

## Prosedur Operasi Standar CC Telkom

### Evaluasi Roster

**Tanggal Berlaku** : 05 Juni 2017

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.P-09

**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> Evaluasi Roster	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-09
	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
- 1.3. Klausul 10.2 ISO 9001:2015 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

## 2. Tujuan

Sebagai acuan bagi *Operation Plan Staff* atau *PIC Roster* untuk melakukan evaluasi *roster* secara efektif dan efisien.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup proses ini adalah mulai dari evaluasi sampai dengan pembuatan laporan harian *roster*.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. *Operation plan staff* (OP)
- 4.2. Supervisor Layanan
- 4.3. Quality Control Analyst (QCA)
- 4.4. Manager Operasional

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. *Operation Plan Staff* mengevaluasi *roster* yang telah dibuat.
- 5.2. *Operation Plan Staff* mengevaluasi kesesuaian rencana dengan realisasi *roster* (terkait *call volume* (untuk *inbound call center*), case in (TelkomCare), AHT, dan Service Level).

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *Roster* adalah jadwal kerja Agent.
- 6.2. 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.
- 6.3. COF adalah *Call Offered*.
- 6.4. Case In adalah jumlah interaksi yang masuk dari pelanggan (untuk TelkomCare).

<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Evaluasi Roster	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-09
	Revisi : 02

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Kecepatan dan ketepatan Analisa Kesesuaian *Roster* dan Realisasi

7.2. Kecepatan publikasi perubahan jika ada perubahan *roster* sesuai kebutuhan operasional terupdate.

7.3. Pembuatan Laporan Harian Min H+1



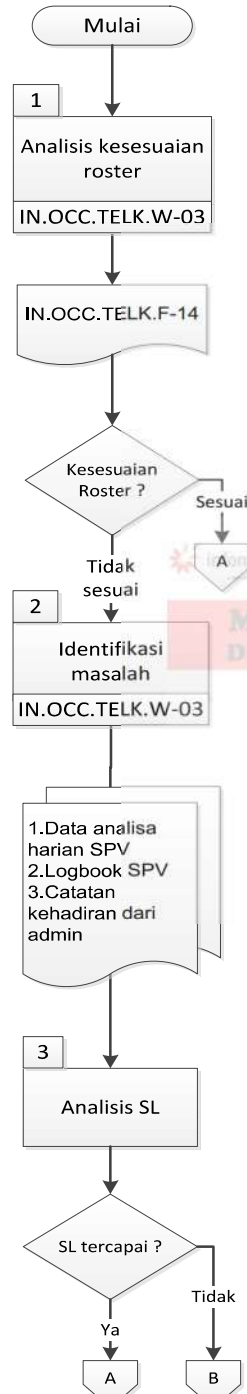
**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Evaluasi Roster

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-09

Revisi : 02

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

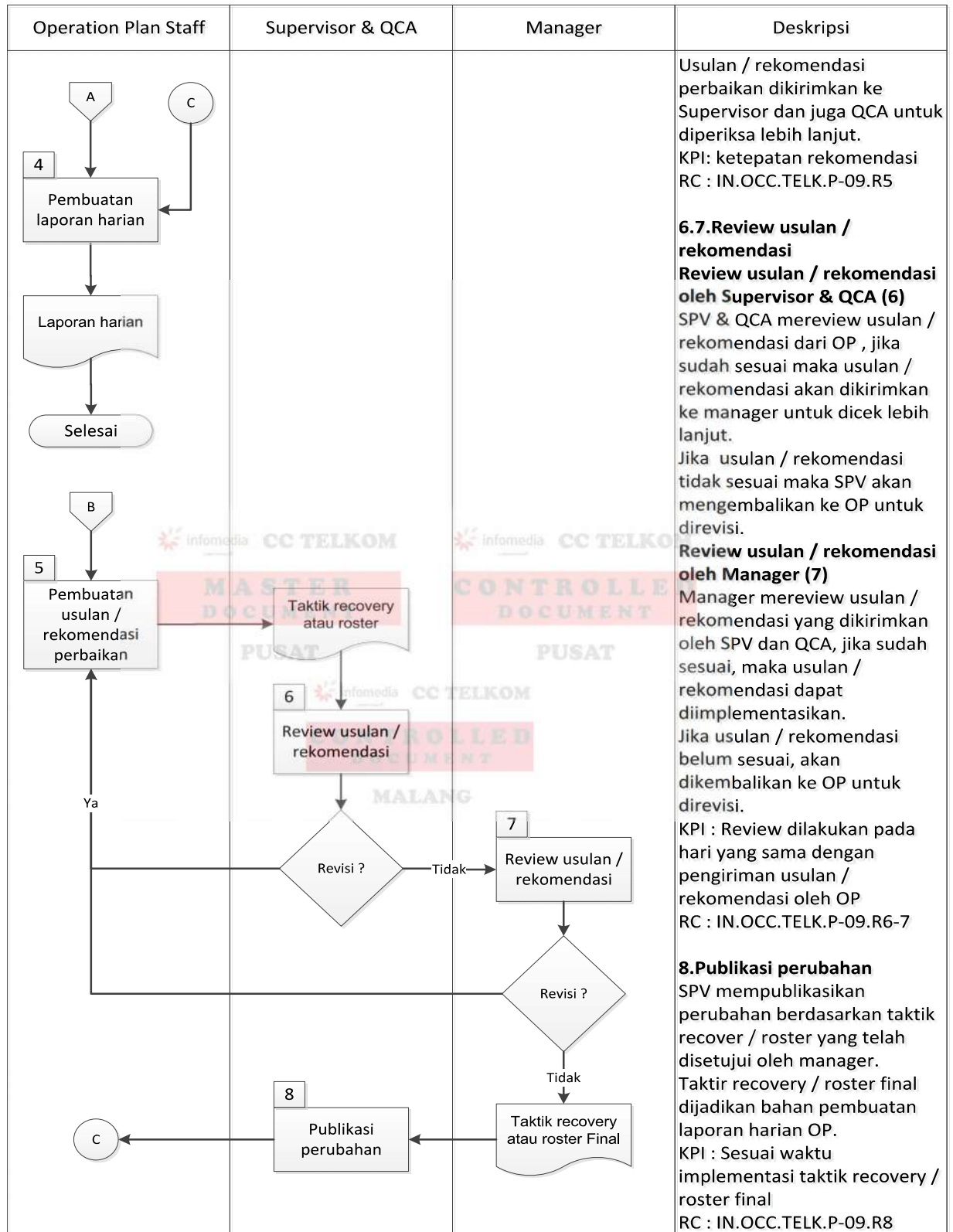
Operation Plan Staff	Supervisor & QCA	Manager	Deskripsi
 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[1 Analisis kesesuaian roster IN.OCC.TELK.W-03]     Step1 --&gt; Form1[/IN.OCC.TELK.F-14/]     Form1 --&gt; Decision1{Kesesuaian Roster ?}     Decision1 -- Sesuai --&gt; A1[/A/]     Decision1 -- Tidak sesuai --&gt; Step2[2 Identifikasi masalah IN.OCC.TELK.W-03]     Step2 --&gt; Data[/1.Data analisa harian SPV 2.Logbook SPV 3.Catatan kehadiran dari admin/]     Data --&gt; Step3[3 Analisis SL]     Step3 --&gt; Decision2{SL tercapai ?}     Decision2 -- Ya --&gt; A2[/A/]     Decision2 -- Tidak --&gt; B[/B/] </pre>			<p><b>1.Analisis kesesuaian roster</b> Memeriksa dan menganalisis kesesuaian roster dengan realisasi (IN.OCC.TELK.W-03) menggunakan formulir IN.OCC.TELK.F-14. Jika sesuai maka dilanjutkan dengan pembuatan laporan harian namun jika tidak sesuai maka akan dilakukan identifikasi masalah. KPI: Ketepatan analisis &amp; periode evaluasi (jam 10.00, 13.00, dan 15.00). RC : IN.OCC.TELK.P-09.R1</p> <p><b>2.Identifikasi Masalah</b> Melakukan Identifikasi masalah mengapa terjadi ketidaksesuaian roster dengan realisasi (IN.OCC.TELK.W-03). KPI: Ketepatan identifikasi masalah RC : IN.OCC.TELK.P-09.R2</p> <p><b>3.Analisis Service Level (SL)</b> Menganalisis pencapaian SL, apakah perlu dilakukan perubahan roster atau tidak (IN.OCC.TELK.W-03). KPI : Ketepatan perhitungan RC : IN.OCC.TELK.P-09.R3</p> <p><b>4.Pembuatan laporan harian</b> Membuat laporan harian berdasarkan hasil analisis (analisis kesesuaian roster dan analisis SL) serta rekomendasi roster (jika ada). KPI : Ketepatan perhitungan RC : IN.OCC.TELK.P-09.R4</p> <p><b>5.Pembuatan usulan / rekomendasi perbaikan.</b> OP membuat rekomendasi / usulan perbaikan berupa taktik untuk recovery dan atau usulan recovery roster.</p>

**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Evaluasi Roster

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-09

Revisi : 02



<b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b> Evaluasi Roster	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-09
	Revisi : 02

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

IN.OCC.TELK.W-03. Evaluasi roster

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung\*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.OCC.TELK.F-14.Evaluasi roster	2 tahun	Operation Plan Staff

\*) 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. Erlang for excel

11.4. Sociomedia

## 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>- Menambahkan QCA untuk berperan dalam alur proses evaluasi roster.</li> </ul>
02	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah klausul ISO menjadi versi 9001:2015</li> <li>- Menambahkan TelkomCare ke dalam cakupan (definisi dan aplikasi pendukung)</li> </ul>
Dst.		