

Instruksi Kerja CC Telkom




Evaluasi dan Analisa Aspek Teknologi


MASTER DOCUMENT
PUSAT

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-03
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 Teknologi	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-03
	Revisi : 04

1. Rujukan

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

2. Tujuan

Melakukan monitoring terhadap kondisi infrastruktur (teknologi) sebagai penunjang ketercapaian SLG.

3. Ruang Lingkup

Seluruh perangkat teknologi yang dipakai oleh layanan Telkom.

4. Indikator Kinerja Prosedur

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

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Berkaitan dengan aspek teknologi maka *Quality Control Analyst* (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan *SPV Performance* (Contact Center 147) harus dapat mengetahui :
 - 1) Potensi jumlah perangkat yang tersedia di layanan.
 - 2) Gangguan dan *system down time* yang mempengaruhi proses layanan di operasional.
 - 3) Performansi dan *occupancy networking*/jaringan *link voice* dan data.
 - 4) Performansi aplikasi yang digunakan.
 - 5) Metode *incoming* dan distribusi ke *Agent*.
- 5.2. Seluruh data yang berkaitan dengan aspek teknologi diambil dari Laporan Performansi perangkat & *networking* dari ITCC Area.
- 5.3. Berkoordinasi dengan ITCC Area berkaitan dengan perangkat teknologi yang dipakai oleh operasional.
- 5.4. *Quality Control Analyst* (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan *SPV Performance* (Contact Center 147) membuat analisa dan rekomendasi mengenai

Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi dan Analisa Aspek Teknologi	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-03
	Revisi : 04

aspek teknologi guna mendukung pencapaian kinerja layanan dengan langkah-langkah 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.

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 Performance
2	IN.TEK.TELK.F-01 Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi Sistem IT	3 Tahun	SPV ITCC Area
3	IN.TEK.TELK.F-02 Formulir Data Potensi	3 Tahun	SPV ITCC Area

*) 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
03	05 Juni 2017	- Merubah istilah call menjadi contact - Merubah istilah infratel menjadi ITCC
04	19 Juni 2019	- Mengganti logo perusahaan Infomedia. - Mengubah Pada point 5.1. Berkaitan dengan aspek teknologi maka <i>Quality Control Analyst</i> (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan SPV

Instruksi Kerja CC Telkom Evaluasi dan Analisa Aspek Teknologi	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.W-03
	Revisi : 04

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
		<i>Performance</i> (Contact Center 147) harus dapat mengetahui : - Mengubah pada point 5.4. <i>Quality Control Analyst</i> (Contact Center 108 & Contact Center Social Media) dan <i>SPV Performance</i> (Contact Center 147) membuat analisa dan rekomendasi mengenai aspek teknologi guna mendukung pencapaian kinerja layanan dengan langkah-langkah berikut :

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG