

Instruksi Kerja CC Telkom

Tapping Reguler

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-09

Revisi : 03

MASTER DOCUMENT

CONTROLLED DOCUMENT




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

Instruksi Kerja CC Telkom Tapping Regular	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-09
	Revisi : 03

1. Rujukan

IN.QCC.TELK.P-02 Tapping Regular

2. Tujuan

Memastikan kualitas layanan yang diberikan Agent sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan klien.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi proses *monitoring* melalui aktivitas tapping sampai dengan tindak lanjut hasil tapping.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Tapping dilakukan setiap periode sesuai mekanisme.
- 4.2. Tapping dilakukan sesuai standar layanan dan panduan solusi yang berlaku.

5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur Memilih Rekaman

QCO dan *Team Leader Operation* melakukan pemilihan sampel rekaman dengan kriteria sebagai berikut:

5.1.1. Jenis Sampel

- a. Rekaman tidak melebihi dari 2 hari sebelumnya jika tidak ditemukan bisa menggunakan sampel rekaman yang sebelumnya.
- b. Diambil secara acak menyesuaikan skill di masing-masing area dengan aturannya sebagai berikut :
 - Durasi percakapan (layanan 147 & 108) terdiri dari 80% sampel dengan AHT rata-rata dan 20% sampel dengan AHT di atas rata-rata, dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan di masing-masing layanan.
 - Untuk layanan Social Media, tidak ada batasan tema sample.
- c. Sampel berasal dari awal (1/3 waktu kerja), tengah (1/3 s.d 2/3 waktu kerja) dan akhir *shift* (1/3 akhir waktu kerja).

5.1.2. Frekuensi tapping

- a) Tiap-tiap agent (level setingkat) ditapping **minimal** 6 (enam) kali dalam sebulan.

Instruksi Kerja CC Telkom Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-09
	Revisi : 03

b) Untuk Agent Social Media ditapping oleh :

- Team leader sebanyak 1 sample interaksi / hari kerja dalam sebulan.
- QCO sebanyak 3 sample interaksi / hari kerja dalam sebulan

5.2. Prosedur Penilaian Tapping

- Tapping dilakukan mengikuti parameter standar layanan yang berlaku di masing-masing layanan, memberikan penilaian dan mendokumentasikannya sesuai standar layanan yang berlaku.
- QCO atau Team Leader Operation memberikan feedback langsung hasil tapping ke layanan.

5.3. Prosedur Sampling Random Hasil Tapping

- QCA mengambil sampel hasil tapping QCO secara acak dan dilakukan tapping ulang sebanyak minimal 2 sampel/QCO/periode yang dilakukan pada periode berjalan.
- QCO mengambil sampel hasil tapping TL Operation secara acak dan dilakukan tapping ulang sebanyak 10% dari total jumlah tapping TL/periode yang dilakukan pada periode berjalan.
- Jika QCA menemukan ketidaksesuaian hasil penilaian maka QCA mencatat temuan ketidaksesuaian tersebut dan ditindaklanjuti oleh QCA dengan memberikan feedback kepada QCO.
- QCA mengirimkan Laporan Hasil Tapping yang terdiri dari Rekap Data & Analisa ke TL Operation.
- Temuan ketidaksesuaian penilaian QC Officer dan Team Leader Operation menjadi sumber untuk menentukan topik kalibrasi.

5.4. Prosedur Menindaklanjuti temuan QCO dan Feedback

5.4.1. Menindaklanjuti temuan QCO

- Team Leader Operation mendengarkan ulang sampel temuan.
- Jika hasil penilaian sesuai, maka Team Leader Operation memberikan feedback hasil tapping berdasarkan sampling TL Operation atau QCO

Instruksi Kerja CC Telkom Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-09
	Revisi : 03

kepada agent sesuai dengan IK Pembinaan yang berlaku di masing-masing project.

- c. TL Operation melakukan validasi recording dan memberikan fasilitas kepada agent yang mendengarkan *recording*.
- d. Agent mendengarkan *recording* OK dan NOK.
- e. Setelah mendengarkan *recording* OK, agent harus meningkatkan *performancy*-nya untuk mendapatkan *compliment* positif dari pelanggan.
- f. Setelah mendengarkan recording NOK, maka TL harus memberikan coaching, remind dan update knowledge agent untuk materi yang dianggap belum sesuai.
- g. Agent komitmen untuk perbaikan.

5.4.2. Feedback

- a. Team Leader Operation melakukan feedback terkait dari hasil tapping yang telah dilakukan.

Jenis feedback yang diberikan antara lain:

- i. *Coaching for success*
- ii. *Coaching for improvement*
- iii. *Counseling*

- b. Feedback harus diberikan selambatnya dalam 2x24 jam, kecuali untuk kasus High Priority maka feedback harus diberikan pada hari itu juga.

Kriteria High Priority adalah:

- i. Dalam 1 percakapan, parameter solusi mendapat nilai 0, dan atau;
- ii. Dalam 1 percakapan setengah dari parameter yang terdapat pada Proses & Sikap Layanan bernilai 0, dan atau;
- iii. Dalam 1 percakapan, ditemukan pembicaraan agent yang mengganggu dan menyebabkan emosi pelanggan terganggu (marah), terindikasi mengakibatkan kerugian finansial, dan atau;
- iv. Ditemukan parameter dengan nilai 0 yang berulang selama 3 periode mingguan atau 10 harian

- b. QCA wajib memonitoring pelaksanaan feedback.

Instruksi Kerja CC Telkom Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-09
	Revisi : 03

5.5. Prosedur Membuat Laporan Temuan Tapping

QCA membuat laporan atas ketidaksesuaian hasil penilaian tapping. Form laporan sesuai dengan IN.QCC.TELK.F-29. Form Laporan Tapping Officer.

5.6. Prosedur Menindaklanjuti Laporan

1. SPV Operation menerima laporan ketidaksesuaian dari QCO untuk diteruskan ke Team Leader Operation.
2. Team Leader Operation mendengarkan ulang temuan ketidaksesuaian.
3. Jika sesuai, maka dilakukan pembinaan dan improvement terhadap Agent terkait.
4. Jika temuan tidak terbukti kebenarannya, maka temuan tersebut dikembalikan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-08 Form Tapping	2 Tahun	Quality Control
2	IN.QCC.TELK.F-09 Form Rekapitulasi Hasil Tapping, Pelaksanaan Umpan Balik, Evaluasi & Analisa Mingguan	2 Tahun	Quality Control
3	IN.QCC.TELK.F-10 Form Rekapitulasi Hasil Tapping, Pelaksanaan Umpan Balik, Evaluasi & Analisa Bulanan	2 Tahun	Quality Control
4	IN.QCC.TELK.F-12 Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Harian	2 Tahun	Quality Control
5	IN.QCC.TELK.F-13 Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode Mingguan Oleh TL	2 Tahun	Quality Control
6	IN.QCC.TELK.F-18 Form Rekap Kalibrasi Sampel Tapping	2 Tahun	Quality Control
7	IN.QCC.TELK.F-29. Form Laporan Tapping Officer	2 Tahun	Quality Control
8	IN.QCC.TELK.F-30. Form Tindak Lanjut Temuan Tapping	2 Tahun	Quality Control

Instruksi Kerja CC Telkom Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-09
	Revisi : 03

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
9	IN.QCC.TELK.S-01.Standar Penilaian Parameter Pengujian Call 108	Selama PKS	Quality Control
10	IN.QCC.TELK.S-11 Standart Parameter Penilaian Social Media	Selama PKS	Quality Control
11	IN.QCC.TELK.S-03 Standar Paramater Penilaian Pengujian Call 147	Selama PKS	Quality Control

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

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	1 Agustus 2016	- Merubah dan menambahkan form-form pendukung pada point 10. Dokumen/Rekaman Pendukung
02	05 Juni 2017	- Merubah rincian prosedur disesuaikan dengan ruang lingkup Contact Center Telkom yang menangani Inbound dan Social Media. - Menambahkan IN.QCC.TELK.S-11 Standart Parameter Penilaian Social Media pada dokumen pendukung
03	19 Juni 2019	- Menghapus IN.QCC.TELK.S-04 Standar Penilaian Parameter Pengujian Call 147 Skill Keluhan dan IN.QCC.TELK.S-10 Standar Penilaian Parameter Pengujian Call 147 Skill Registrasi karena sudah tergabung pada IN.QCC.TELK.S-03 Standar Paramater Penilaian Pengujian Call 147. - Menambah pada point 5.4.1. Menindaklanjuti temuan QCO sbb : c. TL Operation melakukan validasi <i>recording</i> dan memberikan fasilitas kepada agent yang mendengarkan <i>recording</i> . d. Agent mendengarkan <i>recording</i> OK dan NOK. e. Setelah mendengarkan <i>recording</i> OK, agent harus meningkatkan performancy-nya untuk mendapatkan compliment positif dari pelanggan. f. Setelah mendengarkan <i>recording</i> NOK, maka TL harus memberikan <i>coaching</i> , remind dan update <i>knowledge</i> agent untuk materi yang dianggap belum sesuai. g. Agent komitmen untuk perbaikan.