




Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Tapping Reguler



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>Prosedur Operasi Standar CC Telkom Tapping Reguler</p>	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-02
	Revisi : 03

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 9.1 ISO 9001:2015 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.2. Klausul 8.7 ISO 9001:2015 Pengendalian Ketidaksesuaian Keluaran
- 1.3. Klausul 9.1.3 ISO 9001:2015 Analisis dan Evaluasi
- 1.4. Klausul 10.2 ISO 9001:2015 Ketidaksesuaian dan Tindakan korektif

2. Tujuan

Memastikan kualitas layanan yang diberikan agent sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan klien.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi proses monitoring melalui aktivitas tapping sampai dengan tindak lanjut hasil tapping.

4. Pihak Terkait

- 4.1. QC Officer
- 4.2. QC Analyst
- 4.3. Team Leader Operation
- 4.4. Supervisor Operation

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Metode yang digunakan untuk melakukan tapping reguler adalah dengan Record, Review dan silent monitoring.
- 5.2. Pengajuan temuan hasil tapping ke QC dilakukan maksimal 2x24 Jam sejak hasil tapping diterima / dapat dilihat pada aplikasi. Jika temuan hasil tapping diajukan melebihi 2x 24 jam kerja maka pengajuan tersebut tidak dapat diproses lebih lanjut. Pengajuan temuan terhadap ketidaksesuaian tapping dilampirkan *evidence* berupa *link* atau *capture web internal*, atau kesepakatan (MoM, e-mail, dll) yang berhubungan dengan panduan Layanan.
- 5.3. Pelaksana tapping adalah QCO dan *Team Leader Operation*.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-02
	Revisi : 03

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *Side by side observation* adalah salah satu metode monitoring dimana *Team Leader Operation* atau QCO mengambil posisi di sebelah agent yang sedang melayani pelanggan lalu mendengarkan, mengamati dan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh agent. Dalam hal ini evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agent harus diberikan secepatnya.
- 6.2. *Silent monitoring* adalah salah satu metode monitoring dimana *Team Leader Operation* atau QCO mendengarkan dan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan agent dari lokasi *remote* dalam waktu yang sama (*real time*). Dalam hal ini evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agent harus diberikan secepatnya.
- 6.3. *Record and review* yakni memanfaatkan *software program* seperti *voice recording system* yang memungkinkan pelaksana menapping percakapan agent beberapa waktu ke depan.
- 6.4. QCO adalah *Quality Control Officer staff* yang melakukan penilaian kualitas interaksi antara agent dengan pelanggan.

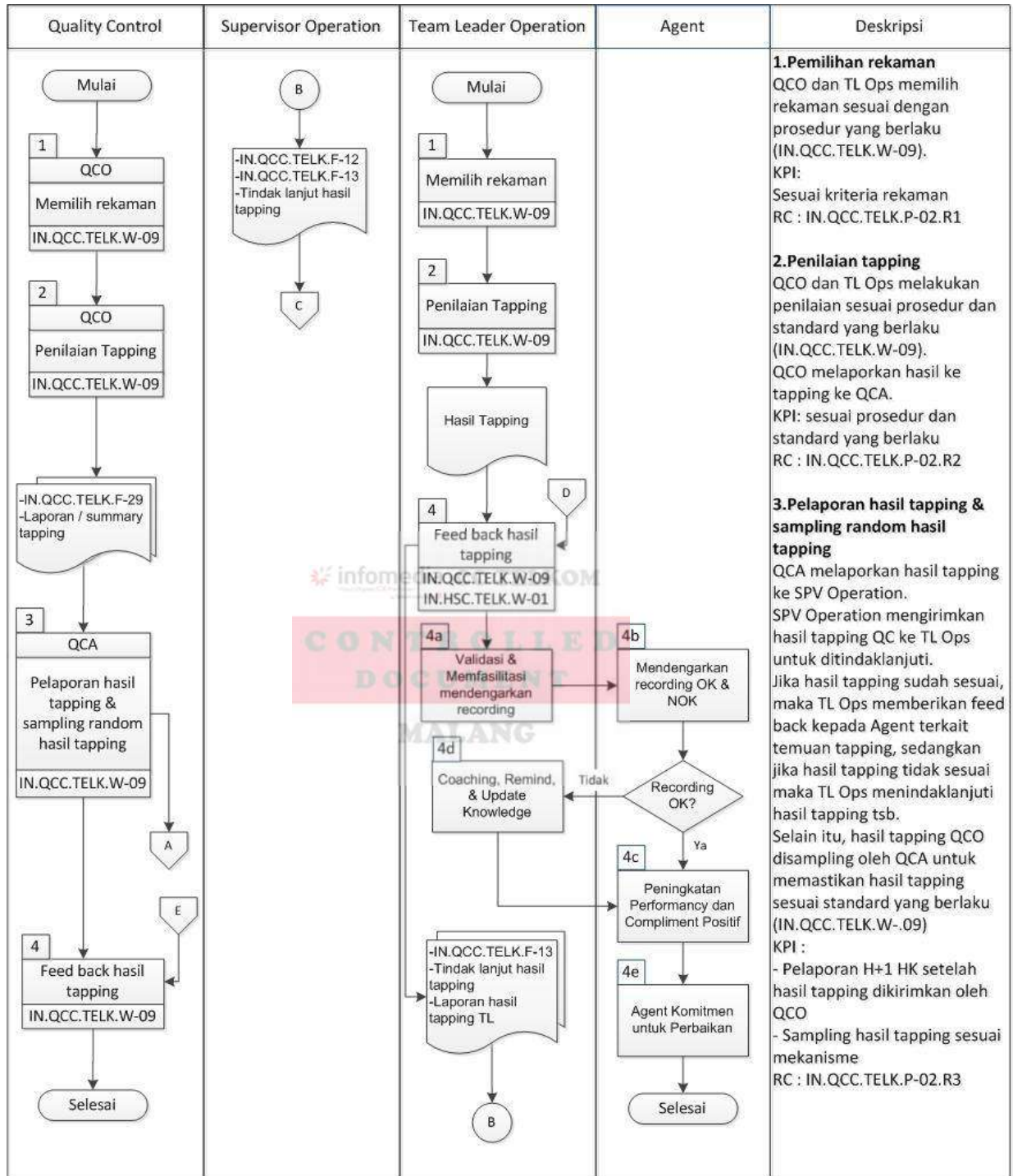
7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Tapping dilakukan setiap periode sesuai *mekanisme*.
- 7.2. Tapping dilakukan sesuai standar layanan dan panduan solusi yang berlaku.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Tapping Reguler

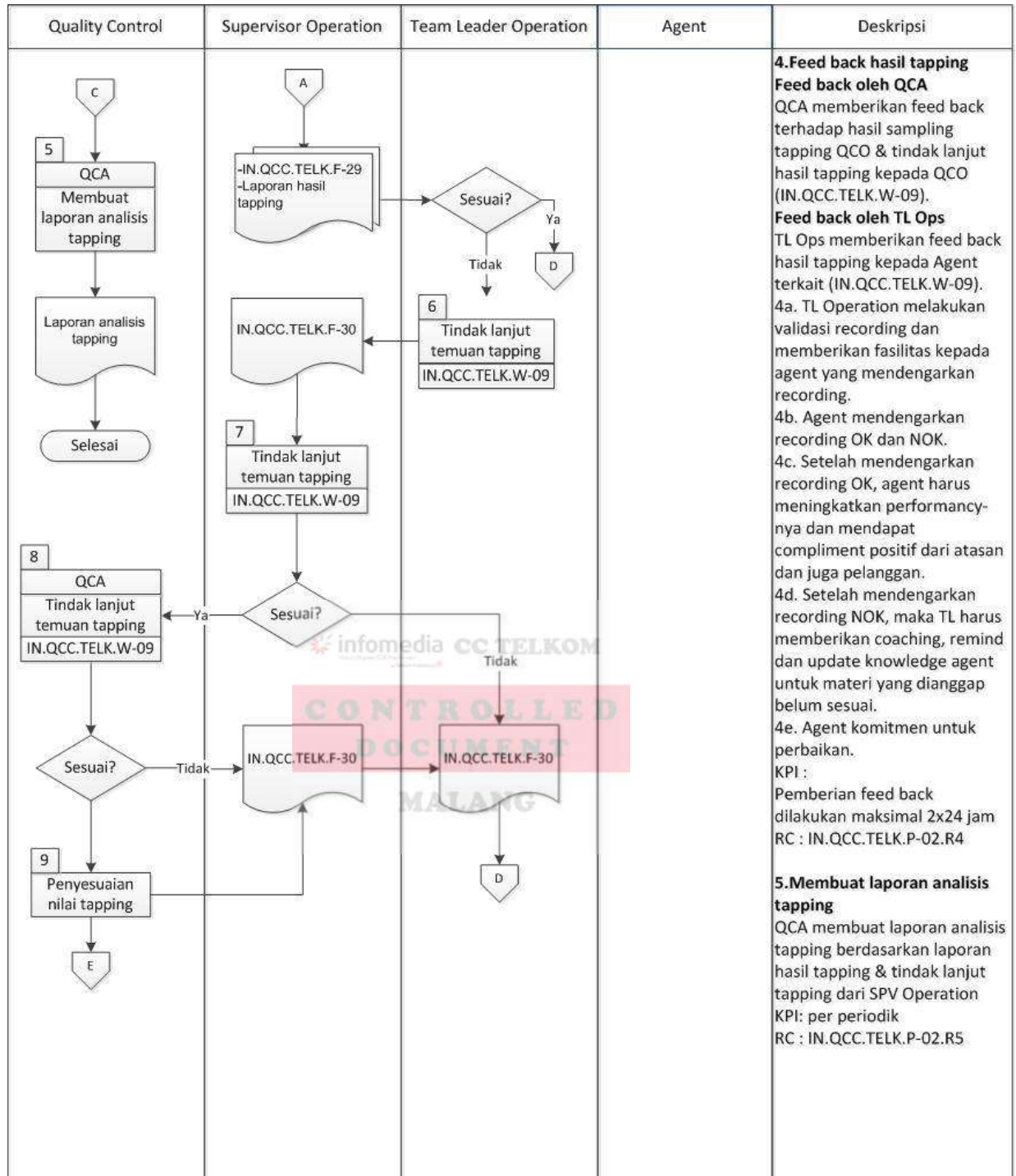
Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-02
Revisi : 03

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Tapping Reguler

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-02
Revisi : 03



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-02
	Revisi : 03

Quality Control	Supervisor Operation	Team Leader Operation	Agent	Deskripsi
				<p>6,7,8.Tindak lanjut temuan tapping</p> <p>Tindak lanjut oleh TL Ops (6) TL Ops menindaklanjuti hasil tapping sesuai mekanisme dan mengirimkan tindak lanjutnya ke SPV Ops (IN.QCC.TELK.W-09) melalui formulir tindak lanjut temuan tapping (IN.QCC.TELK.F-30).</p> <p>Tindak lanjut oleh SPV Ops (7) SPV Ops melakukan verifikasi tindak lanjut temuan tapping dari TL Ops (IN.QCC.TELK.W-09). Tindak lanjut diteruskan ke QCA jika sudah sesuai namun jika tidak sesuai, maka tindak lanjut dikembalikan ke TL Ops untuk diproses lebih lanjut (IN.QCC.TELK.F-30).</p> <p>Tindak lanjut oleh QC (8) QCA memeriksa tindak lanjut yang dikirimkan oleh SPV Ops. Jika sudah sesuai maka akan dilakukan penyesuaian nilai tapping (IN.QCC.TELK.W-09, IN.QCC.TELK.F-30) . KPI: Pengajuan tindak lanjut tapping ke QC dilakukan maksimal H+3 HK setelah hasil tapping diterima. RC : IN.QCC.TELK.P-02.R6-8</p> <p>9.Penyesuaian nilai tapping QCA melakukan penyesuaian nilai tapping dan memberikan bukti penyesuaian nilai tapping kepada SPV Ops. QCA memberikan feed back kepada QCO yang disesuaikan nilai tappingnya. KPI : Pemberian feed back dilakukan maksimal 1x24 jam RC : IN.QCC.TELK.P-02.R9</p>

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-02
	Revisi : 03

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. IN.QCC.TELK.W-09.Tapping Reguler

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-08 Form Tapping	2 Tahun	Quality Control
2	IN.QCC.TELK.F-09 Form Evaluasi Analisa Tapping Mingguan	2 Tahun	Quality Control
3	IN.QCC.TELK.F-10 Form Evaluasi Analisa Tapping Bulanan	2 Tahun	Quality Control
4	IN.QCC.TELK.F-12 Form Rekapitulasi Rekomendasi Tapping Harian oleh QC Officer	2 Tahun	Quality Control
5	IN.QCC.TELK.F-13 Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periodik TL	2 Tahun	Quality Control
6	IN.QCC.TELK.F-18 Form Rekap Kalibrasi Sampel Tapping	2 Tahun	Quality Control
7	IN.QCC.TELK.F-29. Form Laporan Tapping Officer	2 Tahun	Quality Control
8	IN.QCC.TELK.F-30 Form Tindak Lanjut Temuan Tapping	2 Tahun	Quality Control
9	IN.QCC.TELK.S-01. Standar Penilaian Parameter Pengujian Call 108	Selama PKS	Quality Control
10	IN.QCC.TELK.S-11 Standart Parameter Penilaian Social Media	Selama PKS	Quality Control
11	IN.QCC.TELK.S-03 Standar Penilaian Paramater Pengujian Call 147	Selama PKS	Quality Control

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-02
	Revisi : 03

11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. Call Monitoring / Aplikasi Tasya / Aplikasi Simanis / aplikasi tapping lainnya
- 11.2. Mediasel / portal
- 11.3. Sociomedia (Layanan Social Media)

12. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	1 Agustus 2016	- Merubah dan menambahkan form-form pendukung pada point 10. Dokumen/Rekaman Pendukung
02	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah klausul ISO menjadi 9001:2015 - Merubah QCA menjadi QC Analyst - Memperluas lingkup pelaksanaan tapping dari sebelumnya hanya Inbound ditambah dengan Social Media TelkomCare. - Menambahkan IN.QCC.TELK.S-11 Standart Parameter Penilaian Social Media pada dokumen pendukung - Menghapus IN.QCC.TELK.S-04 Standar Penilaian Parameter Pengujian Call 147 Skill Keluhan dan IN.QCC.TELK.S-10 Standar Penilaian Parameter Pengujian Call 147 Skill Registrasi karena sudah tergabung pada IN.QCC.TELK.S-03 Standar Penilaian Paramater Pengujian Call 147. - Menghapus pada flow proses untuk IK Pembinaan karena sudah diserahkan pengelolaan SDM-nya ke Vendor PPJP.
03	19 Juni 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah Logo Perusahaan Infomedia - Mengubah Point 5.1 Metode yang digunakan untuk melakukan tapping reguler adalah dengan Record, Review dan Silent monitoring. - Menambahkan point 6.3 QCO adalah <i>Quality Control Officer staff</i> yang melakukan penilaian kualitas interaksi antara agent dengan pelanggan. - Mengubah Rincian prosedur dengan menambahkan point: 4. Feed back hasil tapping

Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Tapping Regular

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-02
Revisi : 03

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
		<p>Feed back oleh QCA</p> <p>QCA memberikan feed back terhadap hasil sampling tapping QCO & tindak lanjut hasil tapping kepada QCO (IN.QCC.TELK.W-09).</p> <p>Feed back oleh TL Ops</p> <p>TL Ops memberikan feed back hasil tapping kepada Agent terkait (IN.QCC.TELK.W-09).</p> <p>4a. TL Operation melakukan validasi recording dan memberikan fasilitas kepada agent yang mendengarkan recording.</p> <p>4b. Agent mendengarkan recording OK dan NOK.</p> <p>4c. Setelah mendengarkan recording OK, agent harus meningkatkan performancy-nya dan mendapat compliment positif dari atasan dan juga pelanggan.</p> <p>4d. Setelah mendengarkan recording NOK, maka TL harus memberikan coaching, remind dan update knowledge agent untuk materi yang dianggap belum sesuai.</p> <p>4e. Agent komitmen untuk perbaikan.</p> <p>KPI : Pemberian feed back dilakukan maksimal 2x24 jam RC : IN.QCC.TELK.P-02.R4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengubah 5. Point 11.1 Call Monitoring / Aplikasi Tasya / aplikasi tapping lainnya - Di Layanan CC Telkom 147 tidak menggunakan dokumen: <ul style="list-style-type: none"> • IN.QCC.TELK.F-12 Form Rekapitulasi Rekomendasi Tapping Harian oleh QC Officer • IN.QCC.TELK.F-13 Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periodik TL • IN.QCC.TELK.F-29. Form Laporan Tapping Officer • IN.QCC.TELK.F-30 Form Tindak Lanjut Temuan Tapping
Dst.		