




Instruksi Kerja CC Telkom

Evaluasi dan Analisa Aspek SDM



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 Evaluasi dan Analisa Aspek SDM</p>	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-02
	Revisi : 05

1. Rujukan

IN.QCC.TELK.P-01 Prosedur Evaluasi, Analisa dan Monitoring Performansi Layanan

2. Tujuan

Menjaga dan melakukan monitoring terhadap pencapaian SLG layanan *Contact Center* Telkom dengan membuat evaluasi dan analisa serta memberikan rekomendasi yang akurat kepada operasional yang berkaitan dengan kondisi Sumber Daya Manusia.

3. Ruang Lingkup

Pencapaian kinerja agent, yang meliputi :

- 3.1. Aspek Kuantitatif : target *Contact*, *staff time*, *hold time* dan *aux time*.
- 3.2. Aspek Kualitatif : tapping dan kedisiplinan.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Konsistensi monitoring Agent melalui tapping.
- 4.2. Keakuratan rekomendasi yang diberikan kepada operasional.
- 4.3. Perbaikan kualitas yang mengacu pada konsep yang diharapkan *Client*.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Berkaitan dengan aspek SDM maka *Quality Control Analyst* (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan *SPV Performance* (Contact Center 147) harus melihat potensi/jumlah SDM yang tersedia di layanan meliputi *Agent*, *Team Leader* dan *Supervisor* serta melihat pencapaian kinerja agent secara kuantitatif yang meliputi target *Contact*, *staff time*, *auxtime*, *hold time*, *average talk time*, produktivitas *Agent* (data diperoleh dari operasional layanan).

Disamping juga melihat *forecasting* kebutuhan *Agent* & *Supervisor* atas realisasi trafik.

- 5.2. Berikut ini adalah hal-hal yang terkait dengan aspek kualitatif :

- 1) Berkaitan dengan tapping (pengujian Contact) maka *Quality Control Analyst* diharuskan :
 - (1) Berkoordinasi dengan *Quality Control Officer* tentang hasil tapping *Agent*.
 - (2) Membuat rekapitulasi untuk setiap parameter tapping.
 - (3) Membuat analisa terhadap pencapaian setiap parameter tapping.

<p>Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi dan Analisa Aspek SDM</p>	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-02
	Revisi : 05

2) Berkaitan dengan kedisiplinan maka *Quality Control Analyst* dan *SPV Performance* (CC Telkom 147) melihat pencapaian kinerja Agent meliputi login kedatangan, absensi dan kepatuhan terhadap *roster / schedule*.

5.3. Langkah-langkah pembuatan analisa oleh *Quality Control Analyst* (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan *SPV Performance* (Contact Center 147) mengikuti tahapan sebagai berikut :

- 1) Identifikasi *variance* (GAP).
- 2) Mengidentifikasi penyebab utama dalam bentuk *Pareto Chart*.
- 3) Memetakan rangkaian sebab dan akibat penyebab utama dalam Diagram Tulang Ikan (*Fishbone Chart*).
- 4) Memberikan rekomendasi berdasarkan prioritas permasalahan.
- 5) Melakukan monitoring pelaksanaan rekomendasi.
- 6) Evaluasi pelaksanaan atas rekomendasi yang telah diberikan.

Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi dan Analisa Aspek SDM	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-02
	Revisi : 05

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-01 Format Laporan Analisa Bulanan	2 Tahun	QCA & SPV <i>Performance</i>
2	IN.QCC.TELK.F-03 Form Monitoring Tindak Lanjut Pelaksanaan Rekomendasi Staff QC	2 Tahun	QCA & SPV <i>Performance</i>
3	IN.QCC.TELK.F-04 Form Analisa Performansi Harian	2 Tahun	QCA & SPV <i>Performance</i>
4	IN.QCC.TELK.F-06 Form Summary Analisa Performansi 10 Harian	2 Tahun	QCA & SPV <i>Performance</i>
5	IN.QCC.TELK.F-07 Form Summary Analisa Performansi Bulanan	2 Tahun	QCA & SPV <i>Performance</i>
6	IN.QCC.TELK.F-09 Form Evaluasi Analisa Tapping Periodik	2 Tahun	QCA
7	IN.QCC.TELK.F-10 Form Evaluasi Analisa Tapping Bulanan	2 Tahun	QCA
8	IN.QCC.TELK.F-12 Form Rekapitulasi Rekomendasi Tapping Harian Oleh QC Officer	2 Tahun	QCA
9	IN.QCC.TELK.F-13 Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periodik Oleh TL	2 Tahun	QCA
10	IN.QCC.TELK.F-18 Form Rekap Kalibrasi Sampel Tapping	2 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	07 Oktober 2011	- Perubahan form - Perubahan nama QA menjadi QC
02	01 September 2014	- Perubahan form

Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi dan Analisa Aspek SDM	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-02
	Revisi : 05

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
03	1 Agustus 2016	- Pengurangan pada point 6. Dokumen/Rekaman Pendukung dengan menghapus dokumen IN.QCC.TELK.F-19 Form Rekap Kalibrasi Sampel Tapping QC Officer karena sudah tergabung ke dalam form IN.QCC.TELK.F-18 Form Rekap Kalibrasi Sampel Tapping .
04	05 Juni 2017	- Merubah istilah Call menjadi Contact - Merubah istilah mingguan menjadi periodik
05	19 Juni 2019	- Mengganti Logo Perusahaan Infomedia - Merubah Point 5.1 menjadi Berkaitan dengan aspek SDM maka <i>Quality Control Analyst</i> (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan <i>SPV Performance</i> (Contact Center 147) harus melihat potensi/jumlah SDM yang tersedia di layanan meliputi Agent, Team Leader dan Supervisor serta melihat pencapaian kinerja agent secara kuantitatif yang meliputi target Contact, staff time, auxtime, hold time, average talk time, produktivitas Agent (data diperoleh dari operasional layanan). Disamping juga melihat forecasting kebutuhan Agent & Supervisor atas realisasi trafik. - Merubah Pada point 5.3. menjadi Langkah-langkah pembuatan analisa oleh <i>Quality Control Analyst</i> (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan <i>SPV Performance</i> (Contact Center 147) mengikuti tahapan sebagai berikut: