
	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.PM.TELK.LAMP-02
	LAMPIRAN II RENCANA MUTU		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	1 dari 2

RENCANA MUTU INFOMEDIA

No.	Unit	Nama Proses	Tahapan Proses	Kendali Proses	Target	Prosedur Terkait	Catatan	Penanggung Jawab	Periode Pengukuran
1	Layanan	Customer Handling	Service Level Inbound within 20"	Handling Call	≥ 95%	SOP - Customer Handling	CMS	Manager Layanan	Per-Bulan
			First Contact Resolution (Logic)	Handling Call	≥ 90%	SOP - Customer Handling	- Syptom yang disepakati terhadap wewenang Agent - Dashboard Nonatero	Manager Layanan	Per-Bulan
			Rasio Sales	Handling Call	≥ 15%	SOP - Customer Handling	Aplikasi Sephia, Dashboard Orange	Manager Layanan	Per-Bulan
			Response Time Digital Media	Handling Case Channel Digital Media	5 Menit	SOP - Customer Handling	Aplikasi Omnichannel	Manager Layanan	Per-Bulan
		Quality Layanan	Pelaksanaan Tapping	Kualitas Pelaksanaan	≤ 5% Defect	SOP - Tapping Reguler	- Aplikasi Tasya - Form Penilaian	Quality Layanan	Per - Bulan
		Customer Experience Survey	CES	Penilaian CES	Positive Sentiment 90%	SOP - Customer Handling	- Laporan Hasil CES - Dashboard CES	Manager Layanan	Per-Bulan
		Mystery Shopping	Mystery Shopping	Penilaian Mystery Shopping	Nilai ≥ 95%	SOP Mystery Shopping	Laporan Hasil Mystery Shopping	Manager Layanan	Per-Bulan
2	IT	Monitoring DownTime	Minimalisir Down Time	Waktu Down Time	≤ 1 Menit dalam 1 bulan	IK - Maintenance	Analisa & Hasil Analisa Performansi Sistem IT	Infomedia Operation Center	Per-Bulan
		Maintenance	Pelaksanaan Maintenance	Waktu Pelaksanaan	Sesuai Jadwal	SOP - Maintenance	Maintenance CheckList	Manager Infomedia Operation Center	Per-Bulan
		Pelaporan	Pembuatan Pelaporan	Waktu Pelaporan	Sesuai Jadwal	IK - Pengisian Formulir dan Pelaporan & Hasil Analisis Performansi Sistem IT	Bukti Pengiriman	Manager Infomedia Operation Center	Per-Bulan
		Eskalasi Gangguan	Pelaporan Masalah	Kecepatan Pelaporan Masalah	≤ 10 menit	SOP Manajemen Masalah	Analisa & Hasil Analisa Performansi Sistem IT	Manager Infomedia Operation Center & Manager Layanan	Per-Bulan

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.PM.TELK.LAMP-02
	LAMPIRAN II RENCANA MUTU		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	2 dari 2

No.	Unit	Nama Proses	Tahapan Proses	Kendali Proses	Target	Prosedur Terkait	Catatan	Penanggung Jawab	Periode Pengukuran
		Back-Up Voice	Pelaksanaan Back-Up Voice	Waktu Pelaksanaan	Sesuai Jadwal	SOP Backup di IT Pusat Infomedia	Formulir Back-up dan Restore	Manager IT Operation	Per-Bulan
3	HR Support	Pengadaan TK	Waktu pemenuhan	Proses Pengadaan	Sesuai Jadwal	SOP – Replacement, SOP – Pengadaan Agent Baru	Aplikasi Jasmine	HR Support & SSO	Per – Bulan
			Jumlah pemenuhan	Proses Pengadaan	Sesuai Kebutuhan	SOP – Replacement, SOP – Pengadaan Agent Baru	Aplikasi Jasmine	HR Support & SSO	Per – Bulan
		Training	Waktu Pelaksanaan	Proses Pelaksanaan	Sesuai Jadwal	SOP – Training	Laporan Bulanan (Training)	HR Support & SSO	Per – Bulan
			Konfirmasi Materi Training	Proses Pelaksanaan	Sesuai Kebutuhan	SOP – Training	Bukti Konfirmasi	HR Support & SSO	Per – Bulan
			Evaluasi After Training	Proses Pelaksanaan	Sesuai Jadwal	SOP – Training	Surat Konfirmasi	HR Support & SSO	Per – Bulan
		Hubungan Industrial	KKWT	Proses Pelaksanaan	Sesuai Jadwal	SOP – Perpanjangan Kontrak	Laporan Bulanan (Perpanjangan Kontrak)	HR Support & SSO	Per – Bulan
		Monitoring & Evaluasi Kinerja	Evaluasi Kinerja	Proses Pelaksanaan	Sesuai Jadwal	SOP – Evaluasi Kinerja	Laporan Bulanan (Evaluasi Kinerja)	HR Support & SSO	Per – Bulan
4	QA	Analisa & Monitoringnya	Pembuatan Analisa & Monitoring	Kualitas Pelaksanaan	Sesuai KPI	SOP – Proses evaluasi / analisa performansi layanan dan monitoringnya	- Aplikasi Tasya - Laporan Penilaian	OPC & Manager Layanan	Per – Bulan
		Pelaksanaan Tapping	Pelaksanaan Tapping	Kualitas Pelaksanaan	Sesuai KPI	SOP – Tapping Reguler	Aplikasi Tasya	QC Area	Per – Bulan
		Mystery Shopping & Monitoring	Pelaksanaan Mystery Shopping	Kualitas Pelaksanaan	Sesuai KPI	SOP – Mystery Shopping	- Aplikasi Tasya - Laporan Penilaian	QC Area	Per – Bulan
5	Support	Roster	Pembuatan	Kualitas	Penilaian Manager	IK – Pembuatan Roster	Form Penilaian	Manager Layanan	Per-Bulan
		Building Management	Pelaksanaan	Proses Pelaksanaan	Sesuai Jadwal	IK – Building Maintenance	Laporan Pelaksanaan	Support	Per-Bulan