

## Prosedur Operasi Standar CC Telkom

### Pembuatan Roster

**Tanggal Berlaku** : 05 Juni 2017

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.P-08

**Revisi** : 02

infomedia CC TELKOM

**MASTER  
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

MALANG

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

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Pembuatan Roster	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-08
	Revisi : 02

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.1 ISO 9001:2015 Perencanaan dan Pengendalian Operasi
- 1.2. Klausul 9.1.3 ISO 9001:2015 Evaluasi dan Analisis

## 2. Tujuan

- 2.1. Sebagai acuan pembuatan jadwal kerja *shifting*.
- 2.2. Menempatkan *Agent* sesuai kebutuhan SDM per interval dengan tepat.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini mulai dari proses perhitungan kebutuhan per interval dengan mengumpulkan dan mengidentifikasi data Traffic dan AHT, sampai dengan pembuatan jadwal kerja atau *roster*, pendistribusian dan publikasi *roster* ke operasional.

## 4. Pihak Terkait

4.1. *Operation Plan Staff* (OP)

4.2. Supervisor Layanan

4.3. Quality Control Analyst (QCA)

4.4. Manager Operasional

4.5. *Agent*

## 5. Kebijakan Umum

Pembuatan / perubahan *roster* dilakukan sesuai keadaan *traffic* dan kondisi-kondisi atau faktor-faktor baik internal maupun eksternal yang mempengaruhinya.

## 6. Definisi dan Singkatan

6.1. AHT adalah *average handling time* atau rata-rata waktu melayani, formula yang dipakai adalah :

$$AHT = (\sum \text{Talk Time} + \sum \text{Hold Time}) / \sum \text{ACD Call}$$
 atau mengacu kepada PKS yang ada

6.2. COF adalah *Call Offered* (untuk inbound).

6.3. Case In adalah jumlah interaksi yang masuk dari pelanggan (untuk TelkomCare)

6.4. *Roster* adalah jadwal kerja untuk *agent*.

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Pembuatan Roster	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-08
	Revisi : 02

6.5. *Traffic* adalah jumlah COF (Inbound Call) atau Case In (TelkomCare) yang masuk.

6.6. *Estimated True Demand* (ETD), adalah jumlah asumsi Traffic yang mendekati sebenarnya dengan mengurangi sejumlah *abandon call* tertentu.

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Ketepatan pembuatan pola *shifting* sesuai dengan kebutuhan *Agent* per interval.

7.2. Ketepatan distribusi *Roster* ke operasional minimal H-3.



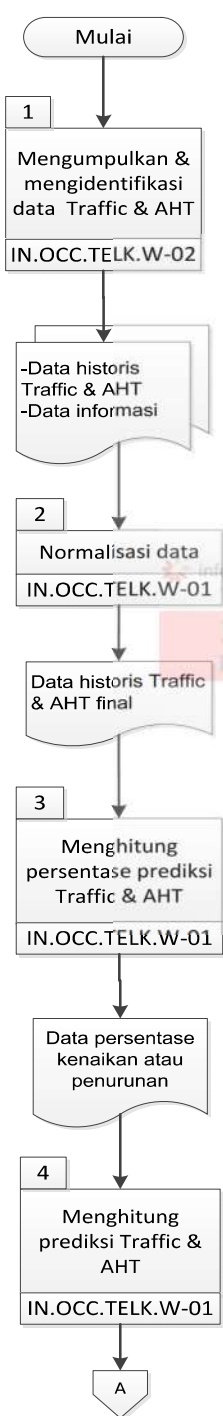
**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Pembuatan Roster

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

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

Revisi : 02

**8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)**

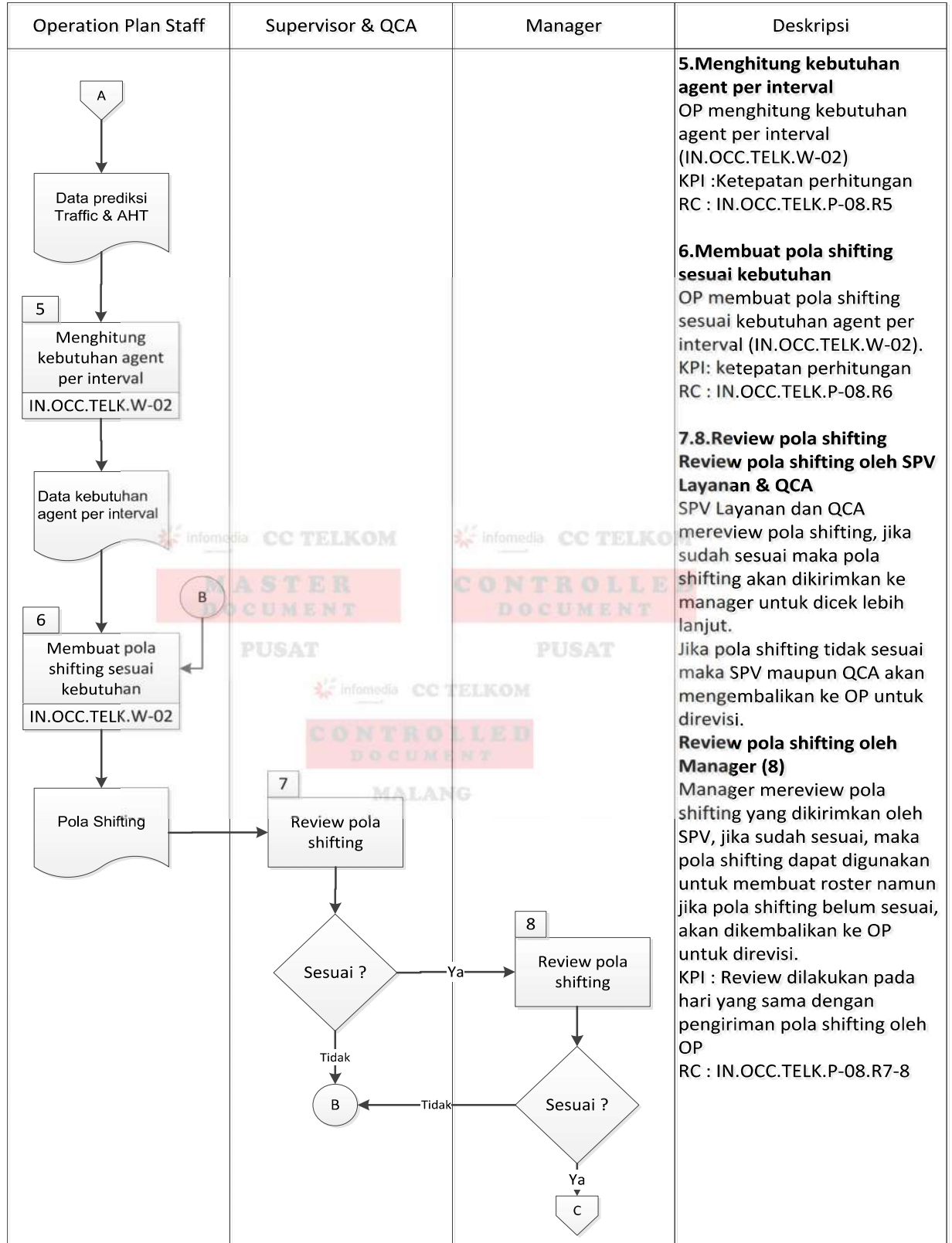
Operation Plan Staff	Supervisor & QCA	Manager	Deskripsi
 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[1. Mengumpulkan &amp; mengidentifikasi data Traffic &amp; AHT IN.OCC.TELK.W-02]     Step1 --&gt; Data1[-Data historis Traffic &amp; AHT -Data informasi]     Data1 --&gt; Step2[2. Normalisasi data IN.OCC.TELK.W-01]     Step2 --&gt; Data2[Data historis Traffic &amp; AHT final]     Data2 --&gt; Step3[3. Menghitung persentase prediksi Traffic &amp; AHT IN.OCC.TELK.W-01]     Step3 --&gt; Data3[Data persentase kenaikan atau penurunan]     Data3 --&gt; Step4[4. Menghitung prediksi Traffic &amp; AHT IN.OCC.TELK.W-01]     Step4 --&gt; End([A])           </pre>			<p><b>1. Mengumpulkan &amp; mengidentifikasi data Traffic &amp; AHT</b>  <b>a. Mengumpulkan data Traffic &amp; AHT</b>            Operation Plan Staff (OP)            Mengumpulkan data historis Traffic &amp; AHT (IN.OCC.TELK.W-02).  <b>b. Mengidentifikasi data Traffic &amp; AHT</b>            OP mengidentifikasi data Traffic &amp; AHT berdasarkan peristiwa yang terjadi (IN.OCC.TELK.W-02).            KPI: Kelengkapan data            RC : IN.OCC.TELK.P-08.R1</p> <p><b>2. Normalisasi data</b>            Melakukan normalisasi data Traffic dan AHT dengan cara mengeluarkan data anomali dan menghitung Estimated True Demand (ETD) (IN.OCC.TELK.W-01).            KPI: Ketepatan perhitungan            RC : IN.OCC.TELK.P-08.R2</p> <p><b>3. Menghitung persentase prediksi Traffic &amp; AHT</b>            Menghitung persentase prediksi Traffic &amp; AHT untuk mengetahui kenaikan / penurunannya (IN.OCC.TELK.W-01).            KPI : Ketepatan perhitungan            RC : IN.OCC.TELK.P-08.R3</p> <p><b>4. Menghitung prediksi Traffic &amp; AHT</b>            Menghitung prediksi Traffic &amp; AHT berdasarkan hasil normalisasi data &amp; prediksi persentase Traffic &amp; AHT (IN.OCC.TELK.W-01).            KPI : ketepatan prediksi            RC : IN.OCC.TELK.P-08.R4</p>

**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Pembuatan Roster

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

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

Revisi : 02

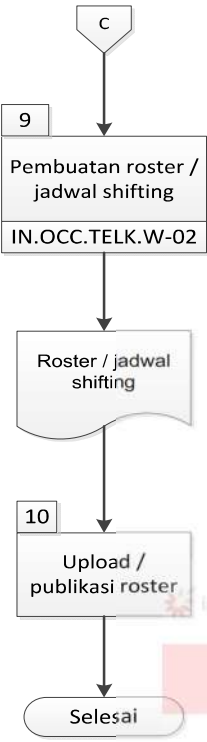


**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Pembuatan Roster

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

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

Revisi : 02

Operation Plan Staff	Supervisor & QCA	Manager	Deskripsi
 <pre> graph TD     C{{C}} --&gt; 9[9]     9 --&gt; A[Pembuatan roster / jadwal shifting IN.OCC.TELK.W-02]     A --&gt; B[Roster / jadwal shifting]     B --&gt; 10[10]     10 --&gt; C[Upload / publikasi roster]     C --&gt; D([Selesai])                     </pre>			<p><b>9.Pembuatan roster / jadwal shifting.</b> OP membuat pola roster / jadwal shifting berdasarkan pola shifting yang telah dibuat dan di approve oleh SPV, QCA dan Manager (IN.OCC.TELK.W-02). KPI : Ketepatan roster RC : IN.OCC.TELK.P-08.R9</p> <p><b>10.Upload / publikasi roster</b> Roster atau jadwal yang sudah final diupload / dipublikasikan ke aplikasi (jika ada) atau dipublikasikan ke Agent. KPI: Diupload pada hari yang sama roster final selesai dibuat. RC : IN.OCC.TELK.P-08.R10</p>

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Pembuatan Roster	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-08
	Revisi : 02

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. IN.OCC.TELK.W-01 Menghitung Prediksi Traffic dan AHT

9.2. IN.OCC.TELK.W-02 Pembuatan Roster

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung\*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Roster	2 tahun	Operation Plan Staff
2			
.			

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

## 11. Aplikasi Pendukung

11.1. CMS

11.2. ECHI

11.3. Sociomedia

11.4. Erlang for excel



## 12. Catatan

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah format dokumen SOP terupdate.</li> <li>- Menghilangkan klausul 8.3 Pengendalian Produk Tidak Sesuai pada subab Rujukan.</li> <li>- Menyesuaikan istilah Koordinator menjadi Supervisor.</li> <li>- Menambahkan QCA dalam proses review pola shifting yang dibuat oleh Operation Plan Staff.</li> </ul>
02	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah klausul ISO menjadi versi 9001:2015</li> <li>- Menambahkan TelkomCare dalam cakupan prosedur (definisi dan jenis aplikasi pendukung).</li> </ul>

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Pembuatan Roster	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-08
	Revisi : 02

		- Merubah istilah COF menjadi traffic untuk mengakomodir istilah COF pada Inbound Call dan Case In pada Social Media TelkomCare.
<b>Dst.</b>		

