MS
IN.QCC.TELK.W-10] Step1 --> BahanMS[Bahan MS] BahanMS --> Step2[2 QCA Penyusunan skenario
IN.QCC.TELK.W-10] Step2 --> SkenarioMS[-Skenario MS
IN.QCC.TELK.F-31] SkenarioMS --> Step3[3 QCA & QCO Pelaksanaan MS
IN.QCC.TELK.W-10] Step3 --> Documents[- IN.QCC.TELK.F-31
- IN.QCC.TELK.F-32
- IN.QCC.TELK.F-28] Documents --> End{A} </pre>			<p>1. Penentuan Bahan MS QCA menentukan bahan – bahan yang akan digunakan untuk kegiatan MS (IN.QCC.TELK.W-10). KPI: Sesuai kriteria rekaman RC : IN.QCC.TELK.P-03.R1</p> <p>2. Penyusunan skenario QCA menentukan skenario MS berdasarkan bahan-bahan / data yang telah dikumpulkan (IN.QCC.TELK.W-10). KPI: Sesuai prosedur dan standard yang berlaku RC : IN.QCC.TELK.P-03.R2</p> <p>3. Pelaksanaan MS QCA & QCO melaksanakan MS sesuai skenario yang telah disusun (IN.QCC.TELK.W-10) menggunakan formulir MS (IN.QCC.TELK.F-31). KPI : Pelaksanaan skenario dan jadwal yang telah ditentukan RC : IN.QCC.TELK.P-03.R3</p> <p>4. Pembuatan laporan MS QCA & QCO membuat laporan pelaksanaan MS (IN.QCC.TELK.W-10), jika hasil tidak sesuai maka QCA / QCO terkait menuliskan rekomendasi kepada Agent terkait pada formulir IN.QCC.TELK.F-32. QCA mengirimkan laporan MS dan rekomendasi MS (IN.QCC.TELK.F-32) kepada supervisor layanan & manager layanan. KPI : Laporan MS dibuat H+2HK setelah seluruh data terkumpul. Laporan MS dikirimkan H+2HK setelah seluruh data MS terkumpul. RC : IN.QCC.TELK.P-03.R4</p>

Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Mystery Shopping

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-03

Revisi : 02



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-03
	Revisi : 02

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. IN.QCC.TELK.W-10 Mystery Shopping

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-27 Form Rekapitulasi & Laporan MSI	3 Tahun	QCA
2	IN.QCC.TELK.F-28 Form Monitoring Tindak Lanjut Hasil MSI	3 Tahun	QCA
3	IN.QCC.TELK.F-31 Form Mystery Shopping	3 Tahun	QCA
4	IN.QCC.TELK.F-32 Form Monitoring Pelaksanaan Mystery Shopping	3 Tahun	QCA

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

11. Aplikasi Pendukung

11.1. Voice Recording System

11.2. Aplikasi dan tools pendukung lainnya

12. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah rujukan klausul ISO dari 9001:2008 menjadi 9001:2015 - Merubah Mystery Calling menjadi Mystery Shopping - Merubah kata Call Center menjadi Contact Center
02	19 Juni 2019	Mengganti logo infomedia yang baru