

Instruksi Kerja CC Telkom

Pembuatan Laporan

Tanggal Berlaku : 22 Agustus 2016

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-08

Revisi : 01

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Suyanti	Nama : Reni Yustiani	Nama : Siti Hanah
Jabatan : Mgr. Infomedia Operation Center	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 12 Agustus 2016	Tanggal : 12 Agustus 2016	Tanggal : 12 Agustus 2016

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Pembuatan Laporan</p>	Tanggal Berlaku : 22 Agustus 2016
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-08
	Revisi : 01

1. Rujukan

1.1. IN.OCC.TELK.P-05 Pengelolaan Operasional

2. Tujuan

2.1. Sebagai panduan untuk pembuatan laporan operasional baik secara periodik maupun bulanan.

3. Ruang Lingkup

Mengatur mengenai mekanisme pembuatan laporan baik secara periodik maupun bulanan.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Ketepatan waktu pengiriman laporan

4.2. Kesesuaian data yang digunakan untuk membuat laporan

5. Rincian Prosedur

5.1. Pembuatan laporan minimal dilakukan secara periodik dan bulanan dan / atau sesuai dengan permintaan Klien melalui PKS.

5.2. Laporan dikirimkan ke General Manager (GM), Direktur Operation, Dept. Infomedia Operation Center.

5.3. Manager Operasional wajib melakukan rapat koordinasi dengan klien.

5.4. Format pembuatan laporan disesuaikan dengan IN.OCC.TELK.F-08 untuk laporan Performansi Bulanan dan IN.OCC.TELK.F-13 untuk Laporan Performansi Periode.

5.5. Prosedur Pembuatan Laporan Bulanan

5.5.1. Periode pelaporan adalah bulanan.

5.5.2. Materi yang dilaporkan adalah trafik call, KPI Internal, KPI Klien, Performansi system dan HR (Training, Rekrutment, HI, dan Performansi).

5.5.3. Sumber data sebagai acuan adalah :

a. Kuantitatif diambil dari CMS atau tools lain sesuai dengan PKS.

b. Kualitatif diambil dari aplikasi Call Monitoring baik internal maupun eksternal jika ada.

c. Sumber data lainnya : Mediasel, dan yang lain.

Instruksi Kerja CC Telkom Pembuatan Laporan	Tanggal Berlaku : 22 Agustus 2016
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-08
	Revisi : 01

5.5.4. Sistematika pelaporan sesuai dengan Form Laporan

a. Highlight

Highlight realisasi KPI pada periode tersebut dengan perbandingan 6 bulan yang lalu.

b. Call Center Operation

- Realisasi pencapaian setiap KPI dibuat sub tema (lihat Form Laporan)
- Analisa performansi baik yang tercapai maupun yang tidak tercapai, dengan dibuat fishbone, pareto atau yang lain jika diperlukan.
- Action dan preventif plan baik untuk mengatasi permasalahan maupun untuk meningkatkan performansi.

Semua KPI Internal maupun klien harus terlihat di laporan ini.

c. Reason for Calling

- Realisasi perbandingan antara jumlah CWC (Reason of Call) dengan Answered Call.
- 5 Besar CWC (atau 10 besar)

d. Tiket dan User Management (bila ada)

- Sumber data dari aplikasi misal My CX atau yang lainnya.
- Realisasi Validitas Tiket.
- Analisa terhadap pencapaian validitas dan kesalahan terbanyak.
- Action plan dan preventif.
- Realisasi user.

e. HR Related dan Capacity

- Data potensi
Komposisi dan jumlah SDM
- Rekrutment
Progress rekrutasi
Ratio kelulusan
Detail Prosesnya
- Training
Progress Training (Induction, Hardskill dan Softskill)
- Performansi
 - Performansi Kinerja Agent (Semua KPI Agent, Team Leader dan Support)

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Pembuatan Laporan</p>	Tanggal Berlaku : 22 Agustus 2016
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-08
	Revisi : 01

- Populasi Agent (dibuat durasi untuk agent dengan kinerja low, med dan high)
- Turn Over, Adherence & Absensi
 - Ratio Turn Over
 - Frekuensi dan jumlah keterlambatan
 - Ratio ketidakhadiran
- f. Performansi Sistem
 - Trunk Occupancy
 - Performansi Perangkat (IVR, PBX, IDVR, Link Data, Link Voice dan perangkat yang ada di Layanan).
 - Rekapitulasi downtime.
- g. AMI

Progress Closing Temuan Audit (Internal, Klien dan Surveillance)
- h. Rencana Tindakan

Rekapitulasi dari semua rencana tindakan yang akan dilakukan untuk memperbaiki dan mempertahankan performansi dan KPI Layanan.

5.6. Prosedur Pembuatan Laporan Periodik

- 5.6.1. Periode pelaporan adalah periodik (mingguan atau 10 harian)
- 5.6.2. Materi yang dilaporkan adalah Call Trafik, KPI Internal, KPI Klien, Performansi Sistem dan HR (Training, Rekrutmen, HI, Performansi).
- 5.6.3. Sumber data sebagai acuan adalah :
 - a. Kuantitatif diambil dari CMS, atau tools lain sesuai dengan PKS.
 - b. Kualitatif diambil dari aplikasi Call Monitoring baik internal maupun eksternal jika ada.
 - c. Sumber data lainnya : Mediasel, dan yang lain.
- 5.6.4. Sistematika pelaporan sesuai dengan Form Laporan
 - a. Highlight

Highlight realisasi KPI pada periode tersebut dengan perbandingan periode sebelumnya.
 - b. Call Center Operation
 - Realisasi pencapaian setiap KPI dibuat sub tema (lihat Form Laporan)
 - Analisa performansi baik yang tercapai maupun yang tidak tercapai, dengan dibuat fishbone, pareto atau yang lain jika diperlukan.

Instruksi Kerja CC Telkom Pembuatan Laporan	Tanggal Berlaku : 22 Agustus 2016
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-08
	Revisi : 01

- Action dan preventif plan baik untuk mengatasi permasalahan maupun untuk meningkatkan performansi.

Semua KPI Internal maupun klien harus terlihat dilaporan ini.

c. Reason for Calling

- Realisasi perbandingan antara Jumlah CWC (Reason of Call) dengan Answered Call.
- 5 besar CWC (atau 10 besar)

d. Tiket dan User Management (bila ada)

- Sumber data dari aplikasi misal aplikasi My CX, atau yang lainnya.
- Realisasi validitas tiket
- Analisa terhadap pencapaian validitas dan kesalahan terbanyak.
- Action plan dan preventif.

e. Realisasi User

e. HR Related dan Capacity

- Data Potensi

Komposisi dan Jumlah SDM

- Rekrutment

Progress rekrutasi

Ratio Kelulusan

Detail Prosesnya

- Training

Progress Training (Induction, Hardskill dan Softskill)

- Performansi

- Progress Performansi
- Populasi Agent (dibuat durasi untuk Agent dengan kinerja low, med dan high)

- Turn Over, Adherence & Absensi

- Ratio Turn Over
- Frekuensi dan jumlah keterlambatan
- Ration ketidakhadiran

f. Performansi Sistem

- Trunk Occupancy

Instruksi Kerja CC Telkom Pembuatan Laporan	Tanggal Berlaku : 22 Agustus 2016
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-08
	Revisi : 01

- Performansi Perangkat (IVR, PBX, IDVR, Link Data, Link Voice dan perangkat yang ada di Layanan)
- Rekapitulasi down time.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
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	22 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Menyesuaikan format dokumen - Menyesuaikan penamaan aplikasi terkait.
02		
Dst.		