




**Prosedur Operasi Standar**  
**Kalibrasi Hasil Tapping**  
**TAM Consumer**

**Tanggal Berlaku** : 13 Oktober 2022

**Kode Dokumen** : OB.IN.QCC.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

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>Kalibrasi Hasil Tapping</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-02.Rev.00
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.5.1 ISO 9001 :2015 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa.
- 1.2. Klausul 9.1 ISO 9001 :2015 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi.
- 1.3. Klausul 8.7 ISO 9001 :2015 Pengendalian Ketidaksesuaian Keluaran.
- 1.4. Klausul 9.1.3 ISO 9001 :2015 Analisis dan Evaluasi.
- 1.5. Klausul 10.2 ISO 9001 :2015 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif.

## 2. Tujuan

Meningkatkan performansi call monitoring di Layanan Contact Center Infomedia.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar operasional ini digunakan untuk kalibrasi hasil tapping di seluruh Layanan Contact Center yang dikelola Infomedia.

## 4. Pihak Terkait

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

## 5. Kebijakan Umum

- 5.1. Kalibrasi dilakukan 1 (satu) kali dalam sebulan.
- 5.2. Yang bertindak sebagai *fasilitator* adalah *Supervisor Quality*.
- 5.3. Peserta terdiri *dari QAO, QC Officer, Trainer, Team Leader dan Supervisor*.
- 5.4. Jadwal pelaksanaan dan peserta kalibrasi diatur oleh SPV QA.
- 5.5. Topik kalibrasi ditentukan oleh SPV QA dan bersumber dari temuan ketidaksesuaian *tapping QC dan Team Leader*.
- 5.6. Sampel rekaman yang akan dinilai bersama-sama saat kalibrasi minimal 3 sampel.

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>Kalibrasi Hasil Tapping</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-02.Rev.00
	Revisi : 00

5.7. Hasil kalibrasi di *distribusikan* dan disimpan pada aplikasi pendukung selambatnya pada H+3 setelah publikasi seluruh QCO dan Team Leader memberikan respon.

## 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 End user.

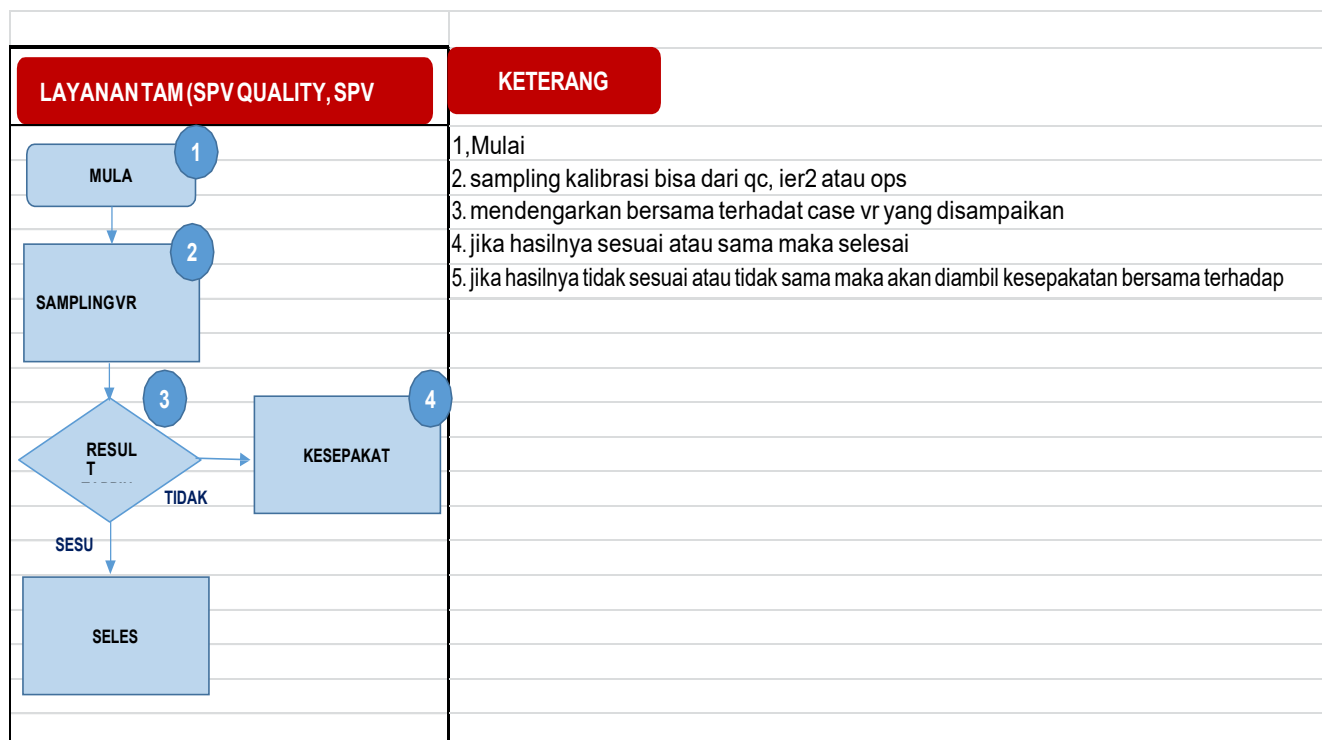
## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Kalibrasi hasil tapping dilakukan 1 kali dalam sebulan.
- 7.2. Penilaian sesuai standar parameter layanan.
- 7.3. Konsistensi penilaian sesuai kesepakatan kalibrasi.

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>Kalibrasi Hasil Tapping</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-02.Rev.00
	Revisi : 00

## 8. Rincian Prosedur

### 8.1. Diagram Proses



## 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-02.Rev.00 PELAPORAN HASIL TAPPING DECLINE.
- 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.
- 9.5. OB.IN.QCC.TELK.W-05.Rev.00 TAPPING DECLINE.

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>Kalibrasi Hasil Tapping</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.P-02.Rev.00
	Revisi : 00

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

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-04.Rev.00 STANDAR PENILAIAN PARAMETER LAYANAN TAM	2 tahun	QCC (QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)
2	OB.IN.QCC.TELK.F-12.Rev.00 FORM HASIL QCO PENDAMPING	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. My recording.

11.2. Email.

11.3. TAMARA

## 12. Catatan

12.1.

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		