

Instruksi Kerja CC Telkom

Evaluasi dan Analisa Aspek Layanan


Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

M A S
DOCU

PUSAT


Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-01
Revisi : 04




CONTROLLED
DOCUMENT

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

Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi dan Analisa Aspek Layanan	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-01
	Revisi : 04

1. Rujukan

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

2. Tujuan

Menjaga dan melakukan monitoring pencapaian SLG dengan membuat evaluasi dan analisa serta memberikan rekomendasi yang akurat kepada operasional.

3. Ruang Lingkup

Seluruh pencapaian SLG / SLA sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama dengan *Client* atau berdasarkan kesepakatan di operasional.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Kualitas Analisa dan Evaluasi yang berisi keterhubungan antara faktor – faktor tercapainya target SLG.
- 4.2. Keakuratan rekomendasi yang diberikan kepada Operasional.
- 4.3. Perbaikan pencapaian SLG.

5. Rincian Prosedur

Berkaitan dengan pencapaian *Service Level*, *Abandoned Call* dan *Average Speed of Answer*, maka *Quality Control Analyst* (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan *SPV Performance* (Contact Center 147) diharuskan :

- 5.1. Merekapitulasi data-data untuk layanan 108, 147 dan Social Media dengan rincian sebagai berikut :
 - 5.1.1. Contact Center 108 dengan rincian sebagai berikut :
 - 1) Pencapaian *Call Answered within 20sec* (interval per hari)
 - 2) Pencapaian *Call Answered* (interval per 30 menit)
 - 3) *Call Offered* (interval per 30 menit)
 - 4) *Abandoned Call* (interval per 30 menit)
 - 5) Pencapaian ATT dan *Hold Time* (Interval 30 menit)
 - 6) Pencapaian ASA (interval 30 menit)
 - 7) *Forecast* kebutuhan staff per interval 30 menit
 - 8) Rencana kebutuhan staff per interval 30 menit berdasarkan rencana roster

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi dan Analisa Aspek Layanan</p>	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-01
	Revisi : 04

- 9) Realisasi staff per interval 30 menit
- 5.1.2. Contact Center 147 dengan rincian sebagai berikut :
 - 1) Pencapaian *Call Answered within 20sec* (interval per hari)
 - 2) Pencapaian *Call Answered* (interval per 30 menit)
 - 3) *Call Offered* (interval per 30 menit)
 - 4) *Abandoned Call* (interval per 30 menit)
 - 5) Pencapaian ATT dan *Hold Time* (Interval 30 menit)
 - 6) Pencapaian ASA (interval 30 menit)
- 5.1.3. Contact Center Social Media dengan rincian sebagai berikut :
 - 1) *Response Rate* (interval per hari)
 - 2) *Response Time* (interval per hari)
- 5.2. Sumber data trafik diambil dari CMS sedangkan data *forecast staff* diambil dari hitungan rencana *roster*, *Quality Control Analyst* dan/atau *SPV Performance*.
- 5.3. Membuat rekapitulasi data dan grafik dari data-data tersebut diatas.
- 5.4. Menghitung kebutuhan posisi dan *agent (capacity plan)* untuk setiap periode bulanan.
- 5.5. Melakukan monitoring implementasi *roster* dengan realisasi pola trafik / *call* (dilakukan harian).
- 5.6. Membuat analisa dan rekomendasi (Aspek Layanan) yang terdiri dari :
 - 1) Melaporkan potensi untuk aspek layanan / operasional
 - 2) Memberikan prediksi/*forecasting* terhadap kondisi trafik yang berkaitan dengan rencana kebutuhan posisi dan SDM.
 - 3) Melakukan analisa masalah yang berkaitan dengan pencapaian SLA dengan langkah-langkah :
 - 1) Identifikasi *variance* (GAP).
 - 2) Mengidentifikasi penyebab utama dalam bentuk *Pareto Chart*.
 - 3) Memetakan rangkaian sebab dan akibat penyebab utama dalam Diagram Tulang Ikan.
 - 4) Memberikan rekomendasi berdasarkan prioritas permasalahan.
 - 5) Melakukan monitoring pelaksanaan rekomendasi.
 - 6) Evaluasi pelaksanaan atas rekomendasi yang telah diberikan.
- 5.7. Membuat laporan hasil evaluasi dan analisa yang akan digabung dalam Laporan *Quality Control Analyst* (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan *SPV Performance* (Contact Center 147).

Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi dan Analisa Aspek Layanan	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-01
	Revisi : 04

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.QCC.TELK.F-01 Format Laporan Analisa Bulanan	Selama PKS	QCA dan SPV Performance
2	IN.QCC.TELK.F-03 Form Monitoring Tindak Lanjut Pelaksanaan Rekomendasi QCA	2 Tahun	QCA dan SPV Performance
3	IN.QCC.TELK.F-04 Form Analisa Performansi Harian	2 Tahun	QCA dan SPV Performance
4	IN.QCC.TELK.F-06 Form Summary Analisa Performansi 10 Harian	2 Tahun	QCA dan SPV Performance
5	IN.QCC.TELK.F-07 Form Summary Analisa Performansi Bulanan	Selama PKS	QCA dan SPV Performance

*) 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	<ul style="list-style-type: none"> - Mengupdate format IK terbaru - Perubahan nama QA menjadi QC
02	01 September 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Mengupdate format IK terbaru
03	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Menghapus layanan 100/107 dan menambah scope layanan Social Media TelkomCare
04	19 Juni 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Mengganti Logo Perusahaan Infomedia - Mengubah point 5. Rincian Prosedur : Berkaitan dengan pencapaian <i>Service Level</i>, <i>Abandoned Call</i> dan <i>Average Speed of Answer</i>, maka <i>Quality Control Analyst</i> (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan <i>SPV Performance</i> (Contact Center 147) diharuskan : - Membuat laporan hasil evaluasi dan analisa yang akan digabung dalam Laporan <i>Quality Control Analyst</i> (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan <i>SPV Performance</i> (Contact Center 147).