

Instruksi Kerja CC Telkom

Evaluasi Roster

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-03

Revisi : 02



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Suyanti	Nama : Siska Susilowati	Nama : Suyanti
Jabatan : Mgr. Operation Planning and Controlling	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 26 Mei 2017	Tanggal : 31 Mei 2017	Tanggal : 31 Mei 2017

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi Roster</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-03
	Revisi : 02

1. Rujukan

1.1. IN.OCC.TELK.P-09 Evaluasi Roster

2. Tujuan

Sebagai acuan bagi *Operation Plan Staff* atau *PIC Roster* untuk melakukan evaluasi *roster* secara efektif dan efisien.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini mulai dari evaluasi sampai dengan pembuatan laporan harian *roster*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Kecepatan dan ketepatan analisa kesesuaian roster dan realisasi

4.2. Kecepatan publikasi perubahan jika ada perubahan roster sesuai kebutuhan operasional terupdate.

4.3. Pembuatan Laporan Harian Min H+1

5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur Analisa Kesesuaian Roster dan Realisasi

- Memeriksa kesesuaian *roster* dan realisasinya terkait *call volume (Inbound)*, Case In (TelkomCare) AHT, jumlah agent dan *Service Level* dan Response Time (TelkomCare). Pemeriksaan kesesuaian *roster* dilakukan 3 kali yaitu pada jam 10.00, 13.00, dan 15.00.
- Dibuat laporan analisa harian pada H+1. Laporan harian dikirimkan ke SPV, QCA dan Manager pada H+1.

5.2. Prosedur Identifikasi Masalah

- Jika ada ketidaksesuaian maka dilakukan identifikasi masalah :
 - Faktor Internal, misalnya : agent terlambat, sakit dan kepatuhan pada roster.
 - Faktor Eksternal, kejadian yang bisa mempengaruhi trafik, misalnya promo, gangguan massal, bencana alam.
- Mencari informasi tentang peristiwa/kejadian yang mempengaruhi ketidaksesuaian dari sumber data yang ada, antara lain :
 - Data Laporan Analisa Harian *Desk Control* atau SPV

Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi Roster	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-03
	Revisi : 02

- b. Logbook *Desk Control* atau SPV
- c. Catatan kehadiran dari Admin *Support*
- 3. Mencatat informasi yang diperoleh dari sumber data.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.OCC.TELK.F-14 Evaluasi Roster	3 Tahun	Operation Plan Staff
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	11 Agustus 2016	- Merubah format IK dengan IK terupdate
02	05 Juni 2017	Menambahkan TelkomCare ke dalam cakupan (definisi dan aplikasi pendukung)
Dst.		