
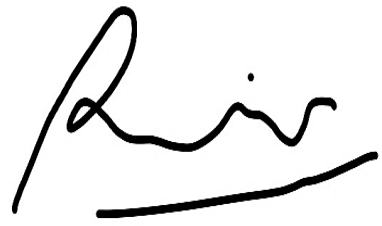


Prosedur Operasi Standar
MONITORING PERIODIC SALES
TAM Consumer

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 : 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 MONITORING PERIODIC SALES TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P03.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 *sales* sesuai dengan target yang ditentukan.
- 2.2. Melakukan monitoring pencapaian sales secara periodik (mingguan/bulanan).
- 2.3. Membuat rekomendasi atas ketidak tercapainya target *sales* secara *periodik*.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar operasional ini meliputi analisa pencapaian performansi TAM terhadap target yang ditentukan.

4. Pihak Terkait

- 4.1. *Supervisor*.
- 4.2. *Team leader*.
- 4.3. *Supervisor Quality Analyst*.
- 4.4. *Quality Analyst*.

5. Kebijakan Umum

- 5.1. *Team leader* wajib melakukan evaluasi dan analisa pencapaian target sales sesuai dengan target yang di tentukan.
- 5.2. *Team leader* wajib mengetahui dan memonitoring pencapaian sales secara periodik (mingguan/bulanan).
- 5.3. *Team leader* wajib mendistribusikan laporan *evaluasi* dan *performansi sales* 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 Analyst* wajib mendistribusikan hasil validasi sales kepada team leader supervisor ,*supervisor quality analyst* dan diketahui manager operasional.
- 5.6. *Quality Analyst* wajib melakukan monitoring atas rekomendasi yang sudah dikirimkan untuk mengetahui progres perbaikan dari operasional.

Prosedur Operasi Standar MONITORING PERIODIC SALES TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P03.Rev.00
	Revisi : 00

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. 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.
- 6.2. Supervisor Layanan adalah Staff yang mengkoordinir beberapa Team Leader dan bertanggung jawab kepada Manager Operasional.
- 6.3. QCO (Quality Control Officer) adalah QC penanggung jawab proses validasi call agent, melalui proses tapping dan memberikan rekomendasi atas *return* yang dilakukan.
- 6.4. *Quality Analyst*. adalah pemimpin dalam sebuah kelompok atau tim yang terdiri dari beberapa QC, sesuai dengan pembagian yang ditetapkan supervisor *Quality Analyst* bertanggung jawab atas performansi QC dalam tim nya.
- 6.5. Supervisor QC adalah Staff yang mengkoordinir beberapa QA dan bertanggung jawab kepada Manager Operasional.

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Evaluasi, analisa dan rekomendasi pencapaian target dikirim setiap periodik di sesuaikan dengan kebutuhan layanan.
- 7.2. Ketepatan dan ketelitian analisa untuk setiap permasalahan.

Prosedur Operasi Standar
MONITORING PERIODIC SALES
TAM CONSUMER

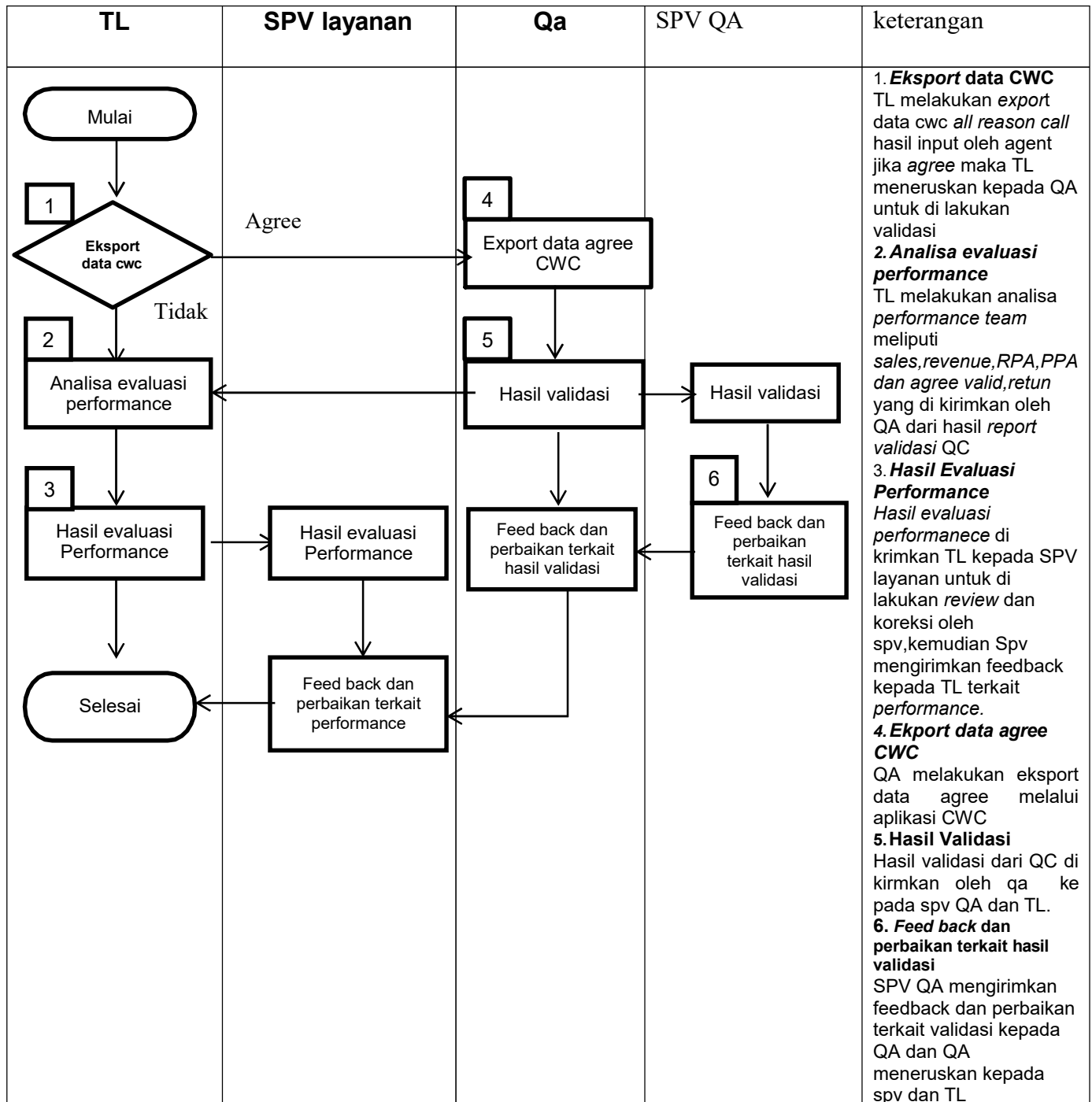
Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P03.Rev.00

Revisi : 00

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



Prosedur Operasi Standar MONITORING PERIODIC SALES TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P03.Rev.00
	Revisi : 00

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00 Pembuatan laporan

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-02.Rev.00 FORM REKAP APPROVED QC	2 tahun	QA
2	OB.IN.QCC.TELK.F-04.Rev.00 FORM STANDAR PENILAIAN PARAMETER LAYANAN TAM	2 tahun	QA
3	OB.IN.OCC.TELK.F-14.Rev.00 FORM LAPORAN PERIODIK ALL RULE	2 tahun	operation
4	OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00 FORM LAPORAN BULANAN ALL RULE	2 tahun	operation

**) 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. Tamara (tele account management report nasional)

11.2. Email

12. Catatan

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		