

## Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Pembuatan Capacity Plan dengan Menggunakan Perhitungan Erlang

**Tanggal Berlaku** : 05 Juni 2017

**Kode Dokumen** : IN.OCC.TELK.P-07

**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<br>Planning and<br>Controlling                             | Jabatan : GM Operation<br>Telkom  | Jabatan : QMR   |
| Tanggal : 26 Mei 2017   | Tanggal : 31 Mei 2017   | Tanggal : 31 Mei 2017   |

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br>Pembuatan Capacity Plan dengan Menggunakan<br>Perhitungan Erlang | Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017  |
|   | Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-07 |
|   | 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

Menjadi acuan dalam membuat perhitungan jumlah Agent yang memadai sesuai dengan kebutuhan di masing-masing area.

## 3. Ruang Lingkup

- 3.1. Pembuatan *Capacity Plan* meliputi proses perhitungan prediksi *call* (untuk Inbound), Case in (untuk TelkomCare) dan AHT (*workload*).
- 3.2. Membuat perhitungan ketersediaan (*availability*) Agent dengan menghitung jumlah jam kerja *Agent* dan faktor penyusutnya.
- 3.3. Perhitungan jumlah *Agent* dilakukan berdasarkan beban kerja (*workload*) yang ada dan jam kerja *Agent* setelah dikurangi *Shrinkage Factor* (faktor penyusut).

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. *Operation Plan Staff*
- 4.2. Supervisor
- 4.3. Quality Control Analyst (QCA)
- 4.4. Manager Operasional

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. Pembuatan caplan dilakukan oleh *Operation Plan Staff* untuk mengetahui kebutuhan dasar jumlah *Agent*.
- 5.2. Template caplan disesuaikan dengan interval yang berlaku di Layanan.

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *Operation Plan Staff* adalah karyawan yang bertugas membuat jadwal kerja *shifting* di operasional *Contact Center*.
- 6.2. *Quality Control Analyst* adalah karyawan yang bertugas menjaga dan melakukan monitoring terhadap Key Performance Indicator (KPI) baik kualitatif maupun

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br>Pembuatan Capacity Plan dengan Menggunakan<br>Perhitungan Erlang | Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017  |
|   | Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-07 |
|   | Revisi : 02                     |

kuantitatif, membuat evaluasi dan analisa pencapaian KPI, dan membuat rekomendasi atas ketidaktercapaian KPI.

6.3. *Workload* adalah beban kerja yang dihitung dari perkalian antara *average handling time* (AHT) dengan *call offered* atau *case in*.

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

$$AHT = (\sum \text{Talk Time} + \sum \text{Hold Time}) / \sum \text{ACD Call}$$

6.5. *Shrinkage Factor* adalah angka persentase penyusut jam kerja *Agent*. Dalam hal ini *Agent* sudah dijadwalkan untuk bekerja (*on scheduled*) namun tidak *online* / menangani pelanggan. Terdiri dari 3 kategori, yaitu *presence*, *utilization* dan *efficiency*.

6.6. *Presence* adalah faktor penyusut yang berhubungan dengan ketidakhadiran *Agent*. Termasuk di dalamnya adalah hari libur *Agent*, cuti, absensi, libur Nasional dan lembur (*overtime*). Khusus untuk lembur, pada dasarnya adalah sebagai pengurang dari % *Shrinkage Factor*.

6.7. *Utilization* yaitu kondisi dimana *Agent* masuk kerja namun tidak *online* di karenakan mengerjakan tugas tertentu (*meeting*, *training*, *coaching*, *committee/briefing*) dan *breaks* sebagai toleransi istirahat *Agent* di luar istirahat wajib.

6.8. *Efficiency* yaitu kondisi dimana pada saat *Agent online* masih ada sejumlah waktu yang tidak dipergunakan untuk menangani telepon yang masuk, pertama *in-adherence* atau ketidakpatuhan *Agent* terhadap roster/jadwal (masuk, istirahat dan pulang) yang sudah dibuat. Kedua adalah *occupancy Agent* yang kurang dari 100%.

6.9. *Estimated True Demand* (ETD) adalah asumsi COF yang mendekati sebenarnya dengan mengurangi sejumlah *abandon call* tertentu.

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Ketepatan Prediksi Traffic dan AHT.

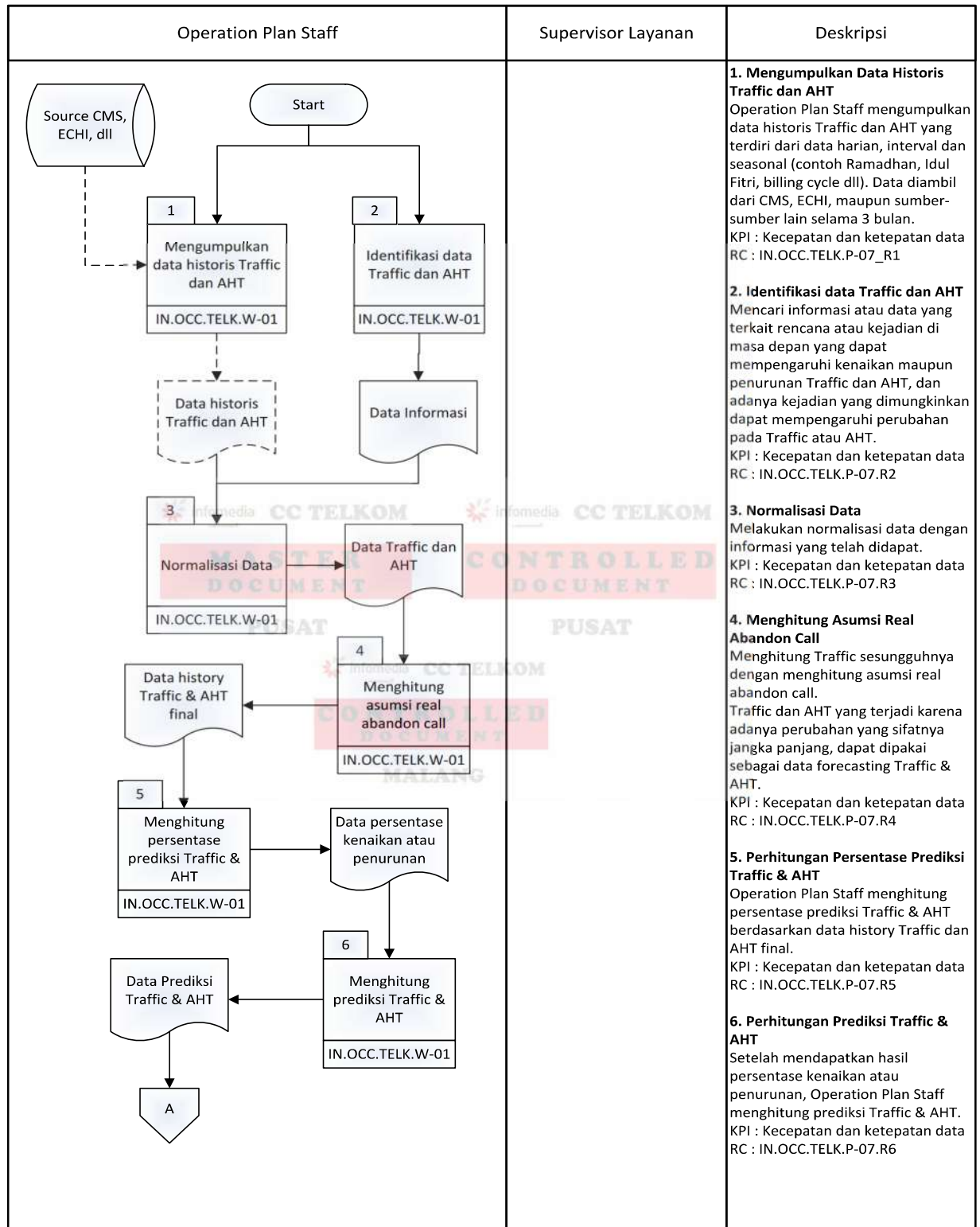
7.2. Ketepatan dan kelengkapan data dalam menghitung persentase *shrinkage factor*.

7.3. Ketepatan dan kesesuaian dalam perhitungan jumlah kebutuhan *Agent*.

**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Pembuatan Capacity Plan dengan Menggunakan  
Perhitungan Erlang

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017  
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-07  
Revisi : 02

## 8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)

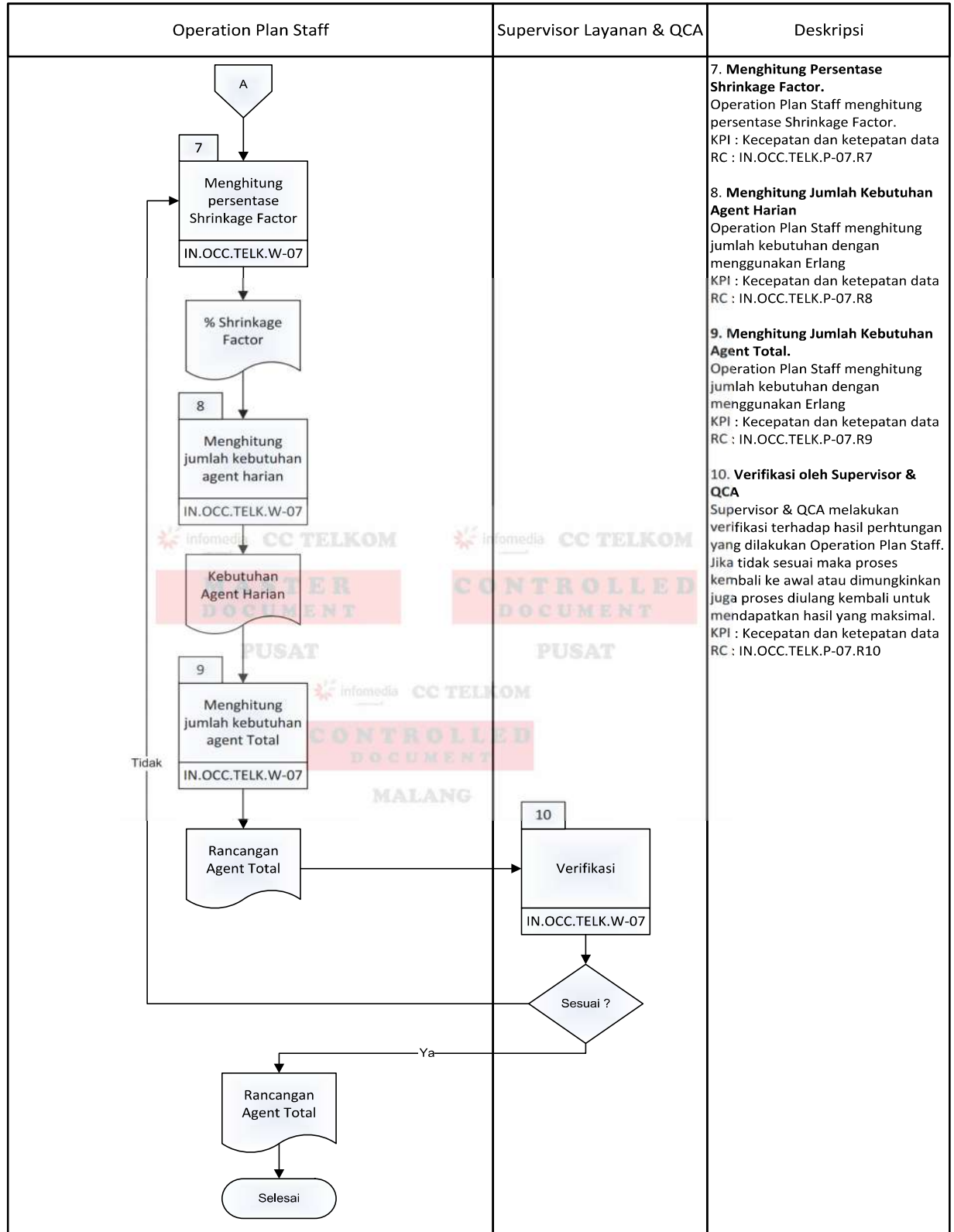


**Prosedur Operasi Standar CC Telkom**  
Pembuatan Capacity Plan dengan Menggunakan  
Perhitungan Erlang

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-07

Revisi : 02



|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>Prosedur Operasi Standar CC Telkom</b><br>Pembuatan Capacity Plan dengan Menggunakan<br>Perhitungan Erlang | Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017  |
|   | Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-07 |
|   | Revisi : 02                     |

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

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

9.2. IN.OCC.TELK.W-07 Capacity Plan

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung\*

| No. | Nama Dokumen / Rekaman                                | Masa Simpan | Penanggung Jawab     |
|-----|---|-------------|----------------------|
| 1   | IN.OCC.TELK.F-10 Template Caplan<br>Interval 30 menit | Selama PKS  | Operation Plan Staff |
| 2   | IN.OCC.TELK.S-02 Shrinkage Factor 6-1                 | Selama PKS  | Operation Plan Staff |
| 3   | IN.OCC.TELK.S-03 Shrinkage Factor 5-2                 | Selama PKS  | 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

## 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>- Merubah pihak terkait pada kolom alur proses di Rincian Prosedur dari yang sebelumnya Koordinator dan Manager, menjadi Operation Plan Staff dan Supervisor Layanan.</li> <li>- Menghapus aplikasi CC Pulse karena sudah tidak digunakan lagi.</li> </ul> |
| 02   | 05 Juni 2017    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merubah klausul ISO menjadi versi 9001:2015</li> <li>- Memasukkan TelkomCare ke dalam cakupan</li> </ul>   |
| Dst. |                 |   |