

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Pengelolaan Operasional Layanan

Tanggal Berlaku : 11 Agustus 2016

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-05

Revisi : 02

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**


**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Suyanti	Nama : Reni Yustiani	Nama : Siti Hanah
Jabatan : Mgr. Infomedia Operation Center	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 02 Agustus 2016	Tanggal : 4 Agustus 2016	Tanggal : 5 Agustus 2016

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Pengelolaan Operasional Layanan	Tanggal Berlaku : 11 Agustus 2016
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-05
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.1 ISO 9001:2008 Perencanaan Realisasi Produk
- 1.2. Klausul 7.2.1 ISO 9001:2008 Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk
- 1.3. Klausul 8.2.3 ISO 9001:2008 Pemantauan dan Pengukuran Proses
- 1.4. Klausul 8.3 ISO 9001:2008 Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai
- 1.5. Klausul 8.5.2 ISO 9001:2008 Tindakan Korektif

2. Tujuan

Panduan pelaksanaan operasional Layanan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini berlaku pada proses pengelolaan operasional *Contact Center* Telkom.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Manager Operasional
- 4.2. Supervisor
- 4.3. *Team Leader*
- 4.4. *Agent*
- 4.5. Support (*Quality Control Analyst*, *QC Officer*, *HR Support*, *Infratel*)
- 4.6. Telkom

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Proses layanan operasional CC Telkom diatur pada Prosedur Layanan.
- 5.2. QC melakukan monitoring Layanan berdasarkan pada IN.QCC.TELK.P-01 Evaluasi, Analisa, dan Monitoring Performansi Layanan yang diukur dari aspek Layanan, SDM, dan Teknologi. Sedangkan untuk proses monitoring kualitas berdasarkan pada IN.QCC.TELK.P-02 Tapping Reguler dan IN.QCC.TELK.P-04 Kalibrasi Hasil Tapping.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. QCA (*Quality Control Analyst*) adalah bagian yang melakukan proses monitoring Layanan.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Pengelolaan Operasional Layanan	Tanggal Berlaku : 11 Agustus 2016
	Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-05
	Revisi : 02

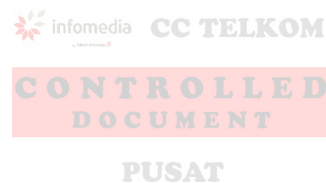
6.2. Tapping adalah proses memonitoring sikap, proses dan solusi Layanan yang diberikan *Agent* kepada *End User*.

6.3. Quality Control Officer adalah pihak yang melakukan proses Tapping.

7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Operasional berjalan sesuai dengan SOP dan IK yang berlaku.

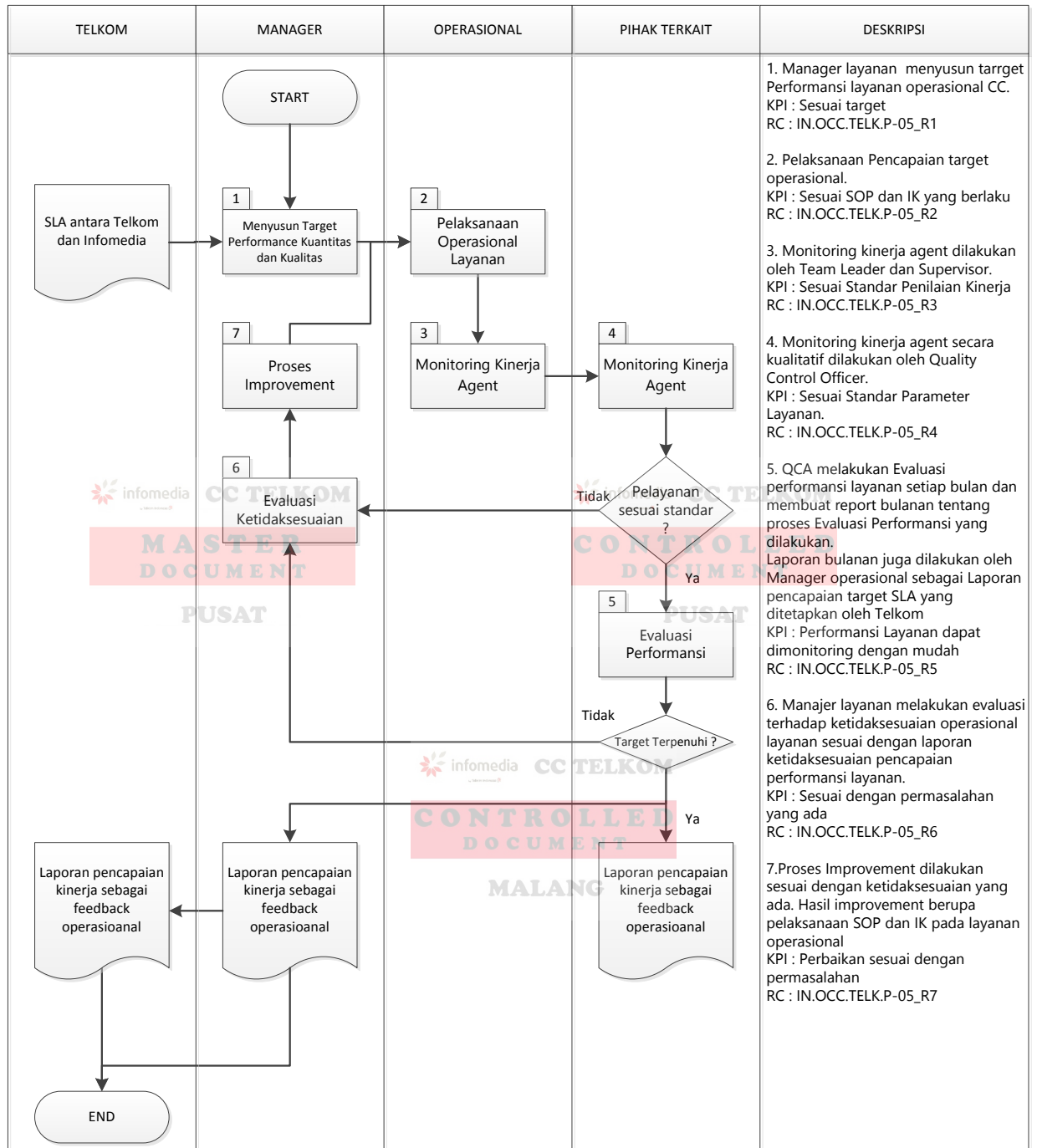
7.2. Ketercapaian target KPI yang disepakati dengan pihak Klien.



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Pengelolaan Operasional Layanan

Tanggal Berlaku : 11 Agustus 2016
Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-05
Revisi : 02

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Pengelolaan Operasional Layanan

Tanggal Berlaku : 11 Agustus 2016
 Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.P-05
 Revisi : 02

9. Instruksi Kerja Pendukung

-

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
dst.			

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

11. Aplikasi Pendukung

-



12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 Mei 2011	- Merubah format dokumen sesuai form SOP terupdate
02	11 Agustus 2016	- Merubah format dokumen sesuai form SOP terupdate - Menambah istilah jabatan untuk fungsi Team Leader
Dst.		