
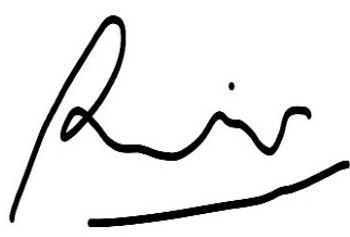



Prosedur Operasi Standar
PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN
TAM CONSUMER

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 : 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">Prosedur Operasi Standar PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN TAM CONSUMER</p>	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 TAM.

4. Pihak Terkait

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

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Proses layanan operasional TAM Telkom diatur pada prosedur layanan.
- 5.2. QC 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 untuk proses monitoring kualitas berdasarkan pada OB.IN.QCC.TELK.P-03.Rev.00 Tapping validasi agree dan OB.IN.QCC.TELK.P-02.Rev.00 Kalibrasi Hasil Tapping.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. Tam Counsumer adalah layanan penawaran produk Add On kepada pelanggan INDIHOME eksisting sesuai dengan WO *customer* yang disediakan *client* (TELKOM).
- 6.2. TL(team leader) Tam 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.
- 6.3. *Quality Control Officer* adalah pihak yang melakukan proses *Tapping*.

Prosedur Operasi Standar PENGELOLAAN OPERASIONAL LAYANAN TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.P-02.Rev.00
	Revisi : 00

6.4. *Tapping* adalah proses *memonitoring* sikap, proses dan solusi Layanan yang diberikan agent kepada pelanggan.

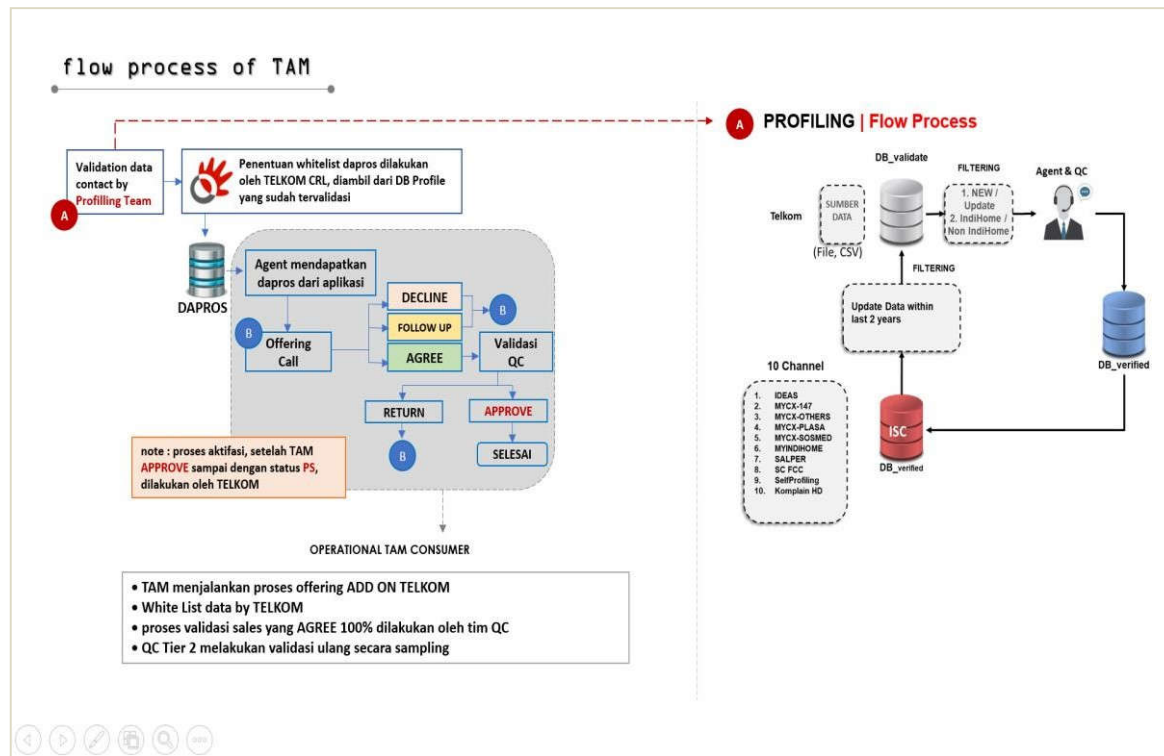
7. Indikator Kinerja Prosedur

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 TAM CONSUMER	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.TRM.TELK.W-01.Rev.00 INITIAL TRAINING.
- 9.3. OB.IN.OCC.TELK.W-03.Rev.00 REFRESHMENT TRAINING.
- 9.4. 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-16.Rev.00 FORM SERAH TERIMA IT TOOLS	2 TAHUN	Operasional
2	OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00LAPORAN BULANAN ALL RULE	2 TAHUN	Operasional
3	OB.IN.CC.TELK.MNOP-01.Rev.00 MANUAL OPERASI LAYANAN TAM CONSUMER	2 TAHUN	Operasional
4	OB.IN.OCC.TELK.F-14.Rev.00LAPORAN PERIODIK ALL RULE	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

12. Catatan

12.1

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		