




Instruksi Kerja
PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE
Layanan TAM CONSUMER

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.QCC.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 : 25 Juli 2022 | Tanggal : 25 Juli 2022 | Tanggal : 12 Oktober 2022 |

| | |
|--|---|
| Instruksi Kerja PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE Layanan TAM CONSUMER | Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022 |
| | Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-01.Rev.00 |
| | Revisi : 00 |

1. Rujukan

1.1. OB.IN.OCC.TELK.P-02.Rev.00 PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN.

2. Tujuan

Sebagai panduan pembuatan laporan terhadap performance quality sales.

3. Ruang Lingkup

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

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Laporan dibuat setiap hari.

4.2. Data yang digunakan berdasarkan hasil agree hari sebelumnya.

5. Rincian Prosedur

5.1. Pembuatan laporan di lakukan setiap hari.

5.2. Pembuatan laporan untuk layanan Caring CTO-PranNpc dan WiFi Service & Add On Digital dilakukan secara harian dan bulanan atau sesuai dengan permintaan *client*.

5.3. Laporan di kirim ke operasional melalui group WA.

5.4. Format pembuatan laporan disesuaikan dengan OB.IN.QCC.TELK.F-11.Rev.00
FORM % APPROVED MANUAL QC.

5.5. Prosedur pembuatan laporan bulanan.

5.5.1. Periode pelaporan adalah bulanan.

5.5.2. Materi yang di laporkan adalah QS(*quality sales*), *approve* dan *return*.

5.5.3. Pada layanan TAM sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari report QA yang di kirimkan setiap hari.

5.5.4. Pada layanan Caring CTO-PranNpc dan WiFi Service & Add On Digital sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari report QC yang di kirimkan setiap hari.

5.5.5. Sistematika pelaporan sesuai dengan form laporan.

5.5.5.1. Highligh

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

5.5.5.2. Tam operation

| | |
|--|---|
| Instruksi Kerja PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE Layanan TAM CONSUMER | Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022 |
| | Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-01.Rev.00 |
| | Revisi : 00 |

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

5.5.5.3. **Reason for calling**

Realisasi perbandingan antara total data consume dengan realisasi hasil call (persentase *approve* dan *return*).

5.5.5.4. **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, team leader dan support).
- **Populasi agent** (dikelaskan 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.

5.6. Prosedur pembuatan laporan periodik

5.6.1. Periode pelaporan adalah mingguan

5.6.2. Materi yang di laporkan adalah *revenue, %approve dan return*.

5.6.3. Sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari aplikasi TAMARA

5.6.4. Sistematika pelaporan sesuai dengan form laporan.

5.6.4.1. Highligh.

Highlight pencapaian revenue, quality sales, detail return, status data return dan rekomendasi perbaikan.

| | |
|--|---|
| Instruksi Kerja PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE Layanan TAM CONSUMER | Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022 |
| | Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-01.Rev.00 |
| | Revisi : 00 |

5.6.4.2. Tam operation

- Monitoring status return.
- Realisasi kesesuaian parameter.
- Analisa Performansi berdasar persentase quality sales dan revenue.
- *Action dan preventif* plan baik untuk mengatasi permasalahan maupun untuk meningkatkan performansi.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

| No. | Nama Dokumen / Rekaman | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|-----|---|-------------|------------------|
| 1 | OB.IN.QCC.TELK.F-11.Rev.00 FORM % APPROVED MANUAL QC | 2 tahun | QC |
| 2 | OB.IN.QCC.TELK.F-02.Rev.00 FORM REKAP APPROVED QC | 2 tahun | QC |
| 3 | OB.IN.QCC.TELK.F-10.Rev.00 FORM REKAP RETURN QC | 2 tahun | QC |

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

7. Catatan Perubahan Dokumen

| Rev. | Tanggal Berlaku | Deskripsi Perubahan |
|------|-----------------|---------------------|
| 01 | | |
| 02 | | |
| Dst. | | |