	PEDOMAN MUTU		No Dok	IN.PM.TELK.LAMP-03
	LAYANAN CC TELKOM		Revisi	03
	LAMPIRAN II		Tgl Efektif	11 Mei 2021
	MANAJEMEN KINERJA		Hal	1 dari 3



MANAJEMEN KINERJA
LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM
 AREA :
 PERIODE :


OVERALL	UNIT	Objective	Weight	Measurement	Target	Aktual	Waktu Pelaporan
	LAYANAN 22,50%	1 Service Level within 20 sec	20%	1. Call Answered in certain time bulan N-1 Total Call Assemp bulan N-1	≥ 95%		Per-Bulan
		2 First Contact Resolution (Logic)	25%	1. FCR Yes Logic Incident Total Logic Incident by Frontliner	≥ 90% (CC Telkom 147)		Per-Bulan
		3 Rasio Sales	10%	Jumlah Agent Total Trafik Masuk Agent OK Sample Total Agent Sample	≥15% (CC Telkom 147)		Per-Bulan
		4 Quality Layanan	20%	Agent OK Sample Total Agent Sample	≥ 95% Agent OK		Per-Bulan
		5 Customer Experience Survey	25%	Temuan Puas (Experience) Total Responden	≥ 90% Puas		Per-Bulan
	IT 22,50%	1 Down Time	25%	(1 - Realisasi Down Time - Target Down Time(60')) x 100% Target Down Time (batas toleransi 60')	99%		Per-Bulan
		2 Pemeliharaan	25%	Realisasi Pemeliharaan Perangkat x 100% Jadwal Pemeliharaan Perangkat	100%		Per-Bulan
		3 Pelaporan	15%	Ketepatan waktu Pelaporan kepada Manager / Telkom	100%		Per-Bulan
		4 Back-Up	20%	Realisasi Back-up yang Tepat waktu x 100% Jadwal Back-Up	100%		Per-Bulan
		5 Konfirmasi Gangguan Kepada Telkom	15%	Jumlah Gangguan yang dikonfirmasi Tepat Waktu x 100% Gangguan Jaringan (Gangguan yang harus dikonfirmasi)	100%		Per-Bulan
	HR SUPPORT 22,50%	1 Ketepatan Jumlah Penyediaan SDM (Yang tepat Prosedur)	20%	Jumlah Penyediaan SDM x 100% Jumlah Kebutuhan SDM	100%		Per-Bulan
		2 Konfirmasi kepada Telkom Mengenai Materi Training	15%	Konfirmasi Yang diakukan x 100% Pelaksanaan Training	100%		Per-Bulan
		3 Ketepatan Waktu Pelaksanaan Training	20%	Realisasi Pelaksanaan Training x 100% Rencana training	100%		Per-Bulan
		4 Ketepatan Waktu Pelaksanaan Evaluasi After Training	15%	Training yang dievaluasi x 100% Training yang sudah harus dievaluasi	100%		Per-Bulan
		5 Ketepatan Jadwal Proses KKWIT	10%	Pelaksanaan KKWIT sesuai Jadwal x 100% Rencana Pelaksanaan KKWIT	100%		Per-Bulan
		6 Ketepatan Proses Evaluasi Kinerja	10%	Pelaksanaan Evaluasi Kinerja sesuai Jadwal x 100% Rencana Pelaksanaan Evaluasi Kinerja	100%		Per-Bulan
		7 Pelaksanaan Evaluasi Vendor	10%	Pelaksanaan Evaluasi Vendor x 100% Rencana Pelaksanaan Evaluasi Vendor	100%		Per-Bulan
	QA 22,50%	1 Kualitas Analisa Performansi Layanan & Monitorinnya	40%	Penilaian dari Performansi Pusat	100%		Per-Bulan
		2 Kualitas & Kuantitas Pelaksanaan Tapping	30%	Penilaian dari QC Area	100%		Per-Bulan
		3 Kualitas & Kuantitas Pelaksanaan Mystery Calling	30%	Penilaian dari QC Area	100%		Per-Bulan
	SUPPORT 10,00%	1 Kualitas Roster	50%	Penilaian dari Manager Layanan	100%		Per-Bulan
		2 Bulking Management	50%	Realisasi Bulding Management x 100% Rencana Jadwal Bulding Management	100%		Per-Bulan

Disetujui,
 VP CRM Operation Telecommunication 1

Dilaksanakan,
 Manager Layanan CC Telkom
 Area :

(.....)

(.....)

	MANUAL MUTU		No Dok	IN,PM,TELK,LAMP-03
	LAYANAN CC TELKOM		Revisi	: 03
	LAMPIRAN III		Tgl Efektif	: 11 Mei 2021
	MANAJEMEN KINERJA		Hal	: 2 dari 3



MANAJEMEN KINERJA
LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM
AREA :
PERIODE :

OVERALL	UNIT	Objective	Weight	Measurement	Target	Aktual	Waktu Pelaporan
	LAYANAN 22,50%	1 Respon Time	20%	Average Respon time All Channel	5 Menit		Per-Bulan
		2 First Contact Resolution (Logic)	25%	$\frac{\sum \text{FCR Yes Logic Indikator}}{\text{Total Logic Incident by Frontliner}}$	≥ 90%		Per-Bulan
		3 Rasio Sales	10%	$\frac{\text{Jumlah Agree}}{\text{Total Trafik Masuk}}$	≥ 15%		Per-Bulan
		4 Quality Layanan	20%	$\frac{\text{Agent NOK Sample}}{\text{Total Agent Sample}}$	≤ 5% Defect		Per-Bulan
		5 Customer Experience Survey	25%	$\frac{\text{Temuan Puas (Experience)}}{\text{Total Responden}}$	≥ 90% Puas		Per-Bulan
	IT 22,50%	1 Down Time	20%	$\frac{(\sum \text{Realisasi Down Time} - \text{Target Down Time (60')}) \times 100\%}{\text{Target Down Time (batas toleransi 60')}} \times 100\%$	99%		Per-Bulan
		2 Pemeliharaan	20%	$\frac{\text{Realisasi Pemeliharaan Perangkat}}{\text{Jadwal Pemeliharaan Perangkat}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
		3 Pelaporan	10%	Ketepatan waktu Pelaporan kepada Manager / Telkomsel	100%		Per-Bulan
		4 Back-Up	20%	$\frac{\text{Realisasi Back-up}}{\text{Jadwal Back-Up}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
		5 Konfirmasi Gangguan Kepada Telkom	10%	$\frac{\text{Jumlah Gangguan yang dikonfirmasi Tepat Waktu}}{\text{Gangguan Jaringan (Gangguan yang harus dikonfirmasi)}}$	100%		Per-Bulan
	HR SUPPORT 22,50%	1 Ketepatan Jumlah Penyediaan SDM (Yang tepat Prosedur)	20%	$\frac{\text{Jumlah Penyediaan SDM}}{\text{Jumlah kebutuhan SDM}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
		2 Konfirmasi kepada Telkomsel Mengenal Materi Training	15%	$\frac{\text{Konfirmasi Yang ditanyakan}}{\text{Pelaksanaan Training}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
		3 Ketepatan Waktu Pelaksanaan Training	20%	$\frac{\text{Realisasi Pelaksanaan Training}}{\text{Rencana training}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
		4 Ketepatan Waktu Pelaksanaan Evaluasi After Training	15%	$\frac{\text{Training yang dievaluasi}}{\text{Training yang sudah harus dievaluasi}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
		5 Ketepatan Jadwal Proses KKWT	15%	$\frac{\text{Pelaksanaan KKWT sesuai Jadwal}}{\text{Rencana Pelaksanaan KKWT}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
		6 Ketepatan Proses Evaluasi Kinerja	15%	$\frac{\text{Pelaksanaan Evaluasi Kinerja sesuai Jadwal}}{\text{Rencana Pelaksanaan Evaluasi Kinerja}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
		7 Pelaksanaan Evaluasi Vendor	10%	$\frac{\text{Pelaksanaan Evaluasi Vendor}}{\text{Rencana Pelaksanaan Evaluasi Vendor}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan
	QA 22,50%	1 Kualitas Analisa Performansi Layanan & Monitoringnya	40%	Penilaian dan Performansi Pusat	100%		Per-Bulan
		2 Kualitas & Kuantitas Pelaksanaan Tapping	30%	Penilaian dari QC Area	100%		Per-Bulan
	SUPPORT 10,00%	1 Kualitas Roster	40%	Penilaian dari Manager Layanan	100%		Per-Bulan
		2 Building Management	50%	$\frac{\text{Realisasi Building Management}}{\text{Rencana Jadwal Building Management}} \times 100\%$	100%		Per-Bulan

Disetujui,
VP CRM Operation Telecommunication 1

MALANG

Dilaksanakan,
Manager Layanan CC Telkom
Area :

(.....)

(.....)

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No Dok	: IN.PM.TELK.LAMP-03
		Revisi	: 03
	LAMPIRAN III MANAJEMEN KINERJA	Tgl Efektif	: 11 Mei 2021
		Hal	: 3 dari 3



PROGRESS MONITORING PERBAIKAN

Area/Layanan :
Periode Pengukuran : Bulan/Tahun

KPI	TARGET	ACTUAL	PROBLEM	AKAR MASALAH	PERBAIKAN			STATUS PROGRESS
					RENCANA TINDAKAN	PIC	BATAS WAKTU	

Status Progress

- ☐ Rencana
- ☐ Review
- ☐ Proses
- ☐ Selesai

Diketahui,
VP CRM Operation Telecommunication 1

(.....)

CONTROLLED
DOCUMENT
MALANG

Dibuat,
Manajer Operasional
Layanan CC Telkom area.....

(.....)

f