

**Prosedur Operasi Standar**  
**VALIDASI TAPPING DECLINE**  
**TAM Consumer**

**Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022**

**Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-05.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

<p align="center"><b>Prosedur Operasi Standar VALIDASI TAPPING DECLINE</b></p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen :OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.5.1 ISO 9001 :2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa.
- 1.2. Klausul 7.5 ISO 9001:2015 Informasi Terdokumentasi.
- 1.3. Klausul 9.1 ISO 9001:2015 Pemantauan , pengukuran, analisa dan evaluasi.

## 2. Tujuan

Melakukan pengawalan analisa dan *evaluasi* terhadap penawaran yang belum sepakat dengan pelanggan.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar oprasional sebagai prosedur dan di terapkan pada seluruh layanan TAM Consumer.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. *Quality Control Officer.*
- 4.2. *Quality Assurance Officer.*
- 4.3. *Team Leader.*
- 4.4. *Supervisor.*
- 4.5. *Trainer.*

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. Tapping sampling data *decline* (interaksi agent dengan pelanggan) yang masuk ke Quality Control Officer.

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. QS (*quality score*) adalah nilai ukur terhadap kualitas penawaran TAM *consumer*.
- 6.2. *Tapping* adalah proses *memonitoring* sikap, proses dan solusi Layanan yang diberikan Agent kepada pelanggan.
- 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.

<p align="center"><b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>VALIDASI TAPPING DECLINE</b></p>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen :OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00
	Revisi : 00

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. QCO mengambil *sampling* data dari aplikasi TAMARA.
  - 7.1.1. QCO melakukan penilaian terhadap *voice recording* apakah OK atau NOK.
  - 7.1.2. QCO melakukan *report* hasil *sampling*.
- 7.2. QCO setelah mendapatkan data lalu mengambil *voice recording* di aplikasi Apprec TAM.
- 7.3. QAO melakukan rekap terhadap hasil *sampling* QCO dan melakukan Analisa terhadap hasil *sampling*.
- 7.4. *Supervisor QA* melakukan reporting ke operasional untuk ditindak lanjuti.
- 7.5. SPV operasional melakukan pengecekan terhadap report hasil *sampling* NOK.
- 7.6. SPV operasional melakukan *kroscek* kepada team leader terhadap temuan *sampling* NOK agent.
- 7.7. Team leader melakukan cek *voice recording* untuk kesesuaian dan melakukan *coaching* terhadap agent dengan temuan "NOK".

## Prosedur Operasi Standar VALIDASI TAPPING DECLINE

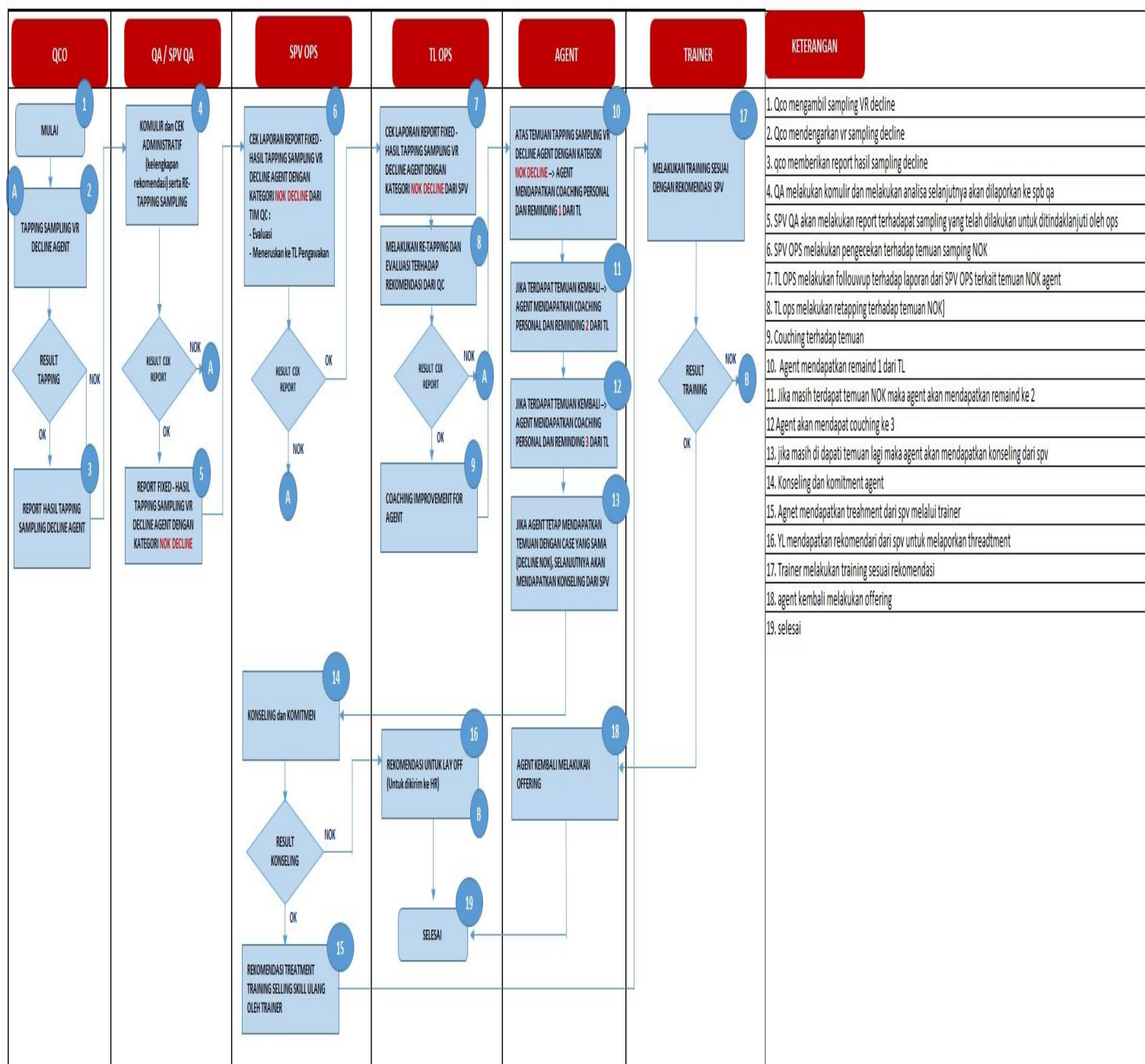
Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00

Revisi : 00

### 8. Rincian Prosedur

#### 8.1 Diagram Proses



<b>Prosedur Operasi Standar VALIDASI TAPPING DECLINE</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00
	Revisi : 00

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. OB.IN.QCC.TELK.W-02.Rev.00 PELAPORAN HASIL TAPPING DECLINE

9.2. OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00 TAPPING DECLINE

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*\*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-01.Rev.00 FORM HARD KOMPLAIN	2 tahun	Quality Control
2	OB.IN.QCC.TELK.F-03.Rev.00 FORM PELAPORAN HASIL TAPPING DECLINE	2 tahun	Quality Control

\*\*) 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

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		