




Prosedur Operasi Standar
VALIDASI TAPPING AGREE
TAM Consumer

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-03.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

Prosedur Operasi Standar VALIDASI TAPPING AGREE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

1.1. Klausul 8.5.1 ISO 9001 :2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa.

2. Tujuan

Melakukan validasi dari *agree* untuk menentukan *approve* atau *return* disesuaikan dengan parameter yang berlaku.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar operasional ini dilakukan pada seluruh layanan TAM Consumer.

4. Pihak Terkait

4.1. QC Officer

4.2. Quality Assurance Officer

4.3. Team Leader

4.4. Supervisor

5. Kebijakan Umum

5.1. Tapping keseluruhan data *agree* yang masuk.

5.2. *Work order close* di hari yang sama atau bukan berupa sampling.

6. Definisi dan Singkatan

6.1. QS (*Quality Score*) adalah nilai ukur terhadap kualitas penawaran TAM consumer.

6.2. QAO Tam adalah Team Leader QCO Tam.

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

6.4. *Quality Assurance officer* adalah pihak yang menganalisa hasil tapping dari *Quality control officer*.

6.5. Tapping adalah proses memonitoring sikap, proses dan solusi Layanan yang diberikan Agent kepada Pelanggan..

Prosedur Operasi Standar VALIDASI TAPPING AGREE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. QCO mengambil data dari aplikasi TAMARA.

7.1.1 QCO Melakukan tapping hasil validasi agree valid maka data masuk ke loker agent.

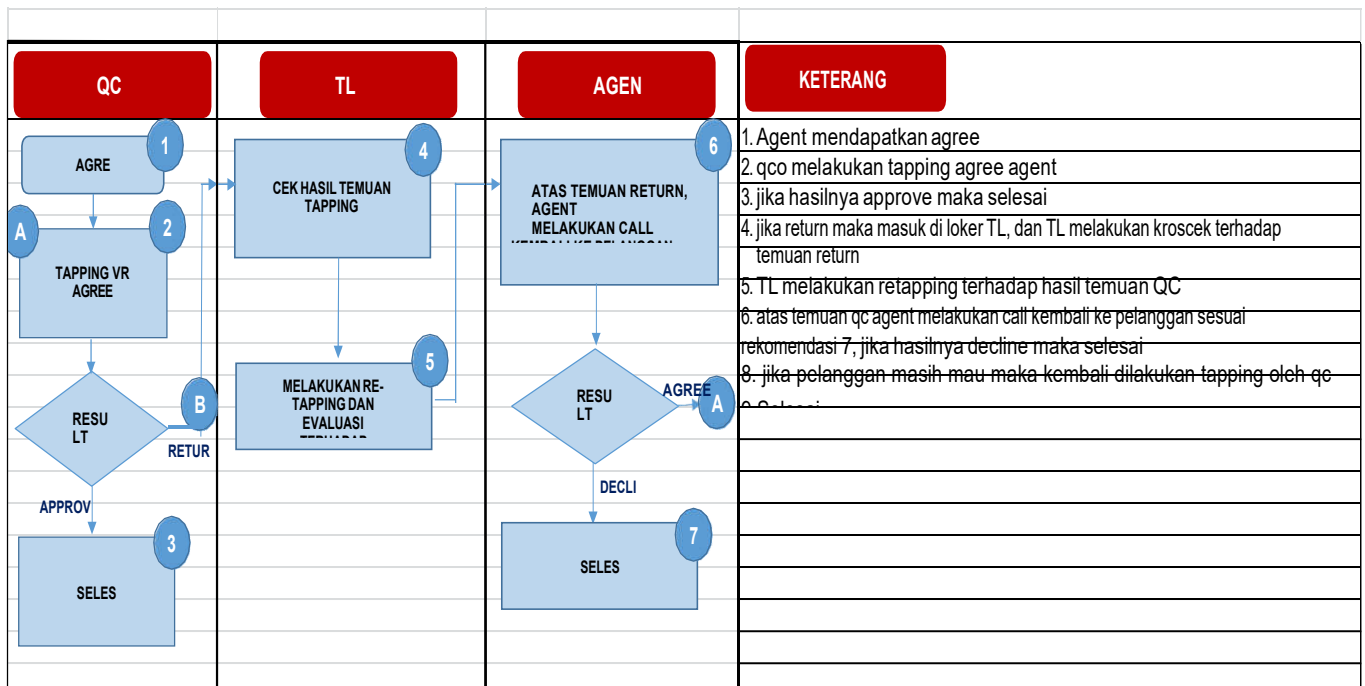
7.1.2 QCO melakukan tapping hasil validasi *agree return* maka data masuk ke TL, lalu dilakukan pengecekan dan selanjutnya diteruskan ke agent.

7.2. QCO setelah mendapatkan data lalu mengambil voice recording di aplikasi *Apprec* TAM.

7.3. QCO melakukan pengecekan kesesuaian data pelanggan dan paket pelanggan melalui aplikasi MYCX dan melakukan submit *approve* atau *return* di aplikasi MYCX untuk sehingga bisa mengalir ke NCX.

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



Prosedur Operasi Standar VALIDASI TAPPING AGREE	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-03.Rev.00
	Revisi : 00

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. OB.IN.QCC.TELK.W-01.Rev.00 PELAPORAN HASIL VALIDASI AGREE

9.2. 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-02.Rev.00 FORM REKAP APPROVED QC	2 Tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)
2	OB.IN.QCC.TELK.F-04.Rev.00 STANDAR PENILAIAN PARAMETER LAYANAN TAM	2 Tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)
3	OB.IN.QCC.TELK.F-10.Rev.00 FORM REKAP RETURN QC	2 Tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)

**) 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. Aplikasi TAMARA

11.2. Aplikasi MYCX

11.3. Aplikasi APPREC

12. Catatan

12.1.

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		