




## Instruksi Kerja CC Telkom

Penarikan dan Verifikasi Data

 <b>Tanggal Berlaku</b> : 19 Juni 2019 <div style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>M A S</b>  <b>DOCU</b> </div> <b>Kode Dokumen</b> : IN.QCC.TELK.W-08 <div style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>NT</b>  <b>DOCUMENT</b> </div> <b>Revisi</b> : 04 <b>PUSAT</b>	 <div style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>CONTROLLED</b>  <b>DOCUMENT</b> </div> <b>PUSAT</b>
 <div style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>CONTROLLED</b>  <b>DOCUMENT</b> </div> <b>MALANG</b>	

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

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Penarikan dan Verifikasi Data	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-08
	Revisi : 04

## 1. Rujukan

IN.QCC.TELK.P-01 Prosedur Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan

## 2. Tujuan

- 2.1. Menjamin data yang digunakan untuk melakukan evaluasi dan analisa performansi Layanan adalah data yang akurat.
- 2.2. Menjamin data yang digunakan untuk melakukan penagihan ke Telkom adalah data yang akurat.

## 3. Ruang Lingkup

3.1. Data trafik yang terdiri dari :

3.1.1. *Accepted call*

3.1.2. *Answered call*

3.1.3. *Answered call within 20 second*

3.1.4. *Abandoned call*

3.1.5. *Case In (Layanan Social Media)*

3.2. Average Handling Time (AHT) untuk Layanan 108 dan 147.

3.3. Response Rate dan Response Time untuk layanan Social Media

3.4. Pencapaian target SLG yang terkait dengan Berita Acara (BA) penagihan :

3.4.1. *Service Level*

3.4.2. *Average Speed of Answer (ASA)*

3.4.3. *% Abandoned call*

3.4.4. *% Successful call ratio*

3.4.5. *Performansi SLG atau Nilai Kualitas Layanan (NKL)*

3.4.6. *Data jumlah seat dan SDM (layanan Social Media)*

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Konsistensi penarikan data dari CMS dan aplikasi terkait.
- 4.2. Konsistensi melakukan verifikasi terhadap data yang akan dilampirkan pada BA penagihan.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Penarikan dan Verifikasi Data	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-08
	Revisi : 04

## 5. Rincian Prosedur

### 5.1. Penarikan/pengambilan data trafik :

5.1.1. Staff QC (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) & Staff Korlapnas (Contact Center 147) mengambil data dari CMS per interval dan harian untuk data berikut : *answered call* (ACD Call) dan *abandoned call*, sedangkan data *answered within 20 second* diambil per hari.

5.1.2. Staff QC (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) & Staff Korlapnas (Contact Center 147) berkoordinasi dengan ITCC untuk pengambilan data invalid call harian.

5.1.3. Untuk kasus data yang hilang atau CMS tidak melakukan *capture* data maka staff QC (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) & Staff Korlapnas (Contact Center 147) berkoordinasi dengan ITCC untuk mengambil data-data trafik yang tersebut dalam poin 5.1.1 dari aplikasi pendukung lainnya yang digunakan di masing-masing area.

5.1.4. Khusus untuk Layanan 108 dan 147, Staff QC untuk Layanan 108 dan Staff Korlapnas untuk Layanan 147 juga mengambil data AHT per interval dan harian yang digunakan sebagai data pendukung yang menunjukkan performansi Layanan.

### 5.2. Pengukuran SLG masing-masing layanan diukur dengan formula berikut :

#### 5.2.1. Service Level

$$SL = \frac{\text{Call answered within 20 sec}}{\text{Total call accepted}}$$

5.2.2. Average Speed of Answer (ASA) diambil dari report CMS.

#### 5.2.3. % Abandoned Call

$$AC = \frac{\text{Jumlah call abandoned}}{\text{Total call accepted}}$$

#### 5.2.4. % Successful Call Ratio

$$SCR = \frac{\text{Jumlah call answered}}{\text{Total call accepted}}$$

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Penarikan dan Verifikasi Data	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-08
	Revisi : 04

#### 5.2.5. Performansi SLG

Layanan 147 dan 108

$$NKL = \frac{Performansi(SL + ASA + AC)}{3}$$

#### 5.2.6. Layanan Social Media

##### a. Response Time

$$responsetime = \frac{\sum ResponseTimeCustomer(menit)}{\sum JumlahInteraksiNormal Reply}$$

##### b. Response Rate

$$responserate = \frac{\sum CaseTerjawab}{\sum TotalCaseCustomer}$$

#### 5.3. Verifikasi Data

Staff QC (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) & Staff Korlapnas (Contact Center 147) melakukan verifikasi terhadap data yang akan digunakan sebagai referensi Berita Acara Operasional ke Telkom.

5.4. Staff QC (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) & Staff Korlapnas (Contact Center 147) mengeluarkan hasil verifikasi data dalam form IN.QCC.TELK.F-20.

### 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-20 Form Verifikasi Data Telkom	3 Tahun	QCA & SPV Performance
2			
dst.			

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

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> Penarikan dan Verifikasi Data	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-08
	Revisi : 04

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	07 Oktober 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah format Instruksi Kerja dengan yang terupdate</li> <li>- Merubah istilah QA menjadi QC</li> </ul>
02	10 Juni 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah format Instruksi Kerja dengan yang terupdate</li> <li>- Menghapus layanan 106</li> <li>- Mengurangi form verifikasi data dari yang sebelumnya terpisah per segmen menjadi hanya satu form yang bisa digunakan oleh semua segmen.</li> <li>- Menghapus call valid dan invalid serta rumusnya pada subab Ruang Lingkup karena sudah tidak relevan dengan kondisi operasional.</li> </ul>
03	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghapus layanan 100 dan 107 dari dalam lingkup dan menggantinya dengan layanan Social Media TelkomCare.</li> </ul>
04	19 Juni 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengganti logo perusahaan Infomedia</li> <li>- Menambah pelaksana Penarikan &amp; Verifikasi Data oleh staff Korlapnas di layanan Contact Center 147</li> </ul>

CONTROLLED  
DOCUMENT

MALANG