

## Prosedur Operasi Standar

### MONITORING PERIODIC CARING CALL RETENTION

*Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)*

**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 : 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

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>MONITORING PERIODIC CARING CALL RETENTION</b> <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer</i> <b>(PRANPC)</b>	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 *agree* sesuai dengan target yang ditentukan.
- 2.2. Melakukan monitoring pencapaian *agree* secara periodik (harian/bulanan).
- 2.3. Membuat rekomendasi atas ketidaktercapainya target *agree* secara periodik.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar operasional ini meliputi analisa pencapaian performansi CT-0 DAN PRANPC 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 *agree* sesuai dengan target yang di tentukan.
- 5.2. *Team leader* wajib mengetahui dan memonitoring pencapaian *agree* secara periodik (harian/bulanan).
- 5.3. *Team leader* wajib mendistribusikan laporan evaluasi dan performansi *agree* 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 mendistribusikan hasil validasi *agree* kepada team leader supervisor dan diketahui manager operasional.
- 5.6. *Quality Control Officer* wajib melakukan monitoring atas rekomendasi yang sudah dikirimkan untuk mengetahui progres perbaikan dari operasional.

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>MONITORING PERIODIC CARING CALL RETENTION</b> <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer</i> <b>(PRANPC)</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *CT-0 (Change Tarif-0) Pranpc* adalah layanan outbound call yang melakukan caring dan penagihan kepada pelanggan Telkom yang mempunyai tunggakan bulan N+2.
- 6.2. *Pranpc (Pra Non Produktif Customer)* adalah layanan outbound call yang melakukan caring dan penagihan kepada pelanggan Telkom yang mempunyai tunggakan bulan N dan N+1
- 6.3. 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.
- 6.4. Supervisor Layanan adalah Staff yang mengkoordinir beberapa Team Leader dan bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- 6.5. QCO (Quality Control Officer) adalah QC penanggung jawab proses validasi call agent, melalui proses tapping dan memberikan rekomendasi atas return yang dilakukan.

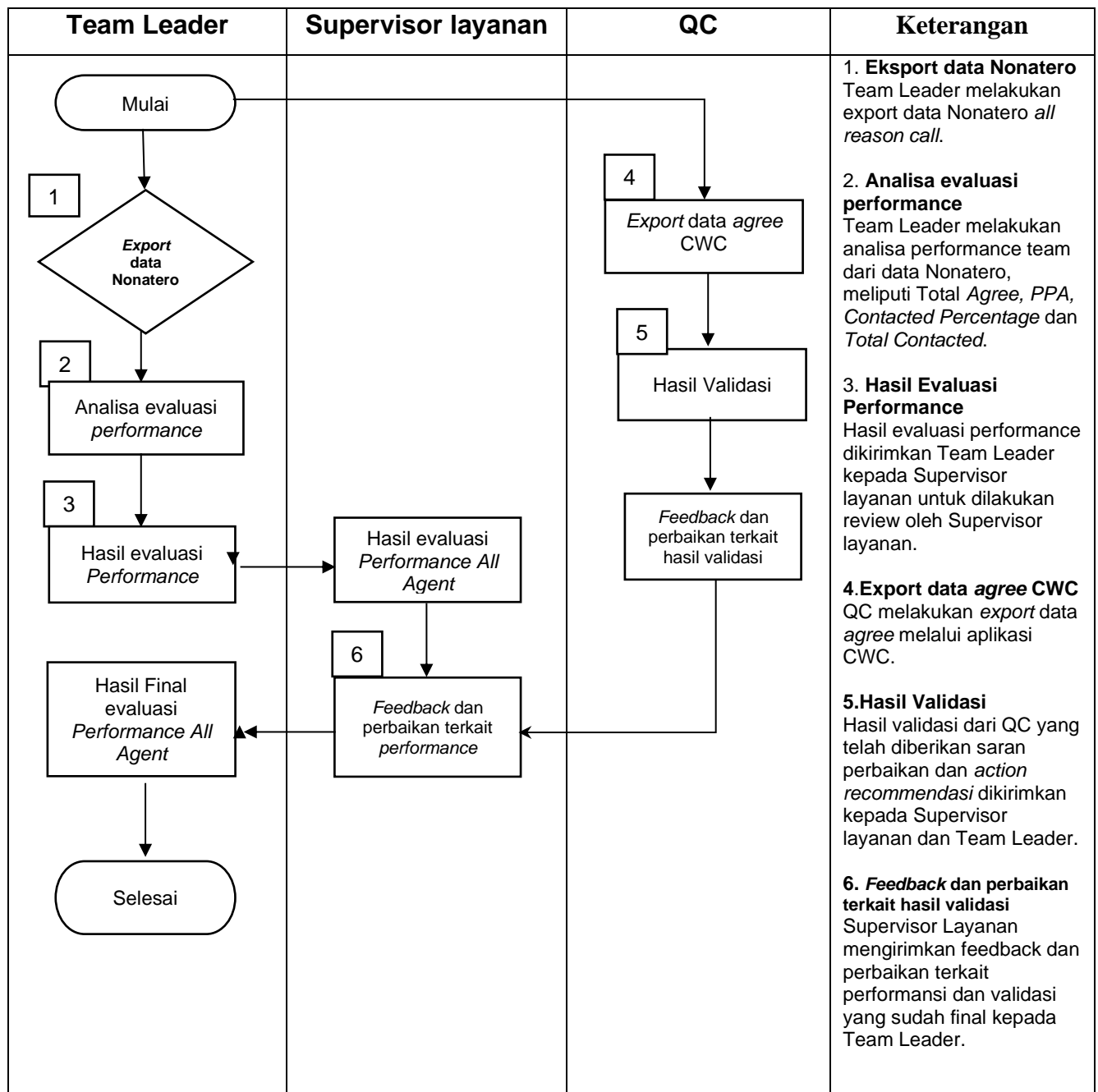
## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 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 CARING CALL RETENTION</b> <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer (PRANPC)</i>	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 CARING CALL RETENTION</b> <b>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer</b> <b>(PRANPC)</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 CARING CT-0 PraNPC
- 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-18.Rev.00 FORM PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE LAYANAN CT-0 DAN PRANPC	2 tahun	QC
2	OB.IN.OCC.TELK.F-04.Rev.00 FORM LAPORAN PERIODIK SUPERVISOR CARING CT-0	2 tahun	operation
3	OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00 FORM LAPORAN PERFORMANSI BULANAN CARING PraNPC	2 tahun	operation

\*\*\*) 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 CARING CALL RETENTION</b> <i>Change Tarif-0 (CT-0) Dan Pra Non produktif Customer</i> <b>(PRANPC)</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. Nonatero (*Nasional Customer Care Center Control*)
- 11.4. MS Excel

## 12. Catatan

- 12.1.

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		