

Instruksi Kerja CC Telkom

Capacity Plan

Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017

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

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 Capacity Plan</p>	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-07
	Revisi : 02

1. Rujukan

IN.OCC.TELK.P-07 Pembuatan *Capacity Plan* dengan Menggunakan Perhitungan Erlang

2. Tujuan

Sebagai panduan bagi *Operation Plan Staff* untuk membuat Caplan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini mulai dari proses perhitungan *shrinkage factor* sampai dengan penghitungan kebutuhan *Agent* total.

4. Indikator Kinerja Prosedur

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

4.2. Ketepatan dan kesesuaian dalam perhitungan jumlah kebutuhan *agent* harian maupun *Agent* total.

5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur Menghitung Persentase *Shrinkage Factor*

Secara garis besar, *shrinkage factor* terdiri dari 3 bagian, yaitu :

- Presence* atau kehadiran, dalam hal ini yang dihitung adalah yang berhubungan dengan ketidakhadiran *Agent* sebagai penyusut jam kerja / kehadiran. Termasuk didalamnya adalah hari libur *Agent*, cuti, absensi, libur Nasional, dan lembur (*over time*). Khusus untuk lembur, pada dasarnya adalah sebagai pengurang dari % SF karena lembur dapat menambah jam kerja *Agent*.
- Utilization* atau keterpakaian, yaitu kondisi dimana *Agent* masuk kerja namun tidak *online* dikarenakan mengerjakan tugas tertentu (*meeting, training, coaching, committee/briefing*) dan *breaks* sebagai toleransi istirahat agent di luar istirahat wajib.
- 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 atau jadwal (masuk, istirahat, dan pulang) yang sudah dibuat. Kedua, *occupancy agent* yang kurang dari 100%. Secara teori, untuk mendapatkan *Service Level* dalam detik tertentu,

Instruksi Kerja CC Telkom Capacity Plan	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-07
	Revisi : 02

maka *occupancy Agent* harus dibuat kurang dari 100%. Angka *occupancy* di tiap layanan berbeda dan perlu dihitung dengan menggunakan Erlang.

5.2. Prosedur menghitung kebutuhan *agent* harian

Langkahnya adalah sebagai berikut :

- Mendistribusikan Traffic total harian ke dalam interval-interval sesuai dengan persentase distribusi yang sudah dihitung sebelumnya.
- Selanjutnya menghitung kebutuhan *agent* per interval dengan menggunakan formula Erlang. Formula yang dipakai adalah jumlah *Agent* = *Agents* (SLA, *Service Time*, *CallsPerHour*, AHT).
- Angka kebutuhan *agent* per interval selanjutnya dijumlahkan seluruhnya kemudian dibagi jumlah jam kerja (minus *lunch/aux wajib*) *agent* sehingga didapat kebutuhan *agent* harian.

5.3. Prosedur menghitung kebutuhan *agent* total

Menghitung jumlah kebutuhan total *Agent* dengan menggunakan alternative Linear Formula atau *Inverse Formula*.

- Linear formula dipakai jika prediksi rata-rata *occupancy* per interval yang dihitung oleh rumus Erlang adalah kurang dari 85%.

$$\text{Total Staff} = \text{Base Staff} \times (1 + \%SF)$$
- Inverse* formula dipakai jika prediksi rata-rata *occupancy* per interval yang dihitung oleh rumus Erlang adalah lebih dari 85%.

$$\text{Total Staff} = \text{Base Staff} / (1 - \%SF)$$

6. Dokumen / Rekaman Pendukung*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.OCC.TELK.F-10 Template Caplan 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.

Instruksi Kerja CC Telkom Capacity Plan	Tanggal Berlaku : 05 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.W-07
	Revisi : 02

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	11 Agustus 2016	- Merubah format IK dengan format terupdate
02	05 Juni 2017	- Merubah istilah COF menjadi traffic untuk mengakomodir scope Social Media kedalam IK ini.
Dst.		

