

Instruksi Kerja CC Telkom

Mystery Shopping


 **Tanggal Berlaku** : 19 Juni 2019

M A S **Kode Dokumen** : IN.QCC.TELK.W-10 **CONTROLLED**
DOCUMENT **Revisi** : 02 **DOCUMENT**

PUSAT **PUSAT**

 **CONTROLLED**
DOCUMENT

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Aditia Aria Sundayana	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 27 Mei 2019	Tanggal : 11 Juni 2019	Tanggal : 12 Juni 2019

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Mystery Shopping</p>	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-10
	Revisi : 02

1. Rujukan

IN.QCC.TELK.P-03 Mystery Shopping

2. Tujuan

- 2.1 Mengetahui secara langsung proses layanan agent kepada pelanggan.
- 2.2. Mengetahui gambaran umum kualitas Layanan Contact Center sebagai bahan rencana perbaikan di masa mendatang.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini dilakukan melalui mekanisme test contact (menghubungi) langsung ke Agent.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. *Mystery Shopping* dilakukan sesuai mekanisme dan skenario.
- 4.2. *Mystery Shopping* dilakukan minimal satu bulan sekali.

5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur Penentuan Bahan

- 5.1.1. QCA mengumpulkan data *reason for contact* yang dihasilkan dari aplikasi dokumen Contact bulan (N-1) atau informasi produk / program baru.
- 5.1.2. QCA menentukan 5 (lima) besar *reasons for contact* dari pelanggan yang akan dijadikan dasar dalam penyusunan materi *Mystery Shopping*, berupa Informasi, Permintaan, Komplain FCR dan Komplain yang di eskalasi, dengan menyesuaikan skill di masing-masing area.

5.2. Prosedur Penyusunan Skenario

- 5.2.1. Skenario *Mystery Shopping* disusun sebagai berikut :
 - 5.2.1.1. Penyusunan materi pada minggu ke – I yaitu :
 - Permasalahan yang sering ditanyakan pelanggan
 - Info produk atau program baru yang sering ditanyakan pelanggan
 - Materi training/refresh produk yang dilakukan pada bulan sebelumnya.
 - 5.2.1.2. Jumlah sample *Mystery Contact* minimal 40 sample per bulan.
 - 5.2.1.3. Waktu pelaksanaan *Mystery Shopping* adalah minggu ke-II dan mencakup pagi, siang, sore dan malam hari.

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Mystery Shopping</p>	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-10
	Revisi : 02

5.2.2. QCA membagi tugas *Mystery Shopping* kepada QCO, jika dibutuhkan *Supervisor* dan *Team Leader* dapat juga membantu melakukan *Mystery Shopping* .

5.3. Prosedur Pelaksanaan Mystery Shopping

5.3.1. Kegiatan *Mystery Shopping* dilakukan sesuai dengan waktu dan permasalahan yang telah ditentukan.

5.3.2. *Contacter* mengisi Form Pelaksanaan *Mystery Shopping* .

5.3.3. Setiap personel (*Contacter*) mengisi Form *Mystery Shopping Internal* dengan nilai 1 untuk setiap jawaban atau parameter yang benar dan nol (0) untuk parameter atau jawaban yang salah atau tidak sesuai standar.

5.3.4. Form MS yang telah diisi oleh para *Team Leader* diserahkan kepada SPV Layanan sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan untuk kemudian diserahkan kepada QCA untuk direkap ulang dan hasilnya akan dimasukkan ke dalam laporan bulanan.

5.4. Prosedur Membuat Laporan Analisa & Rekomendasi

5.4.1. Dibuat berdasarkan rekapitulasi dari hasil *Mystery Shopping* yang telah dilakukan mengacu pada KPI yang digunakan yaitu :

- 5.4.1.1. Ketepatan solusi yang diberikan sehingga tercapai kepuasan pelanggan.
- 5.4.1.2. Kesopanan Agent ketika melayani pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman ketika menghubungi Contact Center.
- 5.4.1.3. Kemampuan Agent berkomunikasi dengan pelanggan sehingga informasi yang diberikan dapat diterima dengan jelas.

5.5. Prosedur Memberikan Feedback dan Tindak Lanjut

Setiap Agent yang mendapatkan nilai nol (0) pada dimensi solusi atau nilai proses & sikap Layanan kurang dari target QM Score ditindak lanjuti dengan diberikan *coaching* dan/atau *small group discussion* sebagai langkah perbaikan personal. Dan sesuai dengan IK Pembinaan yang ada.

5.6. Prosedur Memberikan Feedback

5.6.1. Feedback yang diberikan oleh QCO (juga Supervisor dan Team Leader jika melakukan *Mystery Shopping*) adalah mencatat ketidaksesuaian atas hasil *Mystery Shopping* dan memberikan catatan solusi yang benar dan diberikan ke QC Analyst.

Instruksi Kerja CC Telkom Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-10
	Revisi : 02

5.6.2. QC Analyst juga membuat catatan ketidaksesuaian dan merekap semua ketidaksesuaian beserta solusi yang benar. Catatan atau *feedback* tersebut diberikan oleh Supervisor dan diteruskan ke Team Leader untuk ditindak lanjuti.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-27 Form Rekapitulasi & Laporan MSI	3 Tahun	QCA
2	IN.QCC.TELK.F-28 Form Monitoring Tindak Lanjut Hasil MSI	3 Tahun	QCA
3	IN.QCC.TELK.F-31 Form Mystery Shopping	3 Tahun	QCA
4	IN.QCC.TELK.F-32 Form Monitoring Pelaksanaan Mystery Shopping	3 Tahun	QCA

*) 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	05 Juni 2017	- Merubah rincian prosedur disesuaikan kondisi saat ini - Merubah istilah calling menjadi shopping -Merubah istilah call menjadi contact
02	19 Juni 2019	Mengganti logo perusahaan Infomedia
Dst.		