




Instruksi Kerja
PEMBUATAN LAPORAN
TAM CONSUMER

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.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

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

1.1. IN.OCC.TELK.P-05 Pengolaan Oprasional 147 Malang.

2. Tujuan

Sebagai panduan untuk pembuatan laporan oprasional baik secara periodik maupun bulanan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari intruksi kerja ini diterapkan dalam Mengatur mengenai mekanisme pembuatan laporan baik secara periodik maupun bulanan.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Ketepatan waktu pengiriman laporan.
- 4.2. Kesesuaian data yang di gunakan untuk membuat laporan.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Pembuatan laporan minimal dilakukan secara periodik dan bulanan atau sesuai dengan permintaan *client* melalaui PKS.
- 5.2. Laporan dikirim ke Manager, Dept. Infomedia Operation center.
- 5.3. Format pembuatan laporan disesuaikan dengan OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00 untuk laporan performansi bulanan dan OB.IN.OCC.TELK.F-14.Rev.00 untuk laporan performansi periode.
- 5.4. Prosedur pembuatan laporan Bulanan.
 - 5.4.1. Periode pelaporan adalah bulanan.
 - 5.4.2. Materi yang dilaporkan adalah *revenue, sales, all reason call* dan performansi bulanan.
 - 5.4.3. Sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari aplikasi Tamara atau aplikasi lain nya sesuai ketentuan.

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

5.4.4. Sistematika pelaporan sesuai dengan form laporan

5.4.4.1. Highligh

Highlight realisasi pencapaian target pada periode tersebut dengan perbandingan bulan sebelum nya.

5.4.4.2. Tam operation

- Realisasi pencapaian target.
- Analisa performansi baik yang mencapai maupun yang tidak tercapai.
- *Action dan preventif* plan baik untuk mengatasi permasalahan maupun untuk meningkatkan performansi.

5.4.4.3. Reason for calling

Realisasi perbandingan antara total data *consume* dengan *realisasi* hasil *call*(persentase *contacted* dan *not contacted*).

5.4.4.4. HR Related Dan Cappacity

- **Data Potensi**
Komposisi dan jumlah SDM.
- **Rekrutmen**
Proses rekrutasi, ratio kelulusan dan detail prosesnya.
- **Training**(*hardskill, softskill, tandem* pasif dan aktif).
- **Performansi kinerja agent**(semua performansi agent, team leader dan support).
- **Populasi agent**(dikelaskan untuk agent dengan kinerja *Low, med* dan *high*).
- **Rencana tindakan**
Rekapitulasi dari semua rencana tindakan yang akan dilakukan untuk memperbaiki dan mempertahankan performansi dan target layanan.

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

5.5. Prosedur pembuatan laporan periodik

5.5.1. Periode pelaporan adalah secara mingguan/10 harian.

5.5.2. Materi yang di laporkan adalah revenue,sales,all reason call mingguan atau 10 harian.

5.5.3. Sumber data sebagai acuan secara kuantitatif diambil dari aplikasiTAMARA atau tools lain sesuai dengan PKS.

5.5.4. Sistematika pelaporan sesuai dengan form laporan.

5.5.4.1. Highligh.

Highligh realisasi pencapaian target pada periode tersebut dengan perbandingan minggu sebelum nya.

5.5.4.2. Tam operation

- Realisasi Pencapaian Target.
- Analisa Performansi Baik Yang Mencapai Maupun Yang Tidak Tercapai.
- Action dan preventif plan baik untuk mengatasi permasalahan maupun untuk meningkatkan performansi.

5.5.4.3. Reason for calling.

Realisasi perbandingan antara total data consume dengan realisasi hasil call(persentase *contected* dan *not contected*).

5.5.4.4. HR Related Dan Cappacity

- **Data Potensi.**
Komposisi dan jumlah SDM.
- **Rekrutmen.**
Proses rekrutasi, ratio kelulusan dan detail prosesnya
- **Training**(hardskill,softskill,tandem pasif dan aktif).
- **Performansi kinerja agent**(semua performansi agent,team leader dan support).
- **Populasi agent** (dikelaskan untuk agent dengan kinerja Low,med dan high).

Instruksi Kerja PEMBUATAN LAPORAN TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

- **Rencana tindakan**

Rekapitulasi dari semua rencana tindakan yang akan di lakukan untuk memperbaiki dan mempertahankan performansi dan target layanan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.OCC.TELK.P-03.Rev.00 MONITORING PERIODIC SALES	2 tahun	Operasional
2	OB.IN.OCC.TELK.F-01.Rev.00 LAPORAN BULANAN ALL RULE	2 tahun	Operasional
3.	OB.IN.OCC.TELK.F-14.Rev.00 LAPORAN PERIODIK ALL RULE	2 tahun	Operasional

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		