


## MANUAL OPERASI

Layanan / Project : *Tele Account Management (TAM) TELKOM CONSUMER*

Kode Dokumen : OB.IN.CC.TELK.MNOP-01.Rev.00

Revisi : 00

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

| 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   |

## DAFTAR ISI

### BAB I

|  |    |
|--|----|
| PENDAHULUAN .....  | 4  |
| 1.1 <i>Profile</i> Perusahaan .....  | 4  |
| 1.2 Ruang Lingkup .....  | 6  |
| 1.2.2. Operasional dan Pemeliharaan .....                                    | 6  |
| 1.2.2.1 Lokasi .....   | 6  |
| 1.2.2.2 <i>Masking Number Call</i> .....                                     | 7  |
| 1.2.2.3 Jam Operasional .....  | 7  |
| 1.2.2.4 Layanan yang dikelola .....  | 7  |
| 1.3 Definisi dan Singkatan .....   | 8  |
| 1.4 Tujuan .....   | 9  |
| 1.5. Struktur Organisasi .....   | 9  |
| Struktur Organisasi OBC <i>Tele Account Management</i> (TAM) TELKOM CONSUMER |    |
| 1.6. Pihak – pihak yang bertanggung jawab .....                              | 10 |

### BAB II

|   |    |
|---|----|
| <i>Spesifikasi</i> dan Pemenuhan Kebutuhan <i>Project</i> ..... | 11 |
| 2.1. <i>Spesifikasi</i> dan Pemenuhan SDM .....                 | 11 |
| 2.2. Deskripsi Pekerjaan .....                                  | 14 |
| 2.3. <i>Infrastruktur</i> .....                                 | 16 |

### BAB III

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| <i>SERVICE LEVEL AGREEMENT</i> ..... | 18 |
|--------------------------------------|----|

### BAB IV

|   |    |
|---|----|
| PENGELOLAAN OPERASIONAL .....                               | 19 |
| 4.1 Pengelolaan SDM .....                                   | 19 |
| 4.1.1 Perekrutan dan Kontrak SDM Baru .....                 | 19 |
| 4.1.2 <i>Initial Training</i> .....                         | 20 |
| 4.1.3 <i>Refreshment Training</i> .....                     | 20 |
| 4.1.4 Pembinaan SDM .....                                   | 21 |
| 4.1.5 Evaluasi Kerja Untuk Pembayaran <i>Intensif</i> ..... | 22 |
| 4.1.6 Perpanjangan Kontrak Kerja .....                      | 23 |
| 4.2 Pengelolaan Sistem Teknologi .....                      | 24 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 4.2.1   | <i>Eskalasi dan Perbaikan Gangguan</i>                  | 24 |
| 4.2.2   | <i>Pengadaan</i>  | 25 |
| 4.3     | <i>Pengelolaan Layanan</i>                              | 26 |
| 4.3.1   | <i>Outbond Call for TELKOM Customer (Consumer Type)</i> | 26 |
| 4.3.1.1 | <i>Sales</i>  | 26 |
| 4.3.1.2 | <i>Caring Retention Outbond Call</i>                    | 27 |
| 4.3.2   | <i>Pengendalian Kualitas Layanan</i>                    | 27 |
| 4.3.2.1 | <i>Analisa dan Monitoring Performance Layanan</i>       | 28 |
| 4.3.2.2 | <i>Analisa dan Monitoring Kualitas Layanan</i>          | 30 |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Profile Perusahaan

**1.1.1** PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam upaya bertransformasi menjadi digital *telecommunication company*, Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Telkom telah menajamkan kembali Purpose, Visi, dan Misi nya.

##### ***Purpose***

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

##### ***VISI***

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

##### ***MISI***

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

#### **CORE VALUES AKHLAK**

- |             |  |
|-------------|--|
| AMANAHAH    | : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.                                     |
| KOMPETEN    | : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.                                   |
| HARMONIS    | : Saling peduli dan menghargai perbedaan.  |
| LOYAL       | : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.                    |
| ADAPTIF     | : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. |
| KOLABORATIF | : Membangun kerja sama yang sinergis.  |

Kegiatan usaha Telkom bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya, termasuk layanan **Tele Account Management** yang merupakan layanan penunjang berbasis *activity* panggilan keluar (OBC : Outbound Call) yang meliputi kegiatan *Teleselling*, *Customer retention*, dan *Telesurvey* (termasuk profiling) dalam rangka melakukan penawaran produk, melakukan caring retensi dan mempertahankan *loyalitas* pelanggan serta validasi multikontak pelanggan.

**1.1.2** PT. Infomedia Nusantara adalah perusahaan penyedia jasa dibidang informasi. Perusahaan ini adalah anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia. PT. Infomedia Nusantara mengkhususkan diri dengan penyediaan jasa dalam bidang media penerbitan dan iklan, serta menjadi saluran informasi bagi pelanggan telepon Telkom. Dapat dikatakan bahwa PT. Infomedia Nusantara merupakan perusahaan penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Perusahaan ini menerbitkan Buku Petunjuk Telepon Telkom Yellow Pages. Saat ini PT. Infomedia Nusantara terus melakukan inovasi dan terobosan-terobosan dalam berbisnis dengan mengembangkan tiga layanan utamanya yaitu, Layanan Direktori, Layanan Contact Center, dan Layanan Content menjadi Layanan *Contact Center & Outsourcing* serta *Layanan Digital Media & Rich Content* (DMRC). *Layanan Contact Center & Outsourcing* adalah layanan outsourcing untuk memberikan solusi dalam penanganan manajemen hubungan pelanggan dan seluruh bisnis perusahaan outsourcing, termasuk diantaranya adalah IT Services, HR Services, Dan Back Offices Services

#### **Visi**

Menjadi pemain utama dalam layanan informasi di kawasan regional.

#### **Misi**

Menjadi panutan dalam menciptakan nilai bagi *stakeholder*, dengan menyediakan layanan berikut ini: *Business Process Outsourcing*, *Knowledge Process Outsourcing*, and *Integrated Marketing*.

## 1.2 Ruang Lingkup

### 1.2.1 Ruang lingkup dari pekerjaan ini adalah :

- 1.2.1.1 Menyediakan layanan *Outbound Call*.
- 1.2.1.2 Menyediakan Sumber Daya Manusia yang terkait dengan Layanan *Tele Account Management*.
- 1.2.1.3 Melaksanakan operasional sesuai dengan **Rule** atau **Work Order** yang telah ditentukan.
- 1.2.1.4 Melakukan *perekrutan* dan *training* agent sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.
- 1.2.1.5 Memberikan people development berupa training sesuai kebutuhan.
- 1.2.1.6 Memberikan laporan secara periodik atas kinerja yang dihasilkan.

Ruang lingkup manual operasi meliputi proses pengelolaan SDM, sarana dan prasarana, dan pengelolaan *operasional* Layanan *Outbond Call TAM (Tele Account Management)*, yang terdiri dari :

| OBC TAM                           | MAIN ACTIVITY      | MASKING NUMBER |
|-----------------------------------|--------------------|----------------|
| TAM Add On Consumer               | SALES              | 1500750        |
| TAM WiFi Service & Add On Digital | SALES              | 1500755        |
| TAM CT0 PraNPC                    | CUSTOMER RETENTION | 1500750        |

### 1.2.2 Operasional dan Pemeliharaan Operasional dan Pemeliharaan

#### 1.2.2.1 Lokasi

##### a. Lokasi Layanan OBC TAM Add On Consumer :

- TAM Medan : Gedung Cambridge.
- TAM Tangerang : Graha Telkom BSD.
- TAM Bandung : Gd. INFOMEDIA Buah Batu (TBB)
- TAM Semarang : Gd. TELKOM Pahlawan
- TAM Malang : Gd. Plasa Telkom Blimbing
- TAM Makassar : Gd. Telkom MAKKASAR

**b. Lokasi Layanan OBC TAM WiFi Service & Add On Digital :**

TAM Tangerang : Gd. Graha Telkom BSD

TAM Semarang : Gd. Infomedia Sri Ratu SEMARANG

**c. Lokasi Layanan OBC TAM CT-0 PraNPC :**

TAM Bandung : Gd. INFOMEDIA Buah Batu Bandung

**1.2.2.2 Masking Number Call**

| OBC TAM                           | MASKING NUMBER |
|-----------------------------------|----------------|
| TAM Add On Consumer               | 1500750        |
| TAM WIFI Service & Add On Digital | 1500755        |
| TAM CT0 PraNPC                    | 1500750        |

**1.2.2.3 Jam Operasional**

Layanan *Outbond Call TAM* beroperasi selama pada jam kerja 08:00 s.d 17:00 WIB, 7 hari seminggu.

**1.2.2.4 Layanan yang dikelola**

- Penawaran produk *Add On* kepada pelanggan INDIHOME eksisting sesuai dengan *WO customer* yang disediakan klien. (TELKOM)
- Penawaran produk *WiFi Seamless* dan paket / produk promo tambahan lainnya (*Add On Digital*) kepada pelanggan INDIHOME eksisting sesuai dengan *WO customer* yang disediakan klien (TELKOM)
- Proses *Caring* retensi pelanggan dengan memberikan offering berupa *negotiation step* sesuai dengan arahan dan ketentuan dari TELKOM

**1.3 Definisi dan Singkatan**

**1.3.1** *OUTBOND CALL* (OBC) adalah layanan panggilan keluar yang meliputi aktivitas *Teleselling*, *Customer retention*, dan *Telesurvey* dalam rangka pemasaran, promosi dan mempertahankan loyalitas pelanggan serta *reminding call* tagihan jasa telekomunikasi.

**1.3.2** Agent OBC adalah Personil yang ditugaskan sebagai pelaksana layanan *Outbond Call* yang menghubungi pelanggan INDIHOME secara langsung untuk melakukan offering sesuai dengan *work order* yang diterima.

- 1.3.3 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.
- 1.3.4 Supervisor Layanan adalah Staff yang mengkoordinir beberapa Team Leader dan bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- 1.3.5 PELANGGAN adalah Pihak yang dihubungi melalui *call* untuk menerima penawaran dan atau retensi proses dari OBC.
- 1.3.6 DAPROS (DATA PROSPEK) adalah Data nomor *contact person* pelanggan INDIHOME, dapat berupa nomor HP atau nomor PSTN (dilengkapi dengan nomor INDIHOME) yang disediakan oleh TELKOM, untuk kemudian didistribusikan kepada agent TAM sebagai *source data call* (OBC). Proses distribusi data prospek, melalui aplikasi MyCX.
- 1.3.7 AGREE adalah hasil penawaran agent TAM yang berarti pelanggan SETUJU dengan *offering call* yang dilakukan, dapat berupa penawaran *sales* (penjualan add on), maupun kesediaan pelanggan untuk kembali beralngganan (Retention / Winback).
- 1.3.8 DECLINE adalah Pelanggan tidak berkenan dengan *offering call* yang dilakukan.
- 1.3.9 FOLLOW UP adalah Pelanggan berkenan dihubungi kembali untuk menerima *offering call* di lain waktu.
- 1.3.10 VR (*Voice Recording*) adalah rekaman percakapan Agent dengan pelanggan (menyimpan data berupa **voice** atau audio suara).
- 1.3.11 TAPPING adalah Proses atau aktifitas mendengarkan kembali rekaman percakapan antara Agent dengan pelanggan dalam rangka melakukan validasi atas *offering call* yang dilakukan agent. Valid adalah jika memenuhi parameter yang di tentukan.
- 1.3.12 VALID / APPROVED adalah Status hasil penilaian tapping *Quality* yang memenuhi parameter penilaian yang telah ditetapkan dan layak untuk dilanjutkan proses nya.
- 1.3.13 RETURN adalah Status hasil penilaian tapping *Quality* yang BELUM memenuhi parameter penilaian yang telah ditetapkan, sehingga harus dikembalikan lagi ke agent yang bersangkutan, untuk kemudian dilakukan *re-call* ke pelanggan yang dimaksud sampai sesuai dengan parameter penilaian.
- 1.3.14 QCO (*Quality Control Officer*) adalah QC penanggung jawab proses validasi *call* agent, melalui proses tapping dan memberikan rekomendasi atas return yang dilakukan.
- 1.3.15 IOC adalah IOC adalah Infomedia *Operation Center*.

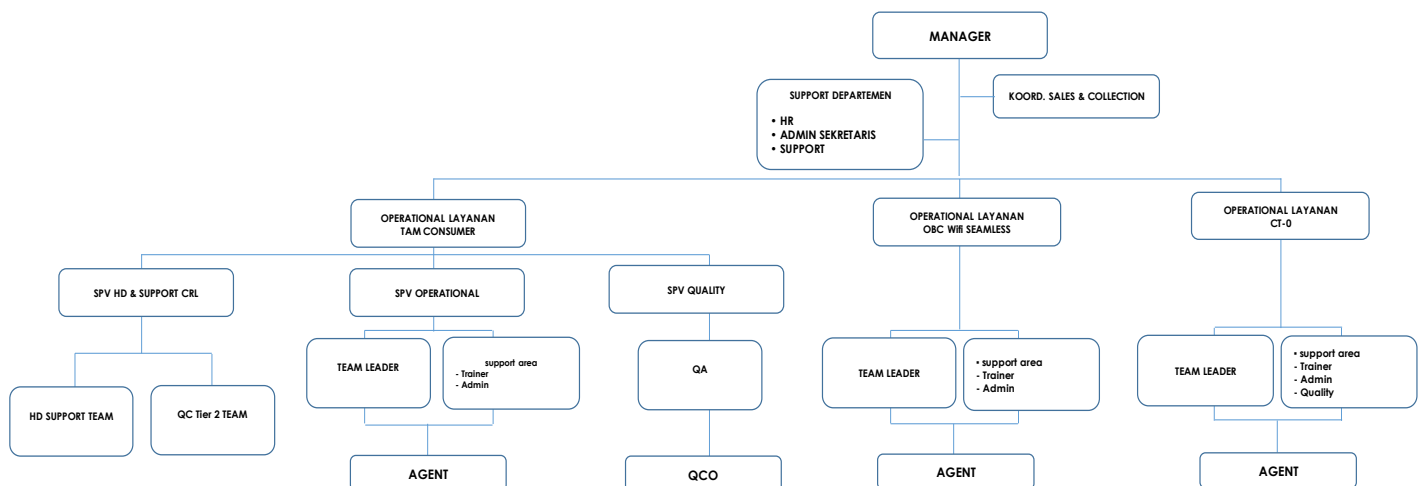


- 1.3.16** PARAMETER PENILAIAN adalah Informasi ketentuan yang berisi tentang batasan-batasan yang harus dipenuhi agent saat melakukan *offering call* ke pelanggan. Informasi batasan ini yang menentukan hasil validasi call agent.
- 1.3.17** QMS (*Quality Monitoring Service*) adalah angka dalam prosentase yang menunjukkan hasil perbandingan antara total call VALID dengan total call AGREE.
- 1.3.18** HD (Helpdesk) Support adalah Tim *support* CRL yang melakukan pengawalan terhadap proses aktivasi AddOn Indihome.
- 1.3.19** QC (Quality Control) Tier 2 adalah tim support CRL yang melakukan pengawasan terhadap kualitas penawaran AddOn dari berbagai saluran penawaran yang disediakan (OBC, 147, Plasa Telkom dll).

## 1.4 Tujuan

Tujuan pembuatan Manual Operasi sebagai panduan dalam mengelola Contact Center OBC Telkom Consumer (*Sales and Retention*).

## 1.5 Struktur Organisasi



Bagan 1 : Struktur Organisasi OBC Tele Account Management (TAM) TELKOM CONSUMER

### 1.6 Pihak – pihak yang bertanggung jawab

| No | Proses      | Div / Dept.                           |
|----|-------------|---------------------------------------|
| 1  | Operasional | VP Operational CRM - Divisi           |
|    |             | Manager Operasional - Department      |
|    |             | Koordinator Department                |
|    |             | Supervisor Operational                |
|    |             | Supervisor Quality                    |
|    |             | Team Leader                           |
|    |             | Quality Assurance Officer             |
|    |             | Quality Control Officer               |
|    |             | Trainer                               |
|    |             | HD Support                            |
|    |             | QC Tier 2                             |
|    |             | Agent                                 |
| 2  | HR - SDM    | HR Rekrutasi                          |
| 3  | IT          | Mgr. Infomedia Operation Center (IOC) |

## BAB II

### Spesifikasi dan Pemenuhan Kebutuhan Project

#### 2.1 Spesifikasi dan Pemenuhan SDM.

| No | FUNGSI      | PERSYARATAN   |
|----|-------------|---|
| 1  | Agent       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pria / Wanita.</li> <li>b. Usia Max.30 Thn pada saat diterima bekerja.</li> <li>c. Pendidikan Min.D3 semua jurusan.</li> <li>d. Mampu berbahasa Indonesia dengan baik dan benar.</li> <li>e. Memiliki kualitas suara yang baik / artikulasi Jelas (tidak cedal).</li> <li>f. Bersedia bekerja dengan target <i>Operasional</i> (KPI Ops).</li> <li>g. Mampu mengoperasikan komputer, windows &amp; Ms Office.</li> <li>h. Sehat jasmani dan rohani (Surat Keterangan sehat dari Dokter).</li> <li>i. Lulus dari seluruh rangkaian Test.</li> </ul>  |
| 2  | Team Leader | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pria / Wanita.</li> <li>b. Usia Max.35 Thn pada saat diterima bekerja.</li> <li>c. Pendidikan Min.D3 Semua Jurusan, pengalaman sebagai agent minimal 1 tahun.</li> <li>d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.</li> <li>e. Memiliki <i>Leadership</i> &amp; berpengalaman mengelola Agent / tim.</li> <li>f. Tidak pernah memiliki catatan kinerja buruk selama masa kerja (sedang tidak dalam masa pembinaan).</li> <li>g. Berorientasi pada pencapaian target.</li> <li>h. Memiliki <i>Analitic Thinking</i>.</li> <li>f. Mampu mengoperasikan Komputer, Windows &amp; Ms Office.</li> <li>i. Sehat jasmani dan rohani (Surat Keterangan sehat dari Dokter).</li> <li>j. Lulus <i>Assessment Psikologis</i> untuk jabatan Team Leader Layanan.</li> </ul> |

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
| 3 | Supervisor Operational        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pria / Wanita.</li> <li>b. Usia Max.35 Thn pada saat diterima bekerja.</li> <li>c. Pendidikan Min.D3 semua jurusan.</li> <li>d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.</li> <li>e. Memiliki pengalaman sebagai Team Leader minimal 2 tahun atau <i>supervisor contact center / sales / retention activity</i> minimal 1 tahun.</li> <li>f. Memiliki kompetensi khusus dibidang <i>Outbond Call</i>, khususnya yang berkaitan dengan <i>sales &amp; retention skill</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu menganalisa, menilai kualitas layanan dan menjalankan proses <i>Quality Assurance (Validation Process)</i></li> <li>• Mampu mengarahkan, membimbing dan memotivasi tim.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan mengelola data, melakukan analisa dan membuat laporan (jika diperlukan).</li> </ul> </li> <li>g. Memiliki kompetensi umum yang terkait dengan jabatan Supervisor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kemampuan memimpin</li> <li>• Memiliki kemampuan memecahkan masalah</li> <li>• Memiliki sikap yang baik dan profesional</li> </ul> </li> <li>h. Kemampuan berkomunikasi yang baik secara lisan dan tulisan serta presentasi yang efektif.</li> <li>i. Memiliki kemuan/inisiatif untuk belajar dan bersedia mengikuti pelatihan proses bisnis Pertamina.</li> <li>j. Menguasai penggunaan komputer dan aplikasi office.</li> <li>k. Sehat Jasmani dan Rohani (Surat Keterangan sehat dari Dokter).</li> <li>l. Lulus <i>Assessment psikologis</i> untuk jabatan supervisor .</li> </ul> |
| 4 | Quality Control Officer (QCO) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pria / Wanita.</li> <li>b. Usia Max.30 Thn pada saat diterima bekerja</li> <li>c. Pendidikan Min.D3 semua jurusan.</li> <li>d. Bersedia bekerja dengan Target Operastional (KPI Ops).</li> <li>e. Pengalaman sebagai <i>Agent Contact Center</i> minimal 2 tahun dan atau sebagai Team Leader minimal 1 tahun.</li> <li>f. Mampu menjalankan proses Quality Control sesuai dengan rule yang ditetapkan (Tapping - Validasi - Kalibrasi dll).</li> <li>g. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan maupun tulisan.</li> <li>h. Memiliki pemahaman mengenai proses operasional dan interaksi pada layanan OBC.</li> </ul>  |

|   |                    |  |
|---|--------------------|--|
|   |                    | <p>i. Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi, menganalisa masalah, problem solving dan membuat keputusan.</p> <p>j. Menguasai penggunaan komputer dan aplikasi office.</p> <p>k. Memiliki kemampuan untuk mengolah, menganalisa dan membuat laporan dari data Contact Center.</p> <p>l. Sehat Jasmani dan Rohani (Surat Keterangan sehat dari Dokter).</p> <p>m. Lulus dari seluruh rangkaian Tes.</p>   |
| 5 | Quality Assurance  | <p>a. Pria / Wanita.</p> <p>b. Usia Max.35 Thn pada saat diterima bekerja</p> <p>c. Pendidikan Min.D3 Semua jurusan, pengalaman sebagai QCO minimal 1 tahun.</p> <p>d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.</p> <p>e. Memiliki Leadership &amp; berpengalaman Mengelola Agent / tim.</p> <p>f. Tidak Pernah memiliki catatan kinerja buruk selama masa kerja (Sedang tidak dalam Masa Pembinaan).</p> <p>g. Berorientasi pada pencapaian target.</p> <p>h. Memiliki <i>analytic thinking</i>.</p> <p>i. Mampu mengoperasikan komputer, windows &amp; Ms Office.</p> <p>j. Sehat jasmani dan rohani (surat keterangan sehat dari Dokter).</p> <p>k. Lulus <i>Assessment</i> Psikologis untuk jabatan Team Leader Layanan.</p>   |
| 6 | Supervisor Quality | <p>a. Pria / Wanita.</p> <p>b. Usia Max.35 Thn pada saat diterima bekerja.</p> <p>c. Pendidikan Min.D3 semua jurusan.</p> <p>d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.</p> <p>e. Memiliki pengalaman sebagai Team Leader atau QA minimal 2 tahun atau supervisor contact center / <i>sales / retention activity</i> minimal 1 tahun.</p> <p>f. Memiliki kompetensi khusus dibidang Outbond Call, khususnya yang berkaitan dengan <i>sales &amp; retention skill</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu menganalisa, menilai kualitas layanan dan menjalankan proses <i>Quality Assurance</i> (Validation Process).</li> <li>• Mampu mengarahkan, membimbing dan memotivasi tim.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan mengelola data, melakukan analisa dan membuat laporan (jika diperlukan).</li> </ul> <p>g. Memiliki kompetensi umum yang terkait dengan jabatan Supervisor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kemampuan memimpin.</li> </ul> |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
|   |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kemampuan memecahkan masalah.</li> <li>• Memiliki sikap yang baik dan professional.</li> </ul> <p>h. Kemampuan berkomunikasi yang baik secara lisan dan tulisan serta presentasi yang efektif.</p> <p>i. Memiliki kemuan/inisiatif untuk belajar dan bersedia mengikuti pelatihan proses bisnis Pertamina.</p> <p>j. Menguasai penggunaan komputer dan aplikasi office.</p> <p>k. Sehat Jasmani dan Rohani (Surat Keterangan sehat dari Dokter).</p> <p>l. Lulus <i>Assessment Psikologis</i> untuk Jabatan Supervisor .</p>  |
| 7 | TRAINER   | <p>a. Pria / Wanita.</p> <p>b. Usia Max.30 Thn pada saat diterima bekerja.</p> <p>c. Pendidikan Min.D3 semua jurusan.</p> <p>d. Memahami subjek pengajaran dan materi yang akan disampaikan dengan sangat baik.</p> <p>e. Memiliki Komunikasi yang Jelas (Komunikatif), percaya diri.</p> <p>f. Mampu untuk membuat konsep dan menyusun materi secara kreatif</p> <p>g. Update dan familiar dalam mengoperasikan aplikasi dan tools pendukung untuk kebutuhan pelatihan.</p> <p>h. Memiliki kesabaran dan kemampuan untuk dapat membangun hubungan baik dengan peserta selama pelatihan.</p> <p>i. Memiliki personality yang baik.</p> <p>j. Mampu mengoperasikan komputer, windows &amp; Ms Office.</p> <p>k. Lulus <i>Assessment Psikologis</i> untuk Jabatan Team Leader Layanan</p> |
| 8 | QC Tier 2 | <p>a. Pria / Wanita</p> <p>b. Usia Max.35 Thn pada saat diterima bekerja</p> <p>c. Pendidikan Min.D3 Semua Jurusan, pengalaman sebagai QCO minimal 1 tahun.</p> <p>d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.</p> <p>e. Tidak Pernah memiliki catatan kinerja buruk selama masa kerja (Sedang tidak dalam Masa Pembinaan).</p> <p>f. Mampu menganalisa, menilai kualitas layanan dan menjalankan proses <i>Quality Assurance</i> (Validation Process).</p> <p>g. Memiliki Analytic Thinking, mampu memahami, <i>menginterpretasi</i>, dan berkomunikasi dengan data.</p> <p>h. Mampu mengoperasikan komputer, windows &amp; Ms Office.</p>   |

|   |            |  |
|---|------------|--|
|   |            | i. Sehat jasmani dan rohani (surat keterangan sehat dari dokter).<br>j. Lulus Assessment Psikologis untuk Jabatan <i>Quality Control</i> .   |
| 9 | HD Support | a. Pria / Wanita.<br>b. Usia Max.35 Thn pada saat diterima bekerja.<br>c. Pendidikan Min.D3 Teknik Informatika/Sistem Informasi (atau jurusan komputer lainnya).<br>d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.<br>e. Sehat Jasmani dan Rohani (Surat Keterangan sehat dari Dokter).<br>f. Mampu menjalankan aplikasi windows, menguasai <i>Ms.Office min. Word dan Excel</i> .<br>g. Memiliki kemampuan dasar-dasar pemrograman dan database.<br>h. Memiliki kemamuan mempelajari aplikasi secara <i>sistematis</i> .<br>i. <i>Lulus Assessment Psikologis</i> untuk support. |

## 2.2 Deskripsi Pekerjaan

| No | Posisi / Jabatan       | Deskripsi Pekerjaan   |
|----|------------------------|---|
| 1  | Manajer Operasional    | Melaksanakan program kerja dan memonitor pencapaian, serta merevisi program kerja untuk memperbaiki program kerja yang belum mencapai target performansi dalam rangka membangun <i>LAYANAN OBC / Tele Account Management (TAM)</i> .<br>sesuai dengan <i>requirement</i> TELKOM CONSUMER.   |
| 2  | Supervisor Operasional | a. Mengelola sumber daya, memantau dan mengendalikan Operasional OBC / Tele Account Management (TAM) CONSUMER untuk memastikan tercapainya target kinerja.<br>b. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional layanan sehingga pencapaian terhadap performansi sales dan atau <i>retention activity</i> .<br>c. Memonitor dan mengendalikan produktivitas petugas TAM, Melakukan Coaching & Conseling kepada <i>team</i> TAM terhadap pencapaian performansi <i>kuantitatif</i> .<br>d. Melakukan mapping agent sesuai kuota rule yang ditentukan oleh Telkom.<br>e. Melakukan pelaporan performansi <i>team</i> dan <i>site</i> secara keseluruhan |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | kepada management secara periodic.   |
| 3 | Team Leader                                       | <p>a. Melakukan pengawasan terhadap petugas TAM untuk menjamin bahwa yang bersangkutan telah melakukan <i>offering</i> sesuai standar (kualitatif).</p> <p>b. Monitoring produktifitas tim, melakukan <i>briefing, coaching &amp; Conseling</i> kepada tim terhadap pencapaian performansi <i>kuantitatif</i>.</p> <p>c. Melakukan pelaporan terhadap performansi team kepada supervisor dan atau secara komulir sebagai performance site secara periodik.</p>   |
| 4 | Agent OBC /<br>ele Account<br>Management<br>(TAM) | <p>a. Melakukan panggilan ke pelanggan Telkom Consumer untuk menjalankan proses penawaran (<i>offering sales</i>) dan <i>caring retention</i> ke pelanggan telkom <i>consumer</i>, sesuai dengan data <i>prospek</i> yang telah tersedia.</p> <p>b. Mengikuti semua aktifitas layanan yang bertujuan untuk peningkatan hasil kualitas penjualan.</p> <p>c. Melakukan Pelaporan hasil penjualan, mencatat dengan benar terhadap setiap hasil call yang telah dilakukan pada aplikasi yang disediakan.</p> <p>d. Memastikan kehadiran sesuai rooster yang dijadwalkan (melakukan checkin - checkout).</p> <p>e. Melakukan koordinasi dengan leader dan atau spv operational terkait kendala maupun update informasi yang berkaitan dengan operational layanan.</p> |
| 5 | Quality Control Officer (QCO)                     | <p>a. Melakukan Tapping Validasi hasil penjualan dan <i>caring retention activity</i> (<i>untuk OBC CT-0 PraNPC</i>).</p> <p>b. Menjalankan aktifitas monitoring hasil kualitas penjualan.</p> <p>c. Melakukan Pelaporan hasil tapping .</p>   |
| 6 | Quality Assurance                                 | <p>a. Monitoring dan mengawal kinerja tim validasi (QCO).</p> <p>b. Melakukan verifikasi hasil validasi hasil penjualan.</p> <p>c. Mengawal aktifitas monitoring hasil kualitas penjualan.</p> <p>d. Melakukan pelaporan performansi team kepada supervisor, termasuk pencapaian hasil validasi.</p>   |
| 7 | Supervisor Quality                                | <p>a. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional quality TAM, termasuk membuat usulan parameter validasi penjualan sebagai penjaminan kualitas penawaran</p> <p>b. Monitoring dan mengawal kinerja tim Quality.</p> <p>c. Mengawal aktifitas monitoring hasil kualitas penjualan.</p> <p>d. Melakukan pelaporan pencapaian quality secara keseluruhan kepada</p>   |



|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
|    |                                  | management secara periodik.   |
| 8  | TRAINER                          | a. Memastikan proses training berjalan dengan baik, Initial & Refreshment.<br>b. Melakukan sosialisasi Produk baru.<br>c. Melakukan pelaporan terhadap aktifitas training yang dijalankan.  |
| 9  | QC Tier 2                        | a. melakukan validasi aktifasi AddOn dari semua channel.<br>b. melakukan survey reason CABUT AddOn pelanggan dari semua channel aktifasi.   |
| 10 | HD Support                       | a. Mengawal Status Aktifasi AddOn (Validasi - <i>Provisioning issued</i> )<br>b. kompulir kendala aktifasi AddOn dari seluruh channel.<br>c. menindaklanjuti kendala aktifasi AddOn dari seluruh channel, eskalasi / eksekusi.<br>- melakukan monitoring & update status hasil follow up kendala aktifasi AddOn ( <i>all channel</i> ). |
| 11 | Supervisor<br>HD Support<br>Team | a. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional HD Support dan team QC Tier 2.<br>b. Monitoring dan mengawal kinerja tim HD Support dan Team QC Tier 2.<br>c. Melakukan pelaporan pencapaian team secara keseluruhan kepada management secara periodic.   |

### 2.3. Infrastruktur

Perusahaan menetapkan, menyediakan dan memelihara peralatan teknologi untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk (sesuai dengan PKS dan SP masing-masing project OBC TAM). Infrastruktur tersebut meliputi :

- a. Gedung, ruang kerja dan sarana penting lain.
- b. Peralatan proses baik Hardware ataupun Software.
- c. Jasa pendukung seperti alat komunikasi atau sistem informasi Untuk pemeliharaan dan perbaikan peralatan pendukung Teknologi Informasi dilakukan secara mandiri dan atau bekerjasama dengan vendor.

### BAB III

#### SERVICE LEVEL AGREEMENT

##### KPI BISNIS :

| NO | Parameter            | Target | Periode                       | Perhitungan                                |
|----|----------------------|--------|-------------------------------|--|
| 1  | Pemenuhan Jumlah SDM | 95%    | Selama PKS / Project Berjalan | JML SDM TERSEDIA / JML TARGET SDM (CAPLAN) |

##### KPI LAYANAN :

Dalam menjamin kualitas *offering & retention* yang diberikan kepada pelanggan TELKOM CONSUMER, perlu dilakukan penetapan standar ukur dengan cara melakukan monitoring *performance* dari segi kualitas, dengan menetapkan standar *Key Performance Indicator* (KPI) yang **berlaku internal** sebagai berikut:

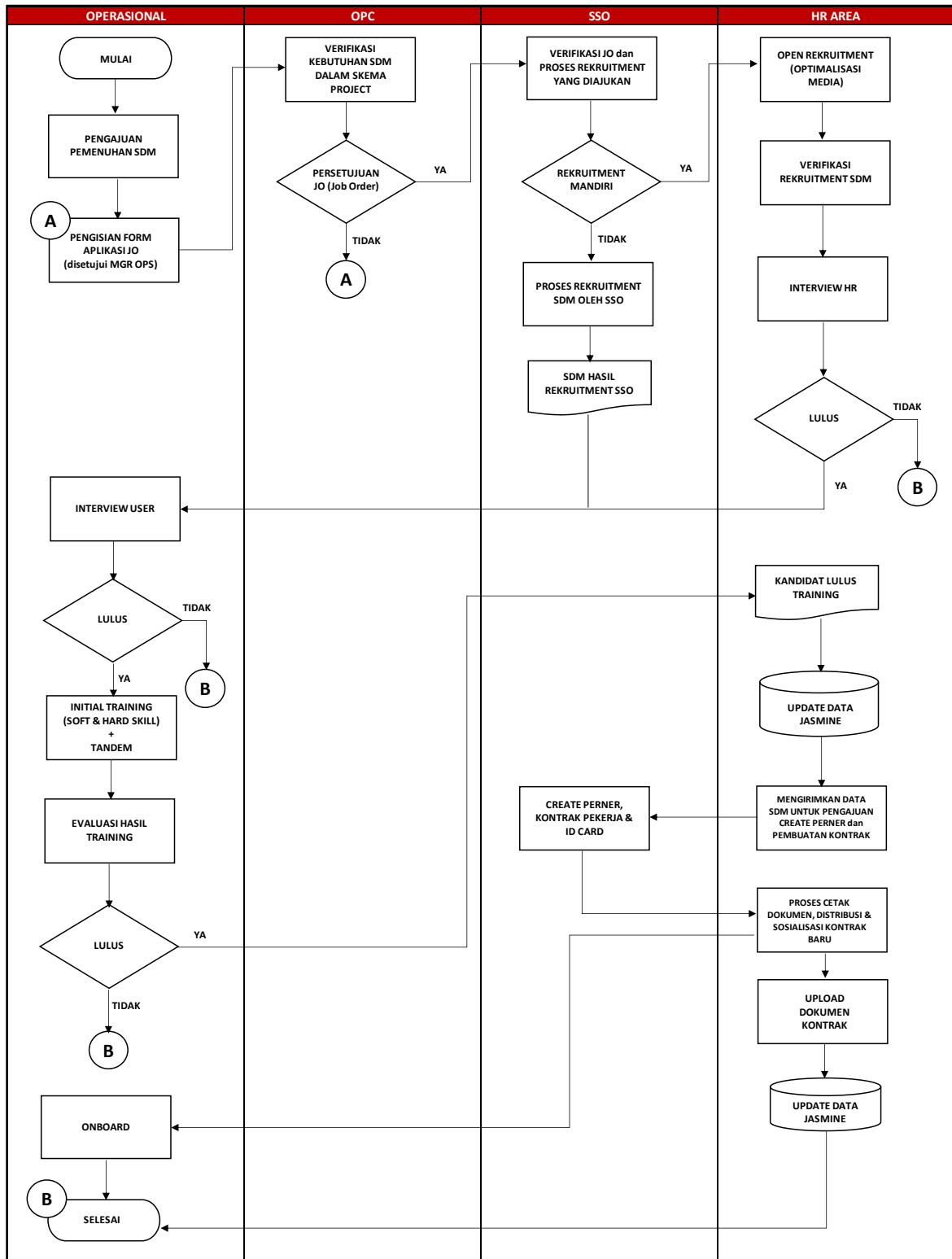
| NO | Parameter                | Target | Periode   | Perhitungan                            |
|----|--------------------------|--------|-----------|--|
| 1  | Quality Validation Score | 95%    | Per bulan | JML CALL AGREE VALID / JML TOTAL AGREE |

## BAB IV

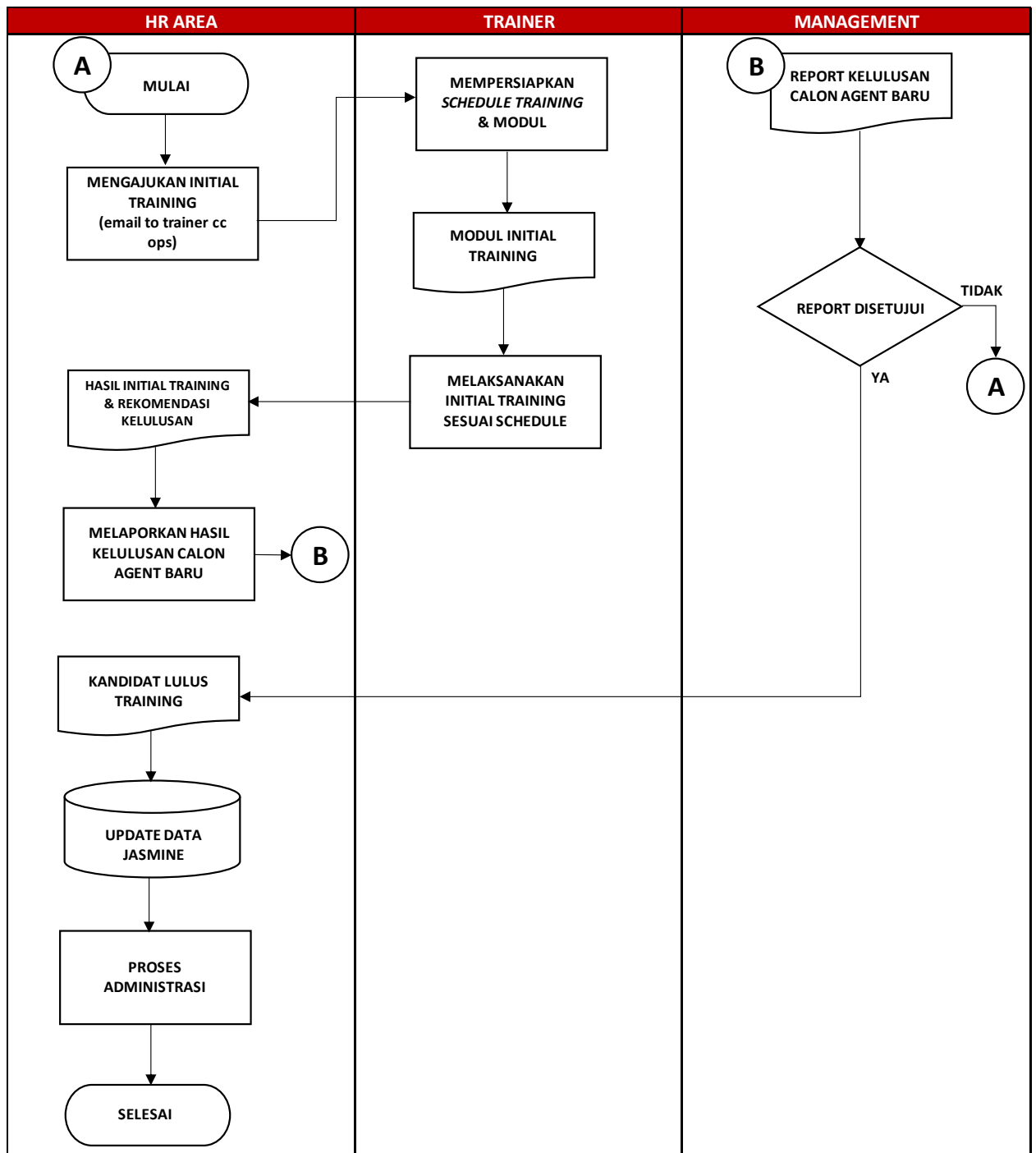
### PENGELOLAAN OPERASIONAL

#### 4.1 Pengelolaan SDM

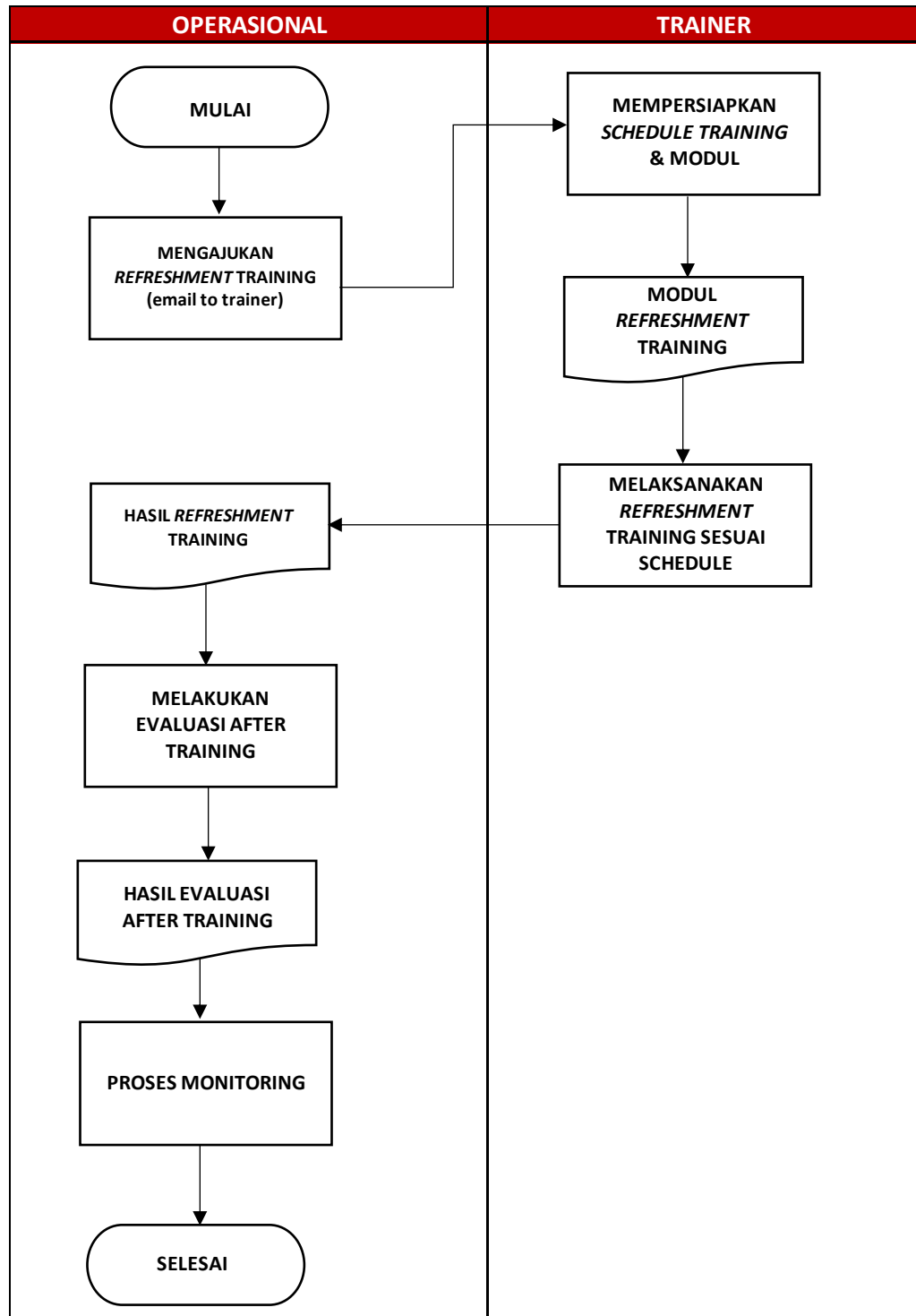
##### 4.1.1 Perekrutan dan Kontrak SDM baru



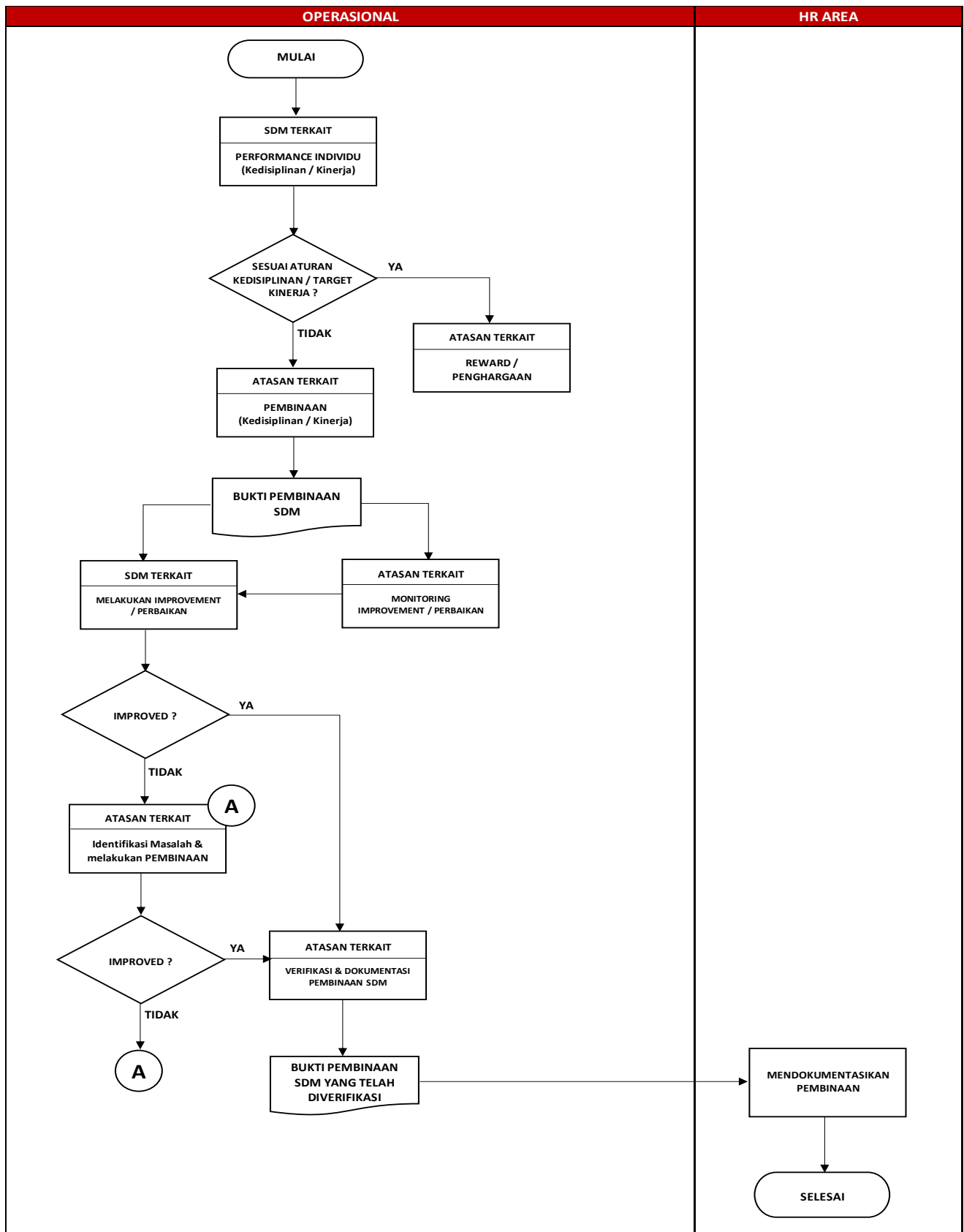
#### 4.1.2 Initial Training



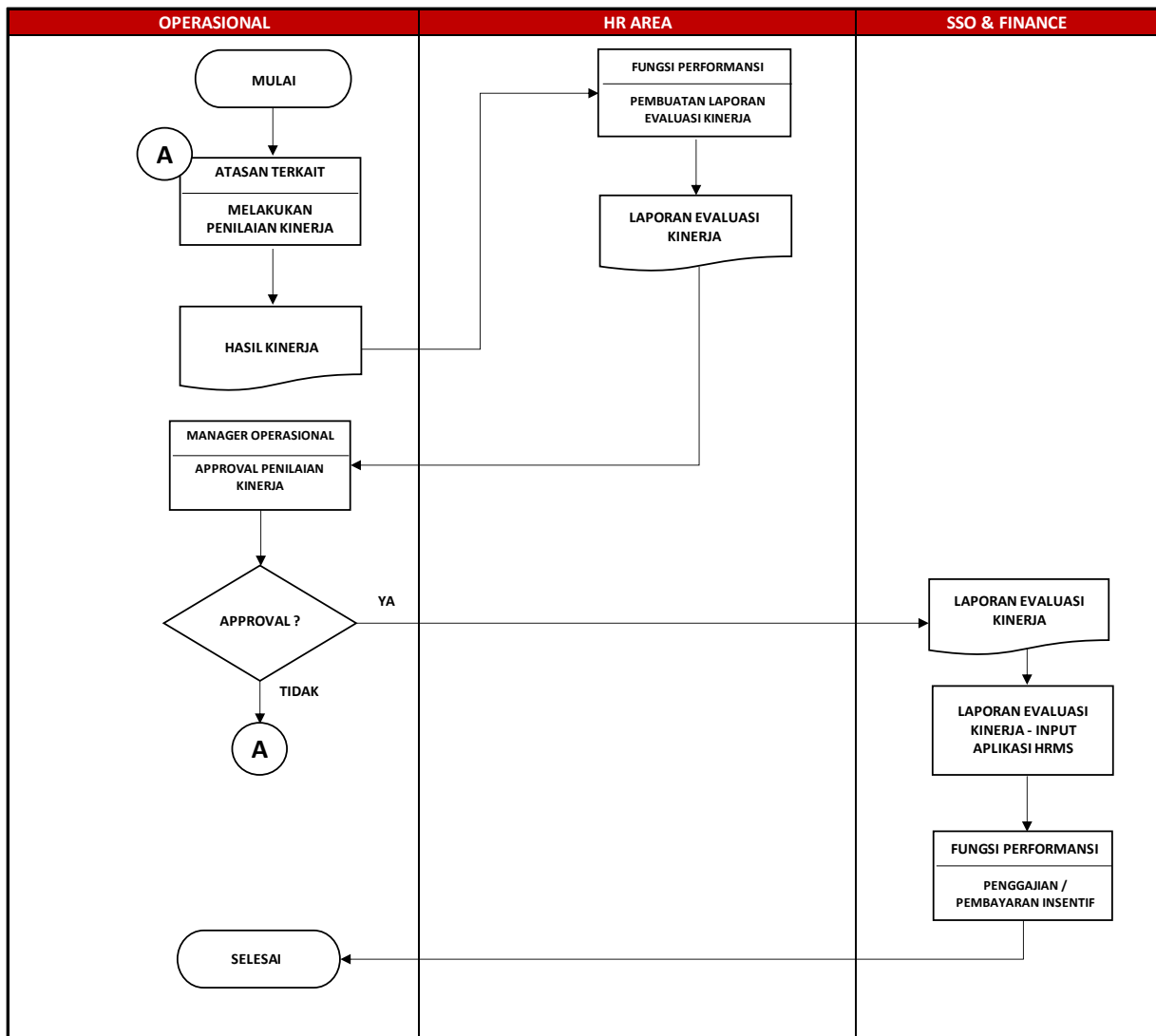
#### 4.1.3 Refreshment Training



#### 4.1.4 Pembinaan SDM



#### 4.1.5 Evaluasi Kerja Untuk Pembayaran Intensif

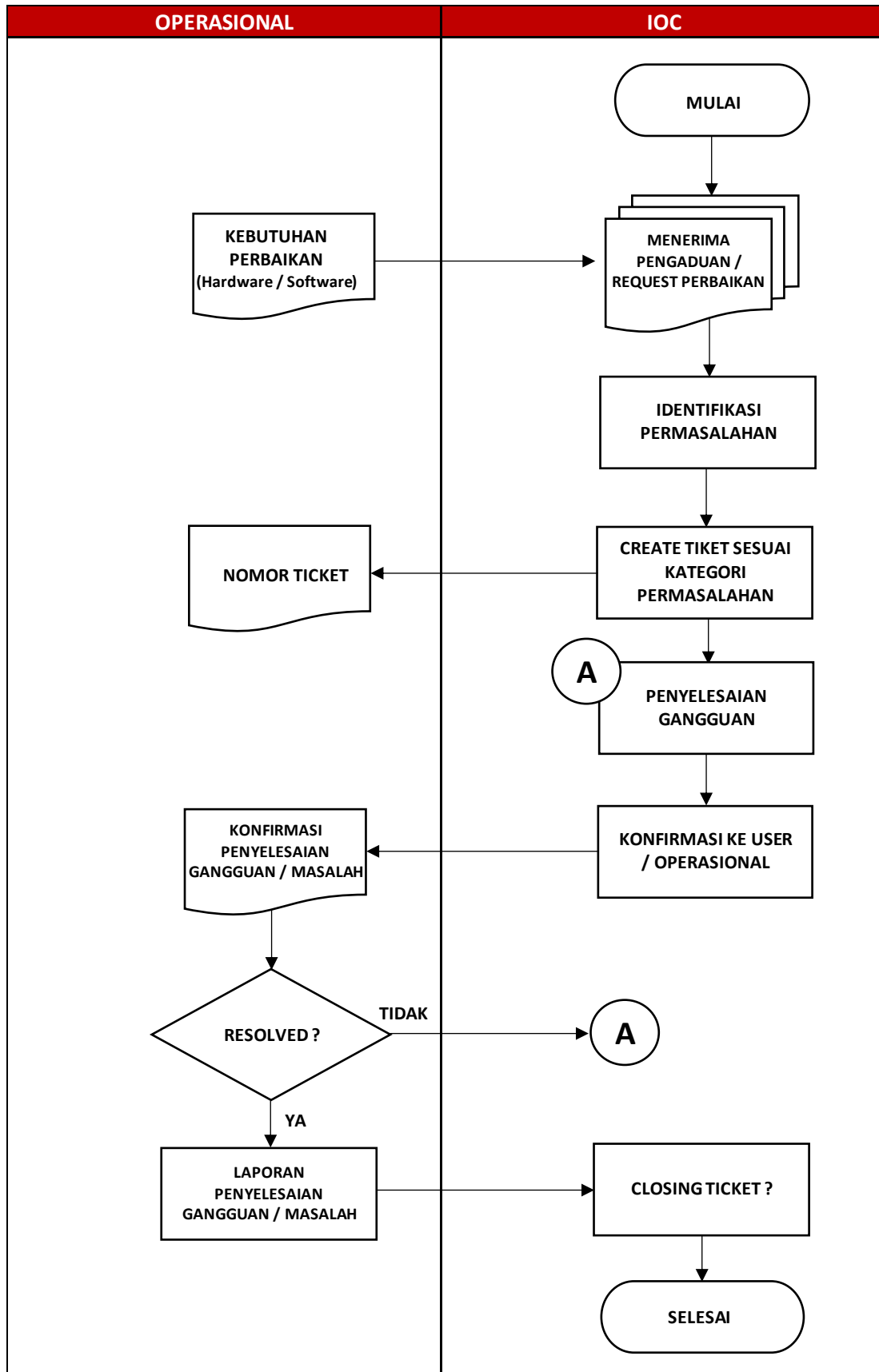




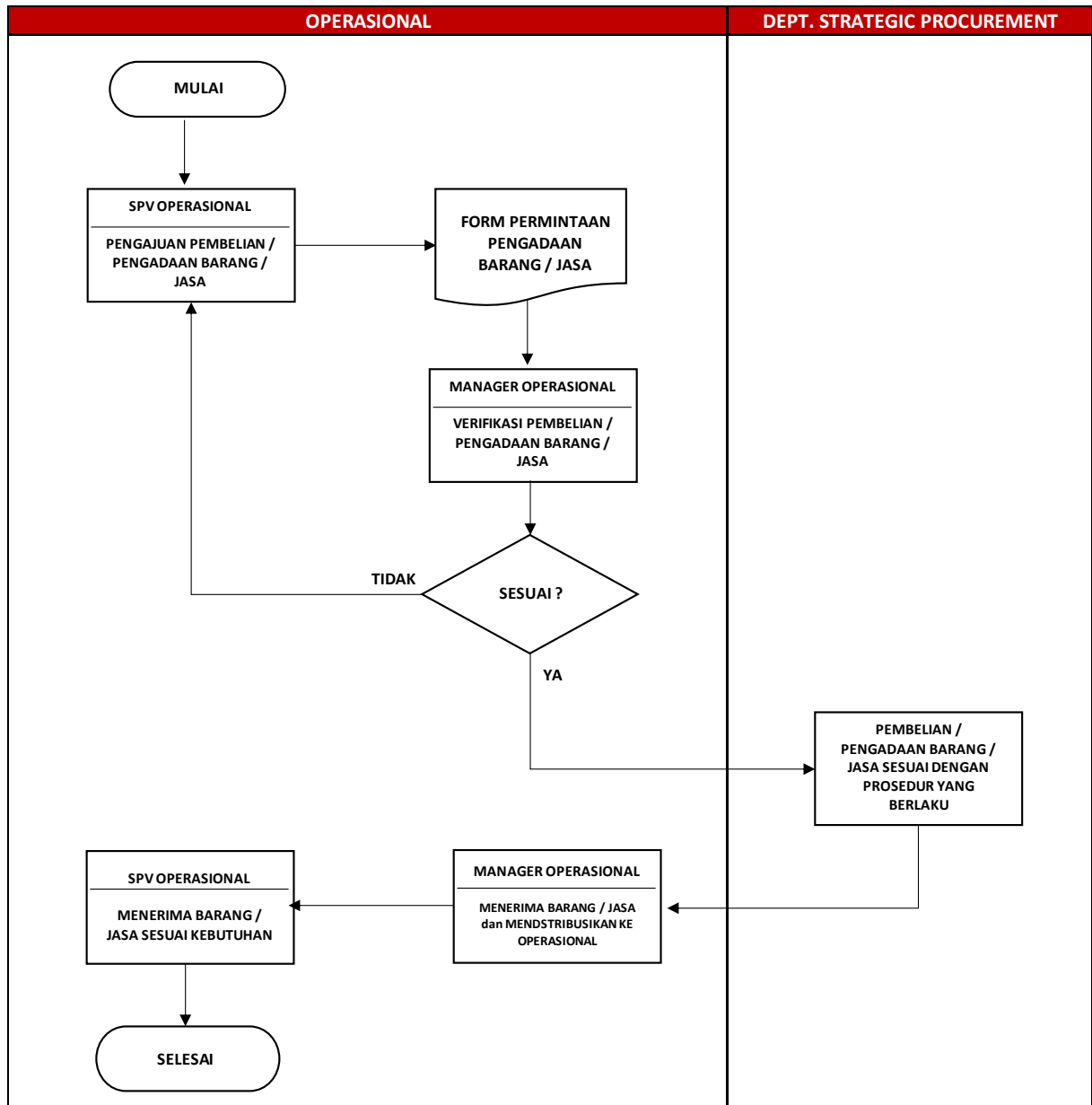


## 4.2 Pengelolaan Sistem Teknologi

### 4.2.1 Eskalasi dan Perbaikan Gangguan



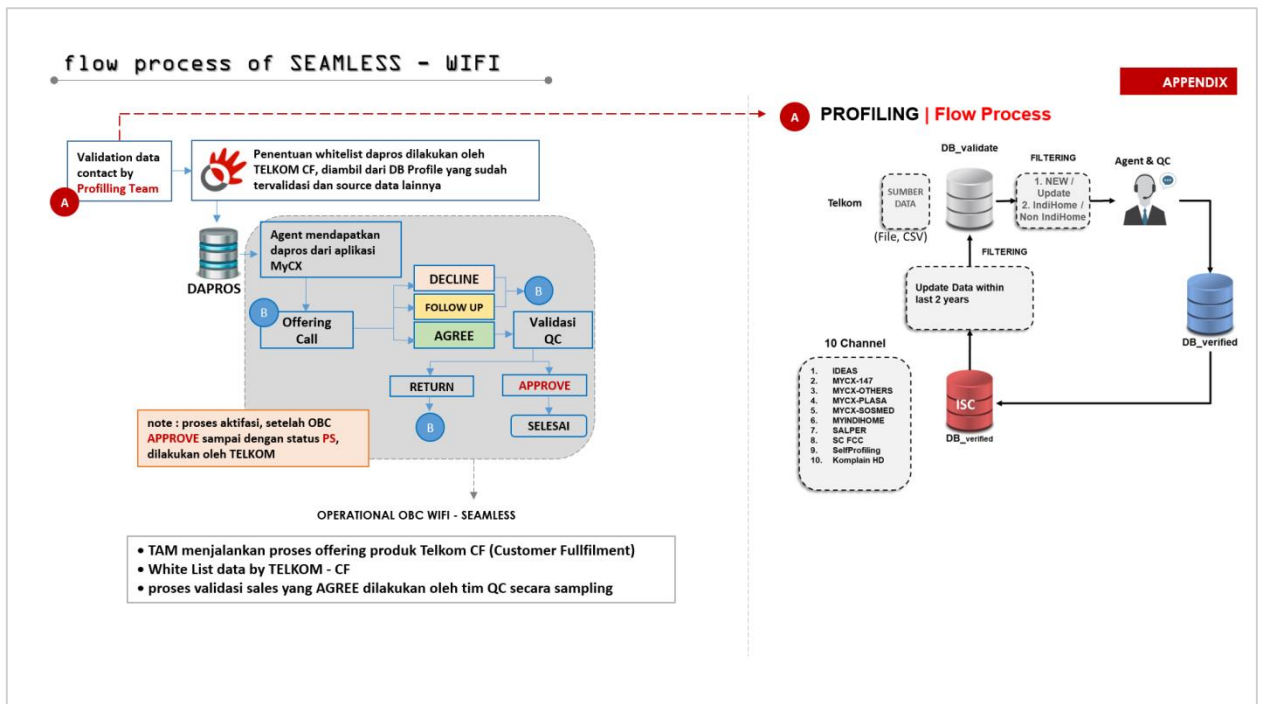
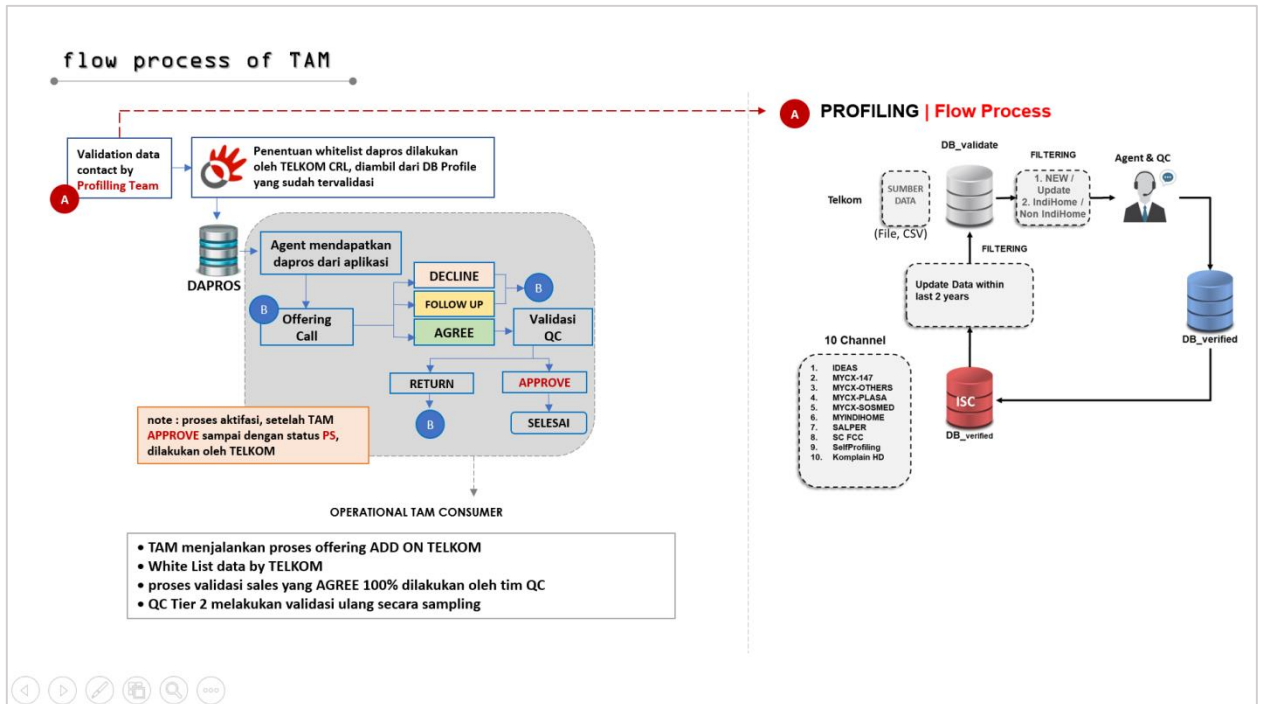
## 4.2.2 Pengadaan



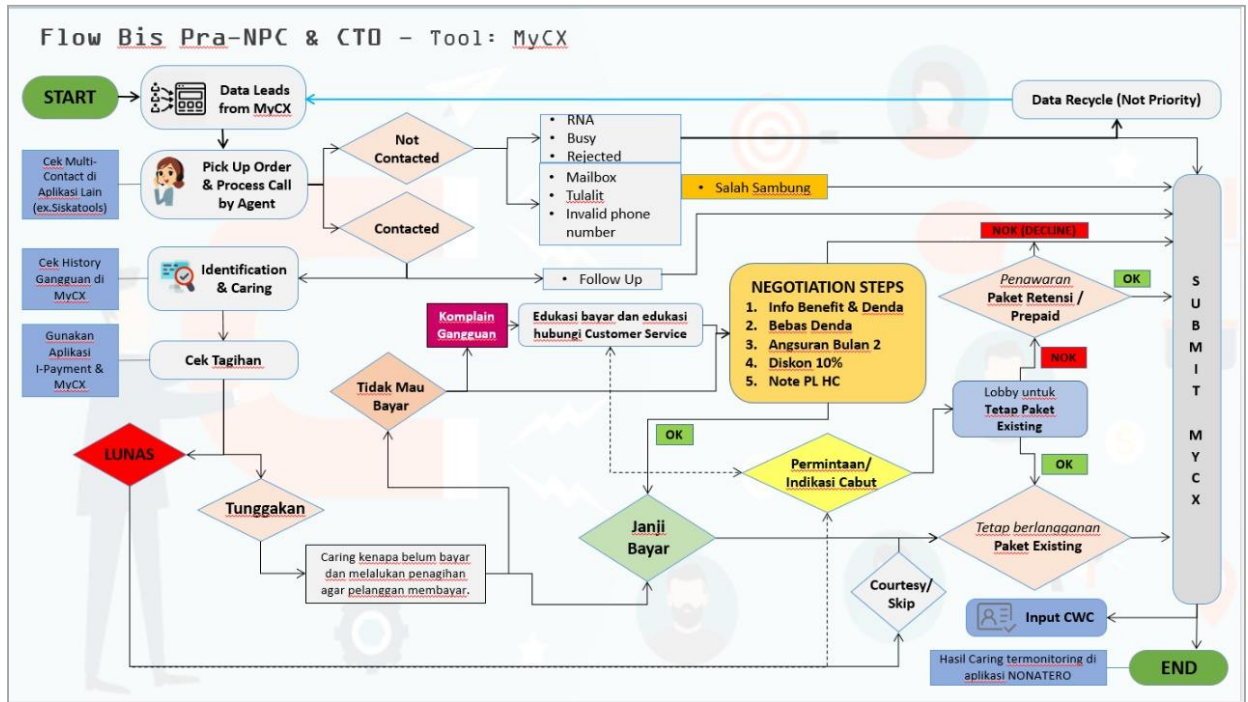
## 4.3 Pengelolaan Layanan

### 4.3.1 Outbond Call for TELKOM Customer (Consumer Type)

#### 4.3.1.1 Sales

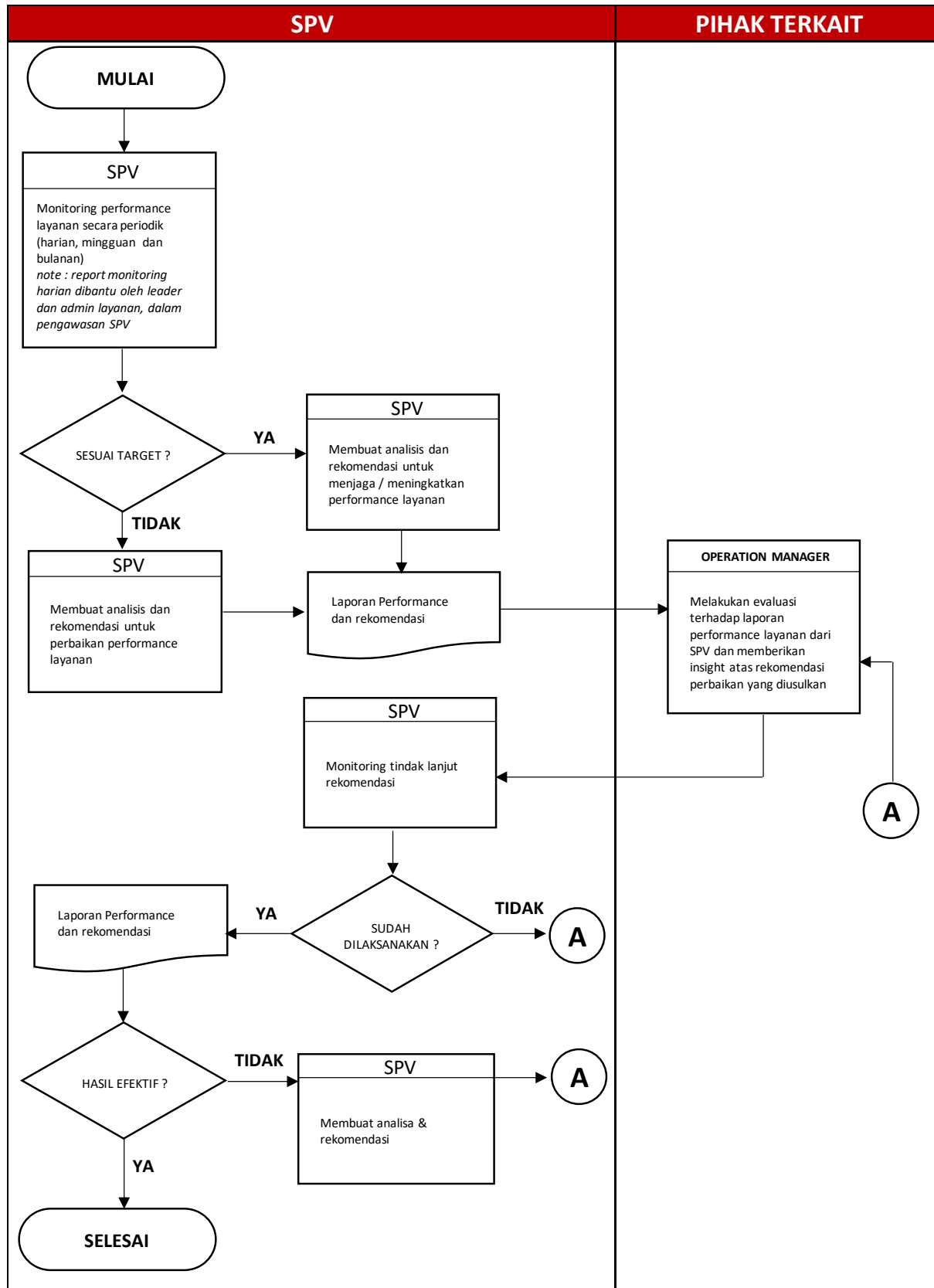


#### 4.3.1.2 Caring Retention Outbond Call



## 4.3.2 Pengendalian Kualitas Layanan

### 4.3.2.1 Analisa dan Monitoring Performance Layanan



#### 4.3.2.2 Analisa dan Monitoring Kualitas Layanan

