




Instruksi Kerja
PEMBUATAN LAPORAN
WIFI Service & Add On Digital

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
Revisi : 00

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh ,	Disetujui oleh,
		
Nama : Andika Ardiansah	Nama : Roni Gultom	Nama : Mokh Arifin
Jabatan : DC Area	Jabatan : Koordinator QRD	Jabatan : Manager
Tanggal : 12 Agustus 2022	Tanggal : 12 Agustus 2022	Tanggal : 12 Oktober 2022

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN WIFI Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

1.1 IN.OCC.TELK.P-05 Pengolaan Oprasional Layananan 147 Malang.

2. Tujuan

Sebagai panduan untuk pembuatan laporan oprasional baik secara periodik harian maupun bulanan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari intruksi kerja ini diterapkan dalam mengatur mengenai mekanisme pembuatan laporan baik secara periodik harian maupun bulanan.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1 Ketepatan waktu pengiriman laporan.
- 4.2 Kesesuaian data yang digunakan untuk membuat laporan.

5. Rincian Prosedur

- 5.1 Pembuatan laporan minimal dilakukan secara periodik dan bulanan atau sesuai dengan permintaan *client*.
- 5.2 Laporan dikirim ke Manager, Dept. Infomedia Operation center.
- 5.3 Format pembuatan laporan disesuaikan dengan OB.IN.OCC.TELK.F-07.Rev.00 Untuk laporan periodik dan OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00 untuk laporan performansi bulanan.
- 5.4 Prosedur pembuatan laporan periodik harian.
 - 5.4.1 *Periode* pelaporan adalah secara harian.
 - 5.4.2 Materi yang di laporkan adalah sales, all reason call dan harian.
 - 5.4.3 Sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari aplikasi TAMARA atau *tools* lain.
 - 5.4.4 Sistematika pelaporan sesuai dengan form laporan.
 - 5.4.4.1 Highligh.

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN WIFI Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

Highligh realisasi pencapaian target pada periode tersebut dengan perbandingan hari sebelum nya.

5.4.4.2 Wifi operation

- Realisasi pencapaian target.
- Analisa performansi baik yang mencapai maupun yang tidak tercapai.
- *Action* dan *preventif* plan baik untuk mengatasi permasalahan maupun untuk meningkatkan performansi.

5.4.4.3 Reason for calling.

Realisasi perbandingan antara total data consume dengan realisasi hasil call(persentase *contacted* dan *not contacted*).

5.4.4.4 HR Related Dan Cappacity

- Data Potensi.
Komposisi dan jumlah SDM.
- Rekrutmen.
Proses rekrutasi, ratio kelulusan dan detail prosesnya.
- *Training(hardskill,softskill,tandem pasif dan aktif)*.
- *Performansi* kinerja agent(semua performansi agent dan team leader).
- Populasi agent (di kelaskan untuk agent dengan kinerja *Low,med dan high*.
- Rencana Tindakan
Rekapitulasi dari semua rencana tindakan yang akan di lakukan untuk memperbaiki dan mempertahankan performansi dan target layanan.

5.5 Prosedur pembuatan laporan Bulanan

5.5.1 Periode pelaporan adalah bulanan.

5.5.2 Materi yang dilaporkan adalah *revenue,sales,all reason call* dan *performansi* bulanan.

5.5.3 Sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari aplikasi Tamara atau aplikasi lainnya..

5.5.4 Sistematika pelaporan sesuai dengan form laporan

5.5.4.1 Highligh

Highlight realisasi pencapaian target pada periode tersebut dengan perbandingan bulan sebelum nya.

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN WIFI Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

5.5.4.2 WIFI Service & Add On Digital operation

- Realisasi Pencapaian Target.
- Analisa Performansi Baik Yang Mencapai Maupun Yang Tidak Tercapai.
- *Action dan preventif* plan baik untuk mengatasi permasalahann maupun untuk meningkatkan performansi.

5.5.4.3 Reason for calling

Realisasi perbandingan antara total data consume dengan realisasi hasil call(persentase *contected* dan *not contected*).

5.5.4.4 HR Related Dan Cappacity

- Data Potensi
Komposisi dan jumlah SDM.
- Rekrutmen
Proses Rekrutasi,Ratio Kelulusan Dan Detail Prosesnya.
- Training(*hardskill,softskill*,tandem pasif dan aktif).
- Performansi kinerja agent(semua performansi agent dan team leader).
- Populasi agent (di kelaskan untuk agent dengan kinerja Low,med dan high.
- Rencana Tindakan
Rekapitulasi dari semua rencana tindakan yang akan di lakukan untuk memperbaiki dan mempertahankan performansi dan target layanan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00FORM LAPORAN PERFORMANSI BULANAN WIFI ID SEAMLESS	2 tahun	Operational
2	OB.IN.OCC.TELK.F-07.Rev.00FORM LAPORAN PERIODIK WIFI ID SEAMLESS	2 tahun	Operational

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

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN WIFI Service & Add On Digital	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		