

**Prosedur Operasi Standar**  
**MONITORING PERIODIC SALES**  
**WiFi Service & Add On Digital**

**Tanggal Berlaku** : 13 Oktober 2022

**Kode Dokumen** : OB.IN.OCC.TELK.P-03.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

<p align="center"><b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>MONITORING PERIODIC SALES</b> <b>WiFi Service &amp; Add On Digital</b></p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

1.1. Klausul 9.1.3 ISO 9001:2015 Analisis dan evaluasi.

## 2. Tujuan

2.1. Melakukan monitoring terhadap pencapaian target *sales* sesuai dengan target yang ditentukan.

2.2. Melakukan monitoring pencapaian sales secara periodik (harian/bulanan).

2.3. Membuat rekomendasi atas ketidaktercapainya target sales secara periodik.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar operasional ini meliputi analisa pencapaian performansi WIFI terhadap target yang ditentukan.

## 4. Pihak Terkait

4.1. *Supervisor.*

4.2. *Team leader.*

4.3. *Quality Control Officer.*

## 5. Kebijakan Umum

5.1. *Team leader* wajib melakukan evaluasi dan analisa pencapaian target sales sesuai dengan target yang di tentukan.

5.2. *Team leader* wajib mengetahui dan memonitoring pencapaian sales secara periodik (harian/bulanan).

5.3. *Team leader* wajib mendistribusikan laporan *evaluasi* dan *performansi sales* kepada supervisor dan diketahui manager operasional.

5.4. *Team leader* wajib melakukan monitoring atas rekomendasi yang sudah dikirimkan untuk mengetahui progres perbaikan.

5.5. *Quality Control Officer* wajib melakukan validasi melalui proses Tapping, melakukan monitoring atas rekomendasi perbaikan return.

<p align="center"><b>Prosedur Operasi Standar</b> MONITORING PERIODIC SALES WiFi Service &amp; Add On Digital</p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. Supervisor Layanan adalah Staff yang mengkoordinir beberapa Team Leader dan bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- 6.2. Team Leader adalah Pemimpin dalam sebuah kelompok atau tim yang terdiri dari beberapa agent, sesuai dengan pembagian yang ditetapkan supervisor layanan. Team Leader bertanggung jawab atas performansi agent dalam tim nya.
- 6.3. QCO (*Quality Control Officer*) adalah QC penanggung jawab proses validasi *call* agent, melalui proses *tapping* dan memberikan rekomendasi atas return yang dilakukan.

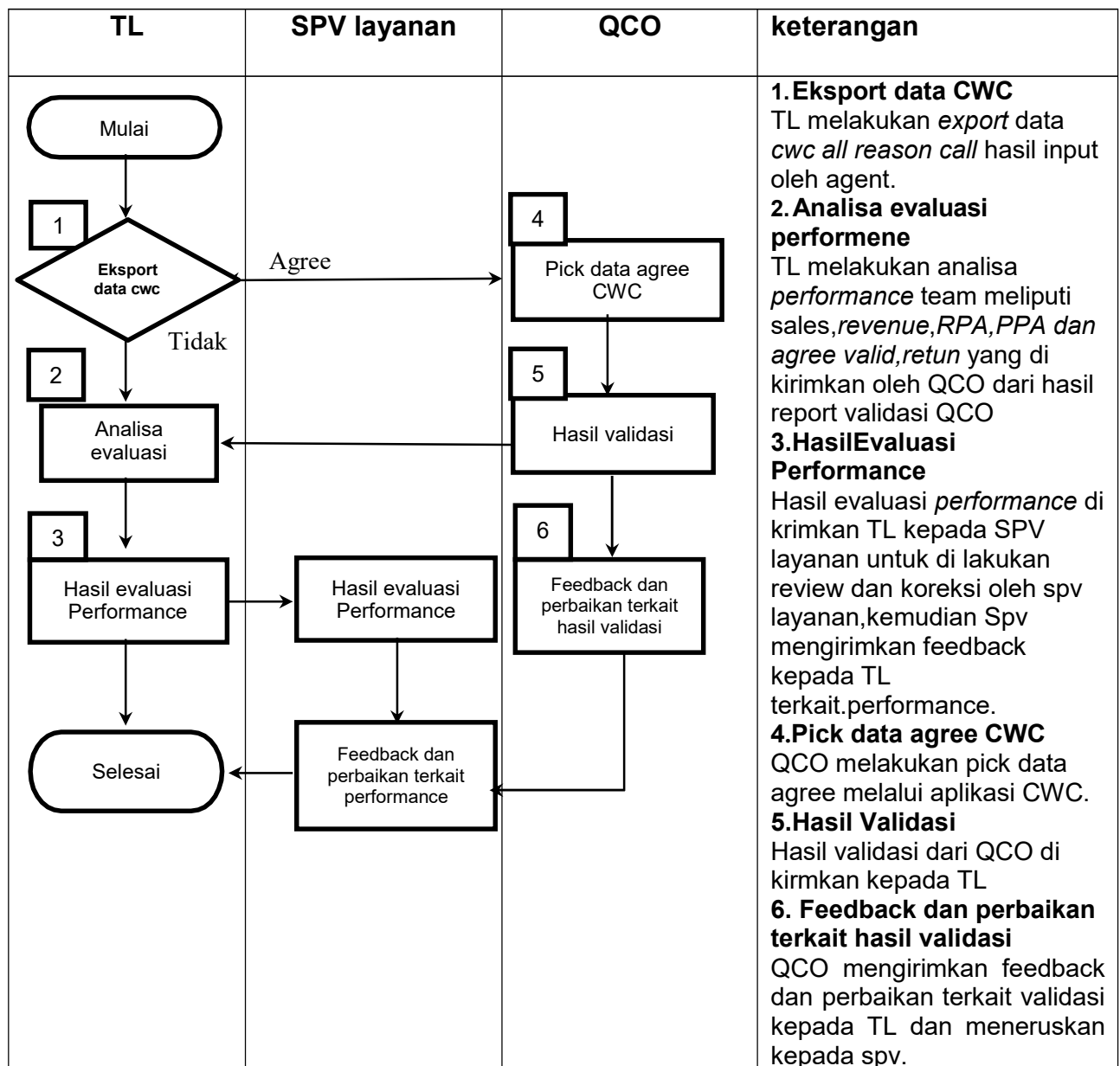
## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Evaluasi, analisa dan rekomendasi pencapaian target dikirim setiap periodik disesuaikan dengan kebutuhan layanan.
- 7.2. Ketepatan dan ketelitian analisa untuk setiap permasalahan.

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>MONITORING PERIODIC SALES</b> <b>WiFi Service &amp; Add On Digital</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

## 8. Rincian Prosedur

### 8.1. Diagram Proses



<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>MONITORING PERIODIC SALES</b> <b>WiFi Service &amp; Add On Digital</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00 Pembuatan laporan WiFi Service & Add On Digital
- 9.2. OB.IN.QCC.TELK.W-01.Rev.00 Pelaporan hasil validasi agree
- 9.3. OB.IN.QCC.TELK.W-03.Rev.00 Monitoring pelaksanaan rekomendasi qc terhadap hasil validasi dengan status return
- 9.4. OB.IN.QCC.TELK.W-04.Rev.00 Tapping validasi agree

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*\*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-15.Rev.00 FORM PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE TAM WiFi Service & Add On Digital	2 tahun	Quality
2	OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00 FORM LAPORAN PERFORMANSI BULANAN	2 tahun	Operational
3	OB.IN.QCC.TELK.F-17.Rev.00 form standart.PARAMETER LAYANAN WiFi Service & Add On Digital	2 tahun	Operational

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

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>MONITORING PERIODIC SALES</b> <b>WiFi Service &amp; Add On Digital</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

## 11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. Tamara (tele account management report nasional).
- 11.2. Email.
- 11.3. Ms. Excel

## 12. Catatan

- 12.1.

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		