

Prosedur Operasi Standar



PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN

Change Tarif-0(CT-0) DAN Pra Non Produktif Customer (PRANPC)

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-02.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

Prosedur Operasi Standar PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN Change Tarif-0(CT-0) DAN Pra Non Produktif Customer (PRANPC)	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-02.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.1 ISO 9001:2008 Perencanaan Realisasi Produk.
- 1.2. Klausul 7.2.1 ISO 9001:2008 Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk.
- 1.3. Klausul 8.2.3 ISO 9001:2008 Pemantauan dan Pengukuran Proses.
- 1.4. Klausul 8.3 ISO 9001:2008 Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai.
- 1.5. Klausul 8.5.2 ISO 9001:2008 Tindakan Korektif.

2. Tujuan

Sebagai panduan dalam pelaksanaan operasional Layanan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini berlaku pada proses pengelolaan operasional layanan CT-0 dan PraNPC.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Manager Operasional.
- 4.2. Supervisor.
- 4.3. Team Leader.
- 4.4. Agent.
- 4.5. Support (QC Officer, HR Support, Infratel).
- 4.6. Client.

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Proses layanan operasional CT-0 dan PRANPC diatur pada prosedur layanan.
- 5.2. TL melakukan monitoring layanan berdasarkan pada OB.IN.QCC.TELK.P-01.Rev.00 Evaluasi, Analisa, dan Monitoring Performansi Layanan yang diukur dari aspek layanan, SDM, dan Teknologi. Sedangkan QCO melakukan proses monitoring kualitas berdasarkan pada OB.IN.QCC.TELK.P-03.Rev.00 Tapping *validasi agree*.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. CT-0 adalah *change* tarif 0, PRANPC adalah *Pra Non Produktif Customer*.
- 6.2. TL(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.

Prosedur Operasi Standar
PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN
Change Tarif-0(CT-0) DAN Pra Non Produktif
Customer (PRANPC)

Tanggal Berlaku	: 13 Oktober 2022
Kode Dokumen	: OB.IN.OCC.TELK.P-02.Rev.00
Revisi	: 00

6.3. *Quality Control Officer* adalah pihak yang melakukan proses *Tapping*.

6.4. *Tapping* adalah proses memonitoring sikap, proses dan solusi Layanan yang diberikan Agent kepada *End user*.

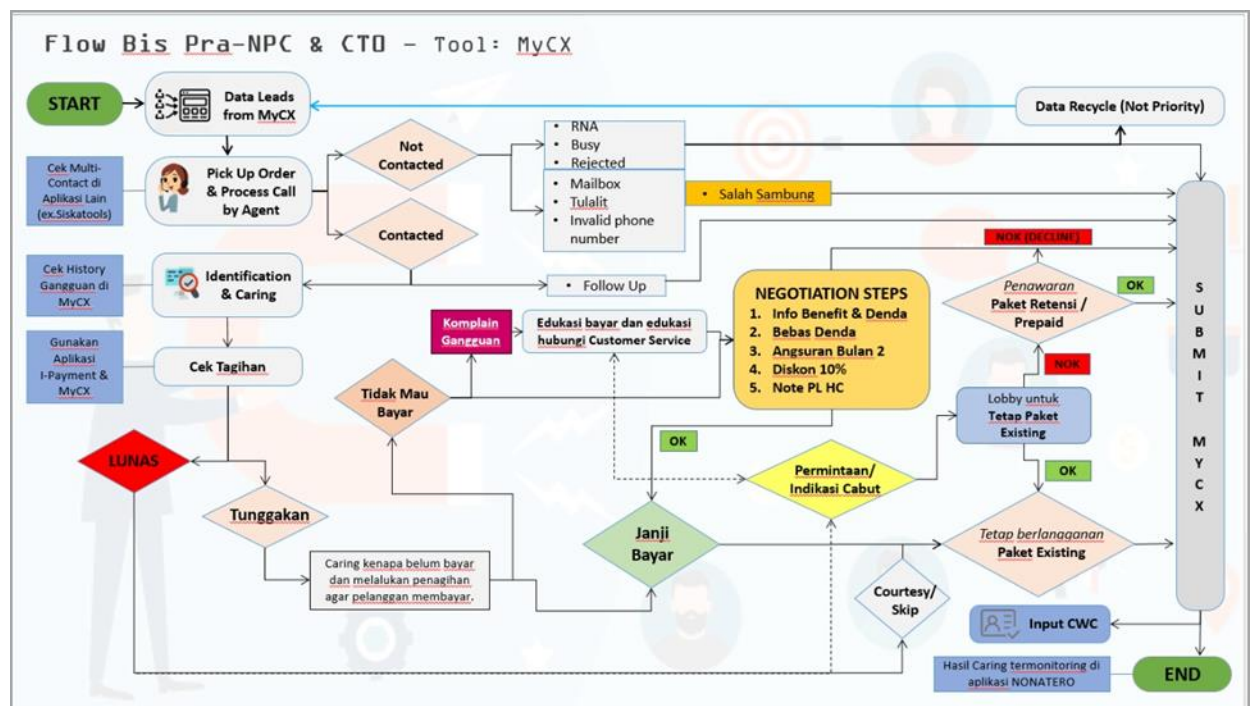
7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Operasional berjalan sesuai dengan SOP dan IK yang berlaku.

7.2. Ketercapaian target yang disepakati dengan pihak *Client*.

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



Prosedur Operasi Standar PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN Change Tarif-0(CT-0) DAN Pra Non Produktif Customer (PRANPC)	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-02.Rev.00
	Revisi : 00

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00 PEMBUATAN LAPORAN

9.2. OB.IN.OCC.TELK.W-04.Rev.00 PENGELOLAAN USER IT TOOLS

10. 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 BULANANCARING CT-0 PraNPC	2 TAHUN	Operasional

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

11. Aplikasi Pendukung

11.1. Eyebeam

11.2. TAMARA

11.3. Mycx

11.4. Nonatero

11.5. MS Excel

12. Catatan

12.1.

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		