

**MANUAL MUTU  
LAYANAN CONTACT CENTER  
TELKOM**

**BAB VIII  
OPERASIONAL**

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-08  
No. Revisi : 04  
Tgl. Efektif : 11 Mei 2021



**PT. INFOMEDIA NUSANTARA  
LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM  
AREA BOGOR, BANDUNG, SEMARANG & MALANG**

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
 <b>Febrian Surya Pratama (QMR)</b>	 <b>Riri Amalas Yulita (Direktur Solution and Business Development)</b>
<b>Tanggal : 08 April 2021</b>	<b>Tanggal : 09 Mei 2021</b>

	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-08
	<b>BAB VIII OPERASIONAL</b>	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	1 dari 6

## 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional

Layanan CC Telkom merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan untuk merealisasikan produk secara konsisten, sesuai dengan proses sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan.

Dalam merencanakan realisasi produk, Layanan CC Telkom menentukan hal-hal berikut :

1. Sasaran Mutu dan persyaratan produk yang ditetapkan oleh pelanggan, untuk sasaran mutu (lihat Bab 6.2).
2. Penetapan proses, dokumen dan penyediaan sumber daya yang spesifik bagi produk (lihat Bab 7.1 dan 7.2).
3. Kegiatan Verifikasi, Validasi, Pemantauan, Pengukuran, Inspeksi dan pengujian yang spesifik, sesuai dengan persyaratan pelanggan.
4. Informasi terdokumentasi yang diperlukan sebagai bukti bahwa proses realisasi dan produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan (lihat Bab 7.5).

## 8.2 Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa

### 8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Layanan CC Telkom menetapkan beberapa agenda untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan berkaitan dengan :

- a. Informasi produk
- b. Perjanjian kerjasama antara kedua belah pihak
- c. Umpan balik pelanggan

### 8.2.2 Penetapan Persyaratan yang berkaitan dengan Produk dan Jasa

Layanan CC Telkom menetapkan persyaratan yang terkait dengan produk:

- a. Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan sesuai dengan PKS yang telah ditetapkan terkait dengan persyaratan produk dan perangkat.
- b. Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan namun digunakan, ditetapkan Infomedia dalam bentuk Manajemen Kinerja dan Dokumen-dokumen yang terkait proses pelaksanaan Layanan CC Telkom.
- c. Persyaratan dan peraturan perundangan yang berlaku terhadap produk, ditetapkan pada masing-masing unit dan dikendalikan dalam bentuk Dokumen Eksternal (lihat bab 7.5.3).

 Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-08
	<b>BAB VIII OPERASIONAL</b>	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	2 dari 6

d. Persyaratan tambahan yang dianggap perlu.

### 8.2.3 Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa

Layanan CC Telkom melakukan pengkajian terhadap persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan, dalam hal ini Telkom, untuk memastikan bahwa persyaratan yang ditetapkan dapat dipenuhi.

### 8.2.4 Perubahan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa

Jika terdapat perubahan terhadap persyaratan yang telah ditetapkan oleh pelanggan, akan dilakukan konfirmasi tentang perubahan tersebut dan kemudian dilakukan pengkajian untuk memastikan bahwa:

- Persyaratan produk ditetapkan
- Persyaratan yang berbeda dengan PKS telah ditetapkan diselesaikan
- Layanan CC Telkom memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan pelanggan

## 8.3 Desain dan Pengembangan

Proses desain dan pengembangan produk dan layanan tidak diaplikasikan oleh Manajemen PT. Infomedia Nusantara karena dilakukan langsung oleh pihak Telkom sebagai pelanggan.

## 8.4 Pengendalian Proses, Produk, dan Jasa yang disediakan Pihak Eksternal

### 8.4.1 Umum

Layanan CC Telkom memastikan proses, produk, dan jasa yang disediakan pihak eksternal sesuai dengan persyaratan melalui:

- Penetapan kriteria dan metode di dalam proses agar operasi dan kendali berjalan efektif.
- Penetapan standar dan kesediaan sumber daya dan kriteria yang dibutuhkan untuk mendukung proses yang ditetapkan (Manual Mutu Bab VII).
- Pemantauan, pengukuran, analisa terhadap proses dan koreksi yang berkesinambungan untuk meningkatkan efektifitas proses (Manual Mutu Bab IX).

	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-08
	<b>BAB VIII OPERASIONAL</b>	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	3 dari 6

#### 8.4.2 Jenis dan Tingkat Pengendalian Pemasok

Proses pengadaan sumber daya yang digunakan oleh Layanan CC Telkom disesuaikan dengan persyaratan pelanggan yang ditetapkan dalam PKS. Proses pengadaan tersebut dikoordinasikan dengan unit pengadaan di Korporat dan *monitoring* untuk memastikan kesesuaiannya dilakukan oleh operasional Layanan CC Telkom.

Infomedia melakukan evaluasi terhadap pemasok guna mengetahui kemampuan dari pemasok dalam memenuhi kebutuhan sumber daya tersebut sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Telkom. Tentang Evaluasi pemasok diatur pada prosedur evaluasi dan audit mutu *vendor*.

Infomedia melakukan verifikasi terhadap sumber daya yang digunakan, baik infrastruktur (perangkat kerja) maupun sumber daya manusia sebelum digunakan, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

#### 8.4.3 Informasi Kepada Pemasok

Layanan CC Telkom mengkomunikasikan proses pengadaan sumber daya yang dibutuhkan kepada vendor sebagai pemasok melalui *Purchase Order*, atau melalui proses *tender* agar sesuai dengan persyaratan dan kriteria yang telah ditetapkan.

### 8.5 Produksi dan Penyediaan Jasa

#### 8.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa

Ruang lingkup layanan *Contact Center 147* dan *Digital Media IndiHome* meliputi layanan informasi, layanan permintaan, dan layanan pengaduan bagi pengguna produk Telkom, sementara untuk Layanan *Call Center 108* adalah meliputi informasi alamat dan nomor telepon perusahaan, instansi pemerintah, dan lembaga negara.

Adapun yang ditetapkan Layanan CC Telkom Infomedia dalam rangka proses pengendalian melalui penggunaan hal berikut:

- Informasi produk yang diperoleh *Agent* dari Telkom didapat dari aplikasi pada masing-masing area Operasional Telkom.

 <b>infomedia</b> Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-08
	<b>BAB VIII OPERASIONAL</b>	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	4 dari 6

- Aplikasi standar yang digunakan pada pelaksanaan operasional sebagai instruksi kerja untuk *Agent*. Seperti pada standar Aplikasi *Agent* Telkom.
- Perangkat yang sesuai dengan standar yang ditetapkan terhadap *Agent* seperti yang terdapat pada Standar perangkat CC Telkom.
- Perangkat untuk proses pemantauan dan pengukuran menggunakan Infrastruktur seperti yang terdapat pada Standar perangkat CC Telkom.

### 8.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur

Dalam memperagakan klausul tersebut manajemen Infomedia memberikan kode unik terhadap *Agent* berupa angka yang digunakan sebagai kode *login* terhadap *Call Master*, selain itu diberikan nama *online* terhadap masing-masing *Agent*, proses layanan yang diberikan oleh *Agent* disimpan dalam *media* yang telah ditetapkan oleh manajemen Infomedia. Langkah-langkah tersebut dilakukan untuk memudahkan proses identifikasi dan penelusuran jika terdapat masalah yang berkaitan dengan kualitas dan proses layanan terhadap *end user* (pelanggan). Infomedia mengendalikan dan memelihara catatan untuk identifikasi khusus pada produk sesuai dengan Bab VII point 7.5.3.

### 8.5.3 Properti Milik Pelanggan atau Provider Eksternal

Layanan CC Telkom melakukan pemeliharaan barang milik pelanggan agar terhindar dari kerusakan dan pihak yang tidak berkepentingan. Barang milik pelanggan di Layanan CC Telkom adalah data informasi milik pelanggan dan data personal pelanggan. Tindakan yang diambil dalam melakukan hal tersebut adalah dengan menjaga informasi milik pelanggan dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan melalui surat kerahasiaan data kepada seluruh karyawan.

### 8.5.4 Preservasi

Pemeliharaan kualitas layanan dimaksudkan untuk memastikan agar layanan terkait dengan permintaan informasi dan produk yang sesuai dengan persyaratan yang telah direncanakan dan dijadikan sebagai tujuan keberhasilan Operasional CC Telkom. Proses dilakukan dengan cara memberikan Sosialisasi Produk Baru, *Refreshment* Produk, *Refresh* Pemahaman SOP, memberikan pelatihan dengan

 <b>infomedia</b> Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	<b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b>	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-08
	<b>BAB VIII OPERASIONAL</b>	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	5 dari 6

materi yang berkaitan dengan proses kinerja dan materi motivasi kerja. Selain dengan cara-cara tersebut diatas dilakukan juga proses *reward* dan *punishment*, yang secara tidak langsung memberikan motivasi bagi para pekerja.

#### 8.5.5 Kegiatan Pasca Pelayanan

Dalam pelaksanaan operasionalnya Layanan CC Telkom melakukan pengendalian pasca pelayanan dengan memastikan :

- Ketersediaan dan pemakaian sarana pemantauan dan pengukuran
- Penetapan proses verifikasi, validasi dan pasca validasi.

#### 8.6 Pelepasan Produk dan Jasa

Layanan CC Telkom melakukan pemantauan dan pengukuran produk sebagai proses verifikasi terhadap pemenuhan persyaratan produk (pada saat proses layanan operasional berlangsung) dengan cara:


1. *Tapping*
2. *Mystery Shopping*
3. *Propper* (Produk, Prosedur & Perilaku) *Test*
4. Analisis & Evaluasi Pencapaian Kinerja
5. Evaluasi Kinerja Individu

Bukti kesesuaian Layanan tersebut harus disimpan dan harus menunjukkan *personel* yang melakukan pelayanan, untuk dapat dikirim kepada *Client* sesuai dengan pengendalian informasi terdokumentasi pada Bab VII point 7.5.3. Jika ditemukan ketidaksesuaian maka dilakukan Tindakan perbaikan seperti diatur pada bab X Point 10.2 dan Tindakan improvement pada Bab X point 10.3.

#### 8.7 Pengendalian Proses, Produk, dan Jasa yang Tidak Sesuai

Pengendalian proses, produk, dan jasa yang tidak sesuai di Layanan CC Telkom dilakukan dengan:

- Identifikasi produk tidak sesuai
- Tindakan Pengembangan/*Improvement*

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-08
	BAB VIII OPERASIONAL	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	6 dari 6

- Verifikasi hasil perbaikan dari ketidak sesuaian

Ketidaksesuaian dari hasil *monitoring* akan dilakukan Tindakan *Improvement* dan dilakukan *monitoring* mengacu pada prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai. Proses tersebut dilakukan pencatatan sesuai dengan pengendalian informasi terdokumentasi pada SOP Pengendalian Catatan Mutu.

