

Instruksi Kerja CC Telkom

Pembuatan Roster CC 147

Tanggal Berlaku : 1 September 2016

Kode Dokumen : IN.SUP.MLG.TELK.W-07

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM


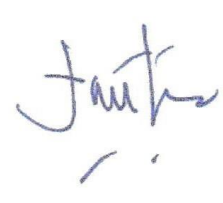

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

MALANG

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Mokh. Arifin	Nama : Suyanti	Nama : Mokh. Arifin
Jabatan : Mgr. Operasional Area	Jabatan : Mgr Infomedia Operation Centre	Jabatan : DQMR
Tanggal : 31 Agustus 2016	Tanggal : 31 Agustus 2016	Tanggal : 31 Agustus 2016

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Pembuatan Roster CC 147</p>	Tanggal Berlaku : 1 September 2016
	Kode Dokumen : IN.SUP.MLG.TELK.W-07
	Revisi : 00

1. Rujukan

PKS

2. Tujuan

Memastikan tercapainya target :

- KPI Kualitatif]
- SL minimal 90% within 20 second

3. Ruang Lingkup

Seluruh kegiatan layanan operasional (Agent) yang berkaitan dengan jadwal masuk,jadwal pulang dan jadwal istirahat selama bekerja.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- Admin roster melakukan pemantauan dan analisa secara harian terhadap roster dan membuat laporan analisa roster harian dengan berkoordinasi dengan QC Staff (paraf/approval)
- Pembuatan roster dilakukan minimum 1 bulan 1kali yang bertujuan untuk memperbaiki pencapaian SCR di periode sebelumnya
- Perubahan roster agent meliputi perubahan jadwal jam kerja,pola distribusi,pola istirahat dan lain-lain disesuaikan dengan kebutuhan
- Hasil roster harus sudah dikeluarkan paling lambat H-1 hari kerja

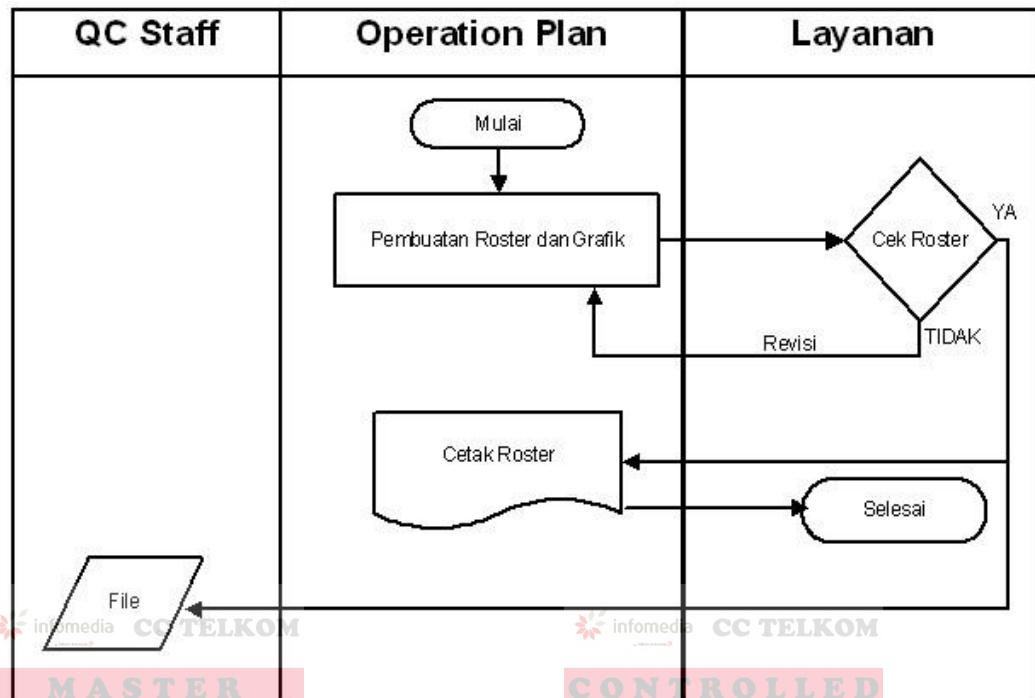
5. Rincian Prosedur

5.1. Pembuatan Roster

- Operasional plan membuat roster dan grafik
- Setelah draft roster jadi dikirimkan ke Supervisor Layanan untuk di cek dan mengetahui Manager Layanan
- Apabila setelah dicek dan ada revisi,draft roster akan dikembalikan kepada Operasional Plan untuk direvisi ulang.
- Apabila setelah dicek dan tidak ada revisi,roster akan dicetak dan didistribusikan ke layanan juga dikirim file ke QC Staff

Instruksi Kerja CC Telkom
Pembuatan Roster CC 147

Tanggal Berlaku	: 1 September 2016
Kode Dokumen	: IN.SUP.MLG.TELK.W-07
Revisi	: 00

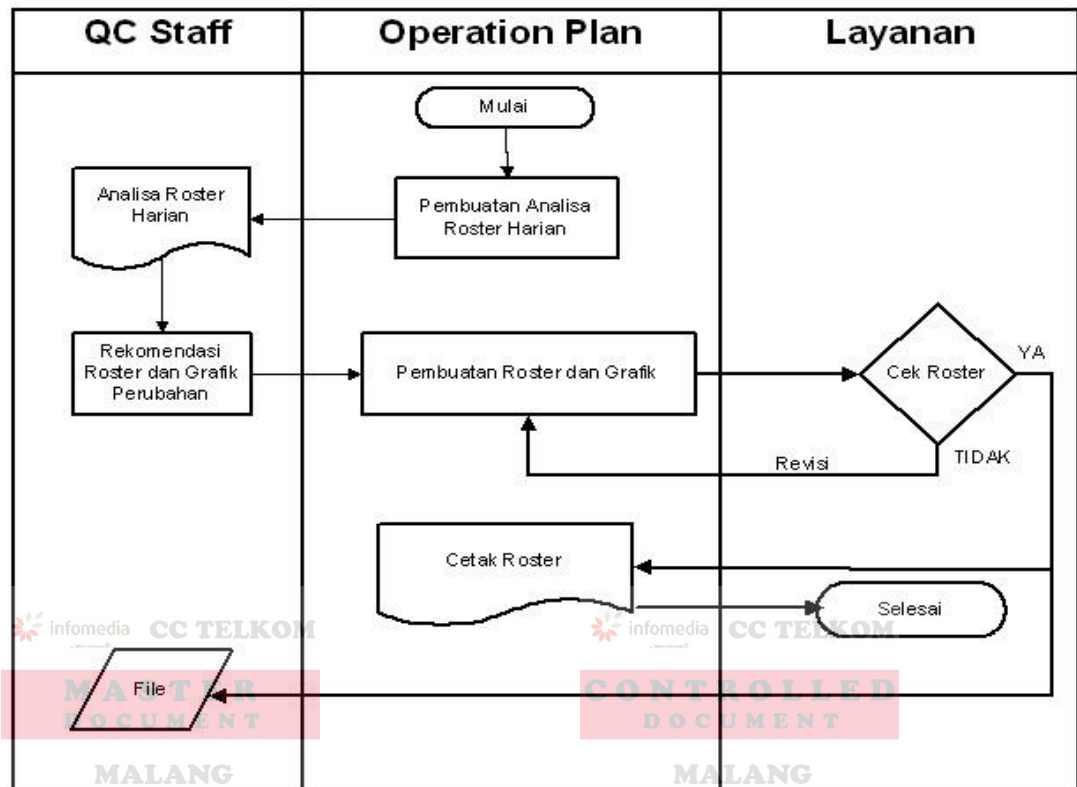


5.2. Perubahan Roster

- Operasional Plan membuat analisa roster harian kemudian diserahkan ke QC staff
- Apabila dari hasil analisa roster harian ada rekomendasi perubahan, QC staff mengirim rekomendasi dan grafik perubahan ke operasional plan
- Operasional plan membuat roster dan grafik revisi
- Setelah draft roster jadi dikirim ke supervisor layanan untuk dicek dan mengetahui manager layanan
- Apabila setelah dicek dan ada revisi, draft roster akan dikembalikan ke Operasional Plan untuk direvisi ulang
- Apabila setelah dicek dan tidak ada revisi, roster akan dicetak dan didistribusikan ke layanan juga dikirim file ke QC staff

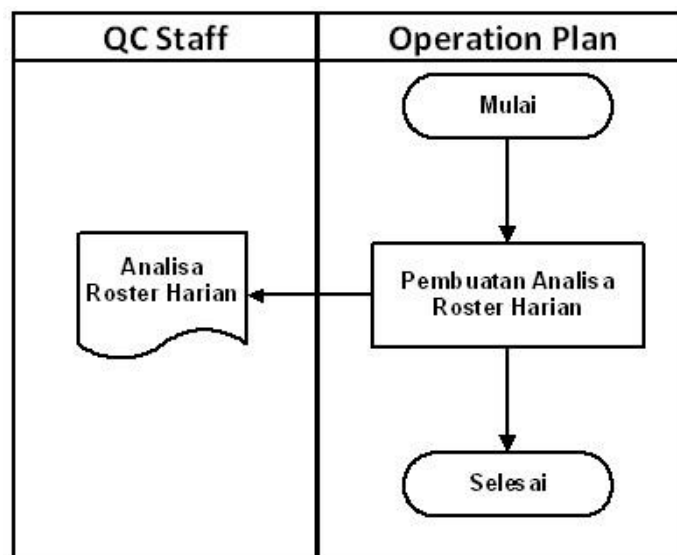
Instruksi Kerja CC Telkom
Pembuatan Roster CC 147

Tanggal Berlaku	: 1 September 2016
Kode Dokumen	: IN.SUP.MLG.TELK.W-07
Revisi	: 00



5.3. Pembuatan Analisa Roster

1. Operasional Plan membuat analisa roster
2. Operasional Plan mengirim ke QC staff



Instruksi Kerja CC Telkom Pembuatan Roster CC 147	Tanggal Berlaku : 1 September 2016
	Kode Dokumen : IN.SUP.MLG.TELK.W-07
	Revisi : 00

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.SUP.MLG.TELK.F-05 FORM HASIL KOORDINASI DENGAN SUPERVISOR LAYANAN	3 Tahun	Operation Plan
2	IN.SUP.MLG.TELK.F-06 FORM SERAH TERIMA ANALISA ROSTER	3 Tahun	Operation Plan
3	IN.SUP.MLG.TELK.F-07 FORM SERAH TERIMA ROSTER DAN GRAFIK	3 Tahun	Operation Plan
4	IN.SUP.MLG.TELK.F-08 Form Roster CC 147	3 Tahun	Operation Plan
5	IN.SUP.MLG.TELK.F-09 Form Grafik Roster CC 147	3 Tahun	Operation Plan

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

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT
MALANG

CONTROLLED
DOCUMENT

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		