

Instruksi Kerja CC Telkom

Pembuatan Roster

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-02

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 Pembuatan Roster</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-02
	Revisi : 02

1. Rujukan

IN.OCC.TELK.P-08 Pembuatan Roster

2. Tujuan

Menjelaskan secara detail mengenai tahapan-tahapan pembuatan *roster*.

3. Ruang Lingkup

Mulai dari proses perhitungan kebutuhan per interval, sampai dengan pembuatan jadwal kerja atau *roster*, dan proses *approval* oleh SPV Layanan, QCA dan Manager.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Ketepatan pembuatan pola *shifting* sesuai dengan kebutuhan *agent* per interval.
- 4.2. Ketepatan distribusi *roster* ke operasional minimal H-3.

5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur menghitung kebutuhan *agent* per interval

1. *Operation Plan Staff* menghitung kebutuhan dasar *agent* per interval dengan menggunakan formula Erlang C dengan COF dan AHT (untuk Inbound Call) atau Case In dan AHT (untuk TelkomCare).
2. SPV Layanan dan QCA memberikan masukan kepada *Operation Plan Staff* mengenai *agent* cuti, jadwal *training*, info promo, gangguan (internal atau eksternal), perubahan infrastruktur (perubahan konfigurasi), hari-hari besar seperti hari raya, hari libur Nasional dan lain-lain yang berhubungan dengan potensi ketidakhadiran *agent* (*source* HR Area).
3. Menghitung *Roster Staff Factor* (RSF) untuk *agent* yang sakit, alpa, dan cuti.
Caranya :
 - a. Menghitung rata-rata jumlah ketidakhadiran *agent* yang sakit, alpa, dan cuti berdasarkan data historis.
 - b. Membuat asumsi pada interval mana saja terjadi ketidakhadiran *agent* tersebut.
 - c. Memasukkan jumlah ketidakhadiran pada setiap interval tersebut.
4. Menghitung jumlah *agent* yang dijadwalkan pada interval tersebut dengan cara menambahkan jumlah kebutuhan dasar *agent* per interval dengan jumlah RSF-nya.

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

5.2. Prosedur membuat pola *shifting* sesuai dengan kebutuhan

Operation Plan Staff mendistribusikan jumlah SDM (Pola *Shifting*) yang ada sesuai dengan jumlah jam kerja dan jam istirahat berdasarkan kebutuhan jumlah *agent* per interval yang telah ditentukan sebelumnya.

5.3. Prosedur pembuatan *roster* atau jadwal *shifting*

- Pembuatan *roster* harus memperhatikan beberapa hal, yaitu :
 - Keseimbangan pola libur *agent*, termasuk jatah libur pada hari Sabtu, Minggu dan Hari Raya.
 - Tidak ada proses *jumping* (*agent* masuk kantor kembali minimal 9 jam setelah *shifting* sebelumnya).
 - Tidak ada penempatan posisi duduk di tempat yang sama pada interval waktu yang sama (bentrok posisi duduk).
- Setelah selesai, *roster* final di *approve* oleh SPV, QCA dan Manager.

5. Dokumen / Rekaman Pendukung*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Roster	2 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.

6. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> Merubah format IK dengan IK terupdate Menambahkan fungsi QCA dalam hal rekomendasi dan approval pembuatan roster.
02	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> Menambahkan Social Media TelkomCare ke dalam cakupan. Merubah istilah COF menjadi traffic untuk mengakomodir istilah COF pada Inbound Call dan Case In pada Social Media TelkomCare.
Dst.		