

Instruksi Kerja
PEMBUATAN LAPORAN
Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)

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 : Sukron Azis	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">Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i></p>	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 Layanan147 Malang.

2. Tujuan

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

3. Ruang Lingkup

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

4. Indikator Kinerja Prosedur

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

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Pembuatan laporan minimal di lakukan secara periodik dan bulanan atau sesuai dengan permintaan *client*.
- 5.2. Laporan di kirim ke Manager, Dept. Infomedia Operation center.
- 5.3. Format pembuatan laporan disesuaikan dengan OB.IN.OCC.TELK.F-02.Rev.00 untuk laporan performansi bulanan dan OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00 untuk laporan performansi periodik.
- 5.4. Prosedur pembuatan laporan Bulanan.
 - 5.4.1. Periode pelaporan adalah bulanan.
 - 5.4.2. Materi yang di laporkan adalah agree, decline, all reason call dan performansi bulanan.
 - 5.4.3. Sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari aplikasi Nonatero dan aplikasi lain nya.

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen :OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

5.4.4. Sistematika pelaporan sesuai dengan form laporan

5.4.4.1. *Highlight*

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

5.4.4.2. *CT-0 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 contected dan not contected*).

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, 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.

<p align="center">Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i></p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen :OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

5.5. Prosedur pembuatan laporan periodik

5.5.1. Periode pelaporan adalah secara harian dan bulanan.

5.5.2. Materi yang di laporkan adalah *agree, decline, all reason* call harian dan bulanan

5.5.3. Sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari aplikasi Nonatero atau tools lain.

5.5.4. Sistematika pelaporan sesuai dengan form laporan.

5.5.4.1. Highlight.

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

5.5.4.2. CT-0 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.

5.5.4.3. Reason for calling.

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

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

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, team leader dan support).

- **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.00 LAPORAN PERIODIK SUPERVISOR CARING CT-0 PraNPC	2 tahun	Operasional
2	OB.IN.OCC.TELK.F-02.Rev.00 LAPORAN PERFORMANSI BULANAN CARING CT-0 PraNPC	2 tahun	Operasional

*) 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.		