

Instruksi Kerja CC Telkom

Validasi Calon Agent


Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

M A S **Kode Dokumen** : IN.QCC.TELK.W-06
DOCU **Revisi** : 04




PUSAT


CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT


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 Validasi Calon Agent | Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 |
| | Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-06 |
| | Revisi : 04 |

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.3 ISO 9001:2015 Tinjauan Persyaratan Produk dan Jasa
- 1.2. Klausul 8.3.4 ISO 9001:2015 Pengendalian Desain dan Pengembangan

2. Tujuan

Memastikan setiap agent yang masuk ke Layanan Contact Center sudah sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan yang ditetapkan.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini mengatur mengenai mekanisme validasi calon agent sebelum masuk ke operasional.

4. Indikator Kinerja Prosedur

Agent yang lulus sudah tervalidasi 100%.

5. Rincian Prosedur

5.1. Kategori penilaiannya adalah :

- 5.1.1. Proses dan sikap Layanan
- 5.1.2. Solusi layanan

5.2. Frekuensi tapping

- 5.2.1. Tapping dilaksanakan terhadap *sampling call / interaction* sebanyak 6 percakapan per calon Agent per masa tandem, dengan ketentuan sbb :
 - 5.2.1.1. Untuk *project existing*, tapping dilakukan dengan mengambil dari hasil *recording / log interaction* pada waktu tandem.
 - 5.2.1.2. Untuk *project baru*, akan dilakukan dengan cara *real time calling* atau role play ke peserta (*test call / chat*)
- 5.2.2. Dilakukan *history tapping* dan *roleplay* sebanyak masing - masing 4 *sample* pada masa inkubasi (layanan 147).

5.3. Kriteria *sampling* percakapan dan pemilihan permasalahan *test call / interaksi* adalah :

- 5.3.1. Mencakup jam awal, tengah dan akhir (hanya untuk *Project Existing*).
- 5.3.2. Mencakup top 5 permasalahan pada CWC (jika ada).
- 5.3.3. Untuk Layanan Sales dan Outbound :

| | |
|--|---------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Telkom Validasi Calon Agent | Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 |
| | Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-06 |
| | Revisi : 04 |

- Mencakup *customer* setuju dan tidak.
- 5.3.4. Untuk Layanan Inbound selain Sales :
 - Mencakup Informasi, Permintaan/Registrasi, dan Komplain.
- 5.4. Pengujian dan penilaian *sample* sesuai dengan form IN.QCC.TELK.F-26 Validasi Agent.
- 5.5. Standar *range* nilai kelulusan validasi calon agent melalui Tapping yaitu :
 - 5.5.1. *Average* total nilai adalah lebih besar sama dengan 80%;
 - 5.5.2. Parameter yang berkenaan dengan Produk dan Prosedur harus benar 4 dari 6 jumlah *sample call*.
- 5.6. Standar Kompetensi QC Validator
 - 5.6.1. Masa kerja > 1 tahun
 - 5.6.2. *Performancy* :
 - Ketepatan waktu : datang sebelum jam *awareness* (maksimal keterlambatan tidak lebih dari 1x dalam 3 bulan);
 - Kecepatan : memenuhi target *sampling daily* tepat waktu;
 - Kehadiran > 95%;
 - PNP 100;
 - 5.6.3. Akurasi Tapping : Tidak lebih dari 1 kali anulir dalam jangka 3 bulan

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

| No. | Nama Dokumen / Rekaman | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|------|---------------------------------|-------------|------------------|
| 1 | IN.QCC.TELK.F-26 Validasi Agent | 2 Tahun | QCA |
| 2 | | | |
| dst. | | | |

*) 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 | 10 Juni 2015 | Merubah format IK terupdate |
| 02 | 05 Juni 2017 | - Merubah rujukan klausul ISO dari sebelumnya ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015 |

| | |
|--|---------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Telkom Validasi Calon Agent | Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 |
| | Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-06 |
| | Revisi : 04 |

| Rev. | Tanggal Berlaku | Deskripsi Perubahan |
|------|-----------------|--|
| 03 | 06 Juli 2018 | Penambahan konten 5.6 Standar Kompetensi QC Validator |
| 04 | 19 Juni 2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Mengganti logo perusahaan Infomedia - Menambahkan poin 5.2 Frekuensi Tapping untuk : 5.2.2. Dilakukan <i>history tapping</i> dan <i>roleplay</i> sebanyak masing - masing 4 sample pada masa inkubasi (layanan 147). - Menambahkan Rincian Prosedur "<i>iteration</i>" dan "<i>log interaction</i>", untuk layanan Telkomcare. |



PUSAT



PUSAT



MALANG