




Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Kalibrasi Hasil Tapping



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Aditia Aria Sundayana	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 27 Mei 2019	Tanggal : 11 Juni 2019	Tanggal : 12 Juni 2019

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Kalibrasi Hasil Tapping	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-04
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa
- 1.2. Klausul 9.1 ISO 9001:2015 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.3. Klausul 8.7 ISO 9001:2015 Pengendalian Ketidaksesuaian Keluaran
- 1.4. Klausul 9.1.3 ISO 9001:2015 Analisis dan Evaluasi
- 1.5. Klausul 10.2 ISO 9001:2015 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

2. Tujuan

Meningkatkan performansi call monitoring di Layanan Contact Center Infomedia.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan untuk kalibrasi hasil tapping di seluruh Layanan Contact Center yang dikelola Infomedia.

4. Pihak Terkait

- 4.1. QC Officer
- 4.2. Quality Control Analyst atau QCA
- 4.3. Team Leader
- 4.4. Supervisor

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Kalibrasi dilakukan 1 (satu) kali sebulan.
- 5.2. Yang bertindak sebagai fasilitator adalah Quality Control Analyst (QCA)
- 5.3. Peserta terdiri dari QCA, QC Officer, Team Leader dan Supervisor.
- 5.4. Jadwal pelaksanaan dan peserta kalibrasi diatur oleh QCA.
- 5.5. Topik kalibrasi ditentukan oleh QCA dan bersumber dari temuan ketidaksesuaian tapping QC dan Team Leader.
- 5.6. Sampel rekaman yang akan dinilai bersama-sama saat kalibrasi minimal 3 sampel.
- 5.7. Hasil kalibrasi di *shared* dan disimpan pada aplikasi pendukung selambatnya pada H+3 setelah publikasi seluruh QCO dan Team Leader memberikan *respon*.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Kalibrasi Hasil Tapping	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-04
	Revisi : 02

6. Definisi dan Singkatan

-

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Kalibrasi hasil tapping dilakukan 1 kali sebulan.
- 7.2. Penilaian sesuai standar parameter layanan yang berlaku.
- 7.3. Konsistensi penilaian sesuai kesepakatan kalibrasi.



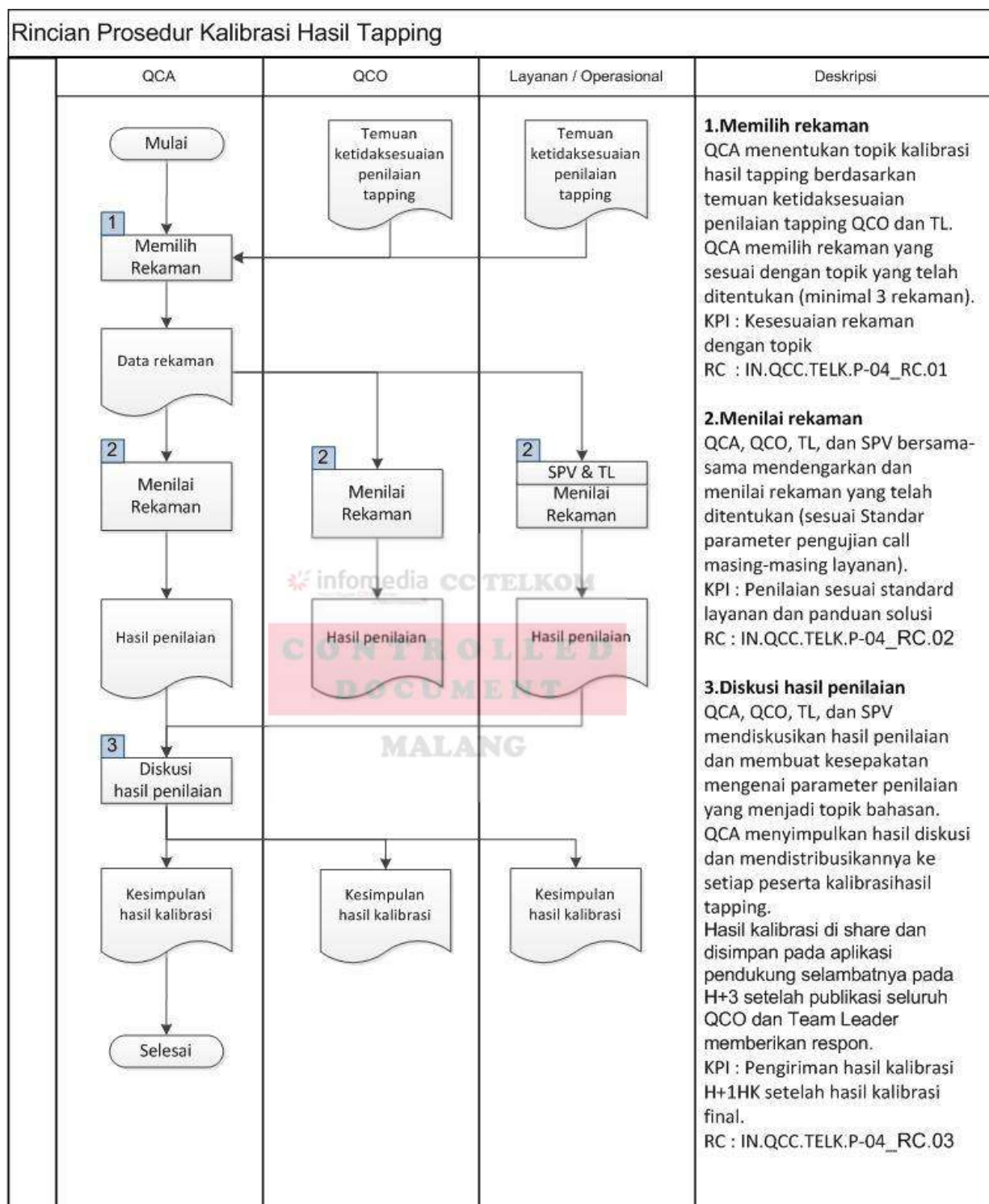
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Kalibrasi Hasil Tapping

Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019

Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-04

Revisi : 02

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom Kalibrasi Hasil Tapping	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.QCC.TELK.P-04
	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

11.1. Sampel rekaman

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	05 Juni 2017	- Merubah rujukan klausul ISO dari sebelumnya ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015
02	19 Juni 2019	- Mengganti logo perusahaan Infomedia - Mengubah point 5.7. menjadi Hasil kalibrasi di <i>shared</i> dan disimpan pada aplikasi pendukung selambatnya pada H+3 setelah publikasi seluruh QCO dan <i>Team Leader</i> memberikan respon.