

Instruksi Kerja CC Telkom

Real Time Management

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04

Revisi : 02



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

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Real Time Management</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04
	Revisi : 02

1. Rujukan

1.1. IN.OCC.TELK.P-10 Real Time Management

2. Tujuan

2.1. Menjelaskan tugas dan fungsi setiap PIC pada proses Real Time Management.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini adalah mulai dari proses pembuatan roster TL atau pembuatan jadwal real time monitoring sampai dengan fungsi dan proses yang dijalankan pada saat melakukan real monitoring, baik untuk Layanan Inbound dan TelkomCare.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring pencapaian Inbound (SCR, SL), dan TelkomCare (Response Time, Response Rate).
- 4.2. Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan, analisa dan verifikasi recovery plan.
- 4.3. Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring absensi.
- 4.4. Konsistensi monitoring tata tertib.
- 4.5. Pembuatan Laporan evaluasi dan analisa harian max HK+3.

5. Rincian Prosedur

Untuk penamaan posisi atau fungsi tidak mengikat, menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan dimasing-masing layanan Inbound dan TelkomCare.

5.1. Prosedur Membuat Roster Team Leader

- 5.1.1. Supervisor merancang dan membuat jadwal tim real monitoring sesuai dengan hari dan jam beroperasi Contact Center masing-masing.
- 5.1.2. Peran Team Leader pada saat melakukan real monitoring dibagi atas desk control, cluster, dan absensi atau menyesuaikan dengan kondisi layanan dan jumlah TL yang bertugas.
- 5.1.3. Tim real monitoring tidak harus berjumlah lebih dari 1 orang, tergantung dengan kapasitas layanan.

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Real Time Management</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04
	Revisi : 02

5.2. Prosedur Distribusi dan Monitoring Fungsi

- 5.2.1. Supervisor membagikan roster final kepada seluruh Team Leader layanan dan mengontrol pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Team Leader.
- 5.2.2. Supervisor melakukan tindak lanjut jika terjadi ketidaksesuaian.

5.3. Prosedur Monitoring Absensi Agent

- 5.3.1. Berpedoman pada roster yang telah diterima, maka TL Absensi mengecek kesesuaian antara jumlah agent yang direncanakan online pada roster dengan realisasi.
- 5.3.2. TL Absensi mendata agent yang absen dan terlambat melalui daftar hadir yang biasa digunakan di operasional dan melalui hotline number (nomor akses) sesuai dengan kebijakan di operasional.
Penyediaan dan penggunaan hotline number (nomor akses) diatur sebagai berikut :
 - a. Operasional menyediakan 1 (satu) nomor telpon yang berfungsi sebagai hotline number atau nomor akses sebagai sarana agent untuk menginformasikan keterlambatan atau absen ke operasional.
 - b. Setiap agent yang berhalangan masuk wajib melaporkan alasannya minimal 1 (satu) jam ke hotline number (nomor akses).
 - c. Setiap agent yang memiliki kendala untuk datang tepat waktu wajib menginformasikan minimal 15 menit sebelum jadwal ke hotline number (nomor akses).
 - d. Format sms maupun telpon untuk absensi dan keterlambatan dapat diatur sesuai kebutuhan operasional masing-masing.
- 5.3.3. Berdasarkan data absensi dan keterlambatan tersebut, maka TL Absensi mengidentifikasi kecukupan agent dan melaporkannya kepada Desk Control minimal 10 menit sebelum setiap jadwal shift dimulai.
- 5.3.4. Team Leader melakukan proses 5.3.1 s.d 5.3.3 untuk setiap shift yang diberlakukan di operasional.
- 5.3.5. TL absensi membuat rekap absensi dan keterlambatan agent serta mengirimkannya kepada Desk Control setelah jam dinas berakhir.

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Real Time Management</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04
	Revisi : 02

5.4. Prosedur Monitoring Tata Tertib

- 5.4.1. TL Absensi melakukan inspeksi minimal 2x selama jadwalnya bertugas ke seluruh cluster guna memastikan setiap agent mematuhi aturan yang berlaku di operasional. Misalnya : penggunaan kartu identitas pekerja.
- 5.4.2. Apabila TL Absensi menemukan pelanggaran tata tertib maka TL Absensi wajib menginformasikannya ke TL Cluster.
- 5.4.3. TL Absensi menerima dan membuat rekap seluruh Berita Acara Teguran dan Konseling dari seluruh TL Cluster serta mengirimkannya ke Desk Control.

5.5. Prosedur Analisa & Monitoring

- 5.5.1. Desk Control menerima informasi kecukupan agent actual berbanding rencana roster dari TL Absensi sebelum pergantian shift yang diberlakukan operasional.
- 5.5.2. Desk Control mengidentifikasi isu-isu di operasional seperti :
 - a. Apakah ada Gamas (Gangguan Massal) atau promo.
 - b. Data real pada reporting tools terkait :
 - Antrian call (numbers of call in queue) tinggi dan agent masih dalam status ACD (sedang melayani pelanggan).
 - Waktu tunggu call terlama (oldest call) lebih tinggi dari histori normalnya.
 - AHT, hold time dan ACW time lebih tinggi dari histori normalnya.
 - Service level, ASA, %abandoned, SCR tidak mencapai target.

Desk Control melakukan aktivitas (5.5.2) b pada setiap interval.

- 5.5.3. Berdasarkan isu-isu yang telah diperoleh dan realisasi data pada reporting tools maka Desk Control memprediksi pencapaian performansi.
Jika prediksi performansi tidak tercapai maka Desk Control menyusun taktik dan recovery plan.

5.6. Prosedur Membuat Recovery Plan

- 5.6.1. Isu-isu yang berpotensi menyebabkan ketidakcapaian performansi antara lain :
 - a. Gangguan massal dan promo yang menyebabkan kenaikan traffic dari prediksi yang dibuat sehingga kebutuhan agent untuk online meningkat.
 - b. Kenaikan AHT pada Inbound dan Response Time pada Socmed TelkomCare dari prediksi yang dibuat sehingga kebutuhan agent meningkat.

Instruksi Kerja CC Telkom Real Time Management	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04
	Revisi : 02

- c. Kekurangan agent karena absensi dan keterlambatan yang disebabkan oleh keadaan tak terduga (seperti terjebak demonstrasi).

5.6.2. Taktik dan recovery plan dapat berupa :

- a. Menghubungi agent on call (sebaiknya operasional sudah membuat daftar agent on call).
- b. Menginstruksikan agent yang telah datang untuk login lebih awal.
- c. Melemburkan agent.
- d. Melakukan penundaan istirahat/makan agent.
- e. Melakukan penundaan auxiliary agent.
- f. Memasukkan agent dari skill lainnya.
- g. Memanfaatkan Team Leader dan unit lain untuk membantu menangani panggilan.

5.6.3. Desk Control berkoordinasi dengan Supervisor dan Korlapnas CC Telkom mengenai recovery plan yang akan dijalankan.

5.7. Prosedur Distribusi Recovery Plan

Setelah berkoordinasi dan mendapatkan approval atas recovery plan yang akan dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan pendistribusian recovery plan sebagai berikut :

- 5.7.1. TL Absensi menghubungi agent on call dan membantu menangani panggilan jika diinstruksikan oleh Desk Control.
- 5.7.2. Desk Control berkoordinasi dengan TL Cluster bertanggung jawab untuk :
 - a. Menginstruksikan agent yang telah datang untuk login lebih awal.
 - b. Melemburkan agent.
 - c. Melakukan penundaan istirahat/makan siang agent.
 - d. Melakukan penundaan auxiliary agent.
 - e. Memasukkan agent dari skill lainnya.
 - f. Membantu menangani panggilan.

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Real Time Management</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04
	Revisi : 02

5.8. Prosedur Briefing & Monitoring Ketepatan Login

- 5.8.1. TL Cluster memberikan informasi mengenai info-info terbaru.
- 5.8.2. TL Absensi berkoordinasi dengan TL Cluster mengecek ketepatan login awal shifting dan setelah istirahat maupun break agent yang diawasinya pada call master atau aplikasi CMS.
- 5.8.3. TL Absensi berkoordinasi dengan TL Cluster mengecek staffed time dan effective time dari agent cluster yang diawasinya. Dalam hal ini pola login logout serta aux agent juga harus dipantau untuk setiap interval.
- 5.8.4. Pada akhir shiftnya, TL Cluster wajib menyerahkan rekap data staffed time, aux time, effective time dan frekuensi login logout agent kepada Desk Control.
- 5.8.5. Jika ada informasi tentang produk baru, promo, informasi/kebijakan operasional, TL wajib memberikan informasi atau kebijakan tersebut setiap awal/tengah/akhir shifting sesuai kondisi operasional dan memastikan agent memberikan informasi sesuai panduan kepada pelanggan.

5.9. Prosedur Sampling Customer Handling

- 5.9.1. Supervisor, TL Absensi, Desk Control, dan TL Cluster wajib mengambil sampel interaksi agent.
- 5.9.2. Pengambilan sampling interaksi agent berdasarkan kepada :
 - a. Pencapaian AHT dan Hold Time agent diatas standar yang diberlakukan di operasional.
 - b. Agent yang memiliki nilai QM Score dibawah standar yang berlaku di operasional
 - c. AHT dan hold time tinggi.
- 5.9.3. Jika ditemukan durasi interaksi antara agent dan pelanggan tinggi atau sedang melakukan hold, maka Desk Control wajib melakukan koordinasi dengan TL Cluster terdekat dari agent tersebut.
- 5.9.4. Kategori masalah yang muncul berdasarkan sumber pemicu antara lain :
 - Agent
 - Tidak memahami maksud pelanggan
 - Berbelit-belit
 - Tidak menguasai produk

<p>Instruksi Kerja CC Telkom Real Time Management</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04
	Revisi : 02

- Pelanggan
 - Tidak memahami penjelasan yang diberikan agent
 - Tidak mau menerima penjelasan yang diberikan agent
 - Berbelit-belit
- Lainnya
 - Aplikasi lambat
 - Agent perlu mengakses aplikasi tertentu yang diletakkan pada tempat – tempat tertentu saja.

5.9.5. TL Cluster membantu agent melakukan eskalasi tiket ke unit terkait jika dibutuhkan.

5.10. Prosedur Laporan Akhir Shift

5.10.1. Rekap BA Teguran dan konseling cluster dibuat oleh TL Cluster dan diserahkan kepada TL Absensi minimal 15 menit sebelum waktu shift dinasnya berakhir.

BA Teguran dan konseling dapat memuat temuan terkait :

- a. Ketidaktepatan login awal shifting dan setelah istirahat
- b. Penggunaan login-logout dan aux sembarangan
- c. Pelanggaran tata tertib yang berlaku
- d. Sopan santun saat melayani pelanggan

5.10.2. Rekap absensi, keterlambatan, BA teguran dan konseling layanan dibuat oleh TL Absensi dan diserahkan kepada Desk Control setelah tugas shiftnya berakhir.

5.10.3. Rekap staffed time, aux time, effective time, dan frekuensi login logout agent dibuat oleh TL Cluster dan diserahkan kepada Desk Control setelah tugas shiftnya berakhir.

5.10.4. Desk Control wajib membuat analisa tiap interval dan menuangkannya dalam laporan hasil monitoring ke dalam Form Real Time Monitoring, selanjutnya dikirimkan kepada Supervisor.

Instruksi Kerja CC Telkom Real Time Management	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04
	Revisi : 02

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.OCC.TELK.F-02 Kesesuaian Roster Final vs Realisasi	2 Tahun	Team Leader/PIC Desk Control
2	IN.OCC.TELK.F-03 Ketidaksiplinan dan Pelanggaran Tata Tertib	2 Tahun	Team Leader/PIC Desk Control
3	IN.OCC.TELK.F-04 Real Monitoring Call Handling	2 Tahun	Team Leader/PIC Desk Control
4	IN.OCC.TELK.F-05 Laporan Analisa Harian Supervisor	2 Tahun	Supervisor Layanan
5	IN.OCC.TELK.F-06 Real Time Monitoring	2 Tahun	Team Leader/PIC Desc Control
6	IN.OCC.TELK.F-21 Floor Monitoring TelkomCare	2 Tahun	Team Leader/PIC Desc Control

MASTER
DOCUMENT

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

PUSAT

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah format IK dengan yang terupdate. - Merubah istilah Supervisor menjadi Team Leader dan Koordinator menjadi Supervisor. - Merubah waktu minimal konfirmasi atas ketidakhadiran dari 3 jam menjadi 1 jam - Merubah waktu pelaporan kecukupan agent dari TL Absensi ke Desk Control dari 15 menit menjadi 10 menit sebelum shift dimulai. - Menambahkan proses koordinasi mengenai recovery plan ke Korlapnas CC Telkom.
02	05 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Memperluas ruang lingkup dari sebelumnya hanya Inbound ditambah dengan Layanan Social Media TelkomCare. - Menambahkan pada point 4.1 yaitu menjadi "Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring pencapaian

Instruksi Kerja CC Telkom Real Time Management	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-04
	Revisi : 02

		<p>Inbound (SCR, SL), dan TelkomCare (Response Time, Response Rate)".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pada rincian prosedur menambahkan penjelasan mengenai penamaan posisi atau fungsi yang tidak mengikat menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan di layanan Inbound dan TelkomCare. - Merubah istilah Call Center menjadi Contact Center. - Pada point 5.1.2 menambahkan peran Team Leader yaitu "menyesuaikan dengan kondisi layanan dan jumlah TL yang bertugas".
Dst.		

 **CC TELKOM**
MASTER
DOCUMENT
PUSAT

 **CC TELKOM**
CONTROLLED
DOCUMENT
PUSAT

 **CC TELKOM**
CONTROLLED
DOCUMENT
MALANG