




Instruksi Kerja CC Telkom
REFRESHMENT TRAINING
TAM CONSUMER

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

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

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom REFRESHMENT TRAINING TAM CONSUMER</p>	Tanggal Berlaku	: 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen	: OB.IN.OCC.TELK.W-03.Rev.00.
	Revisi	: 00

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.2 ISO 9001:2015 Kompetensi.
- 1.2. Klausul 7.5.2 ISO 9001:2015 Membuat dan Memutakhirkan.
- 1.3. Klausul 7.5.3 ISO 9001:2015 Pengendalian Informasi Terdokumentasi.

2. Tujuan.

Sebagai panduan yang mengatur proses pelatihan agar mempersiapkan pekerja yang berkualitas dari segi *soft skill*, produk dan membekali pekerja dengan keterampilan.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari instruksi kerja ini diterapkan sebagai panduan yang mengatur proses pelatihan agar mempersiapkan pekerja yang berkualitas dari segi *soft skill* dan membekali pekerja dengan keterampilan untuk menjadi SDM yang berkualitas.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. *Refreshment* soft skill dan *hard skill* bagi agent eksisting *low performance*.
- 4.2. Update informasi terbaru terkait ketentuan dan fitur produk Telkom.

5. Rincian Prosedur

5.1. *Refreshment soft skill dan hard skill bagi agent eksisting low performance.*

Refreshment ini dilakukan untuk meningkatkan performansi agent dengan *refresh* produk *knowledge* agent tersebut. sehingga dengan penguasaan produk yang bagus, maka agent akan lebih mudah mendapatkan *agree* dan *revenue* yang tinggi, sehingga *performance* agent tersebut mengalami peningkatan, tahapan *refreshment* produk adalah sebagai berikut :

1. Team leader layanan mengirimkan list nama dan data *agent low performance* kepada trainer melalui email.
2. Trainer mengambil *voice recording* dari aplikasi *my recording* untuk di lakukan analisa oleh trainer dan data *performance* yang di kirimkan oleh Team leader.
3. Trainer membuat jadwal refreshment kemudian di kirimkan kepada supervisor melalui email untuk di lakukan *approval*.
4. Trainer mengirimkan jadwal *refreshment* agent kepada team leader setelah mendapat persetujuan dari supervisor.

Instruksi Kerja CC Telkom REFRESHMENT TRAINING TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku	: 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen	: OB.IN.OCC.TELK.W-03.Rev.00.
	Revisi	: 00

5. Team leader mengirimkan jadwal refreshment kepada agent melalui aplikasi *whats up*.
6. Trainer memberikan *refreshment* dan materi ke pada agent sesuai dengan kebutuhan agent bersumber dari analisa voice recording dan data *performance* agent tersebut.
7. Trainer mengirmkan hasil dan *feedback refreshment* kepada team leader dan Supervisor layanan.
8. Team leader mengirimkan hasil monitoring agent yang telah di refreshment kepada *trainer* dan *supervisor* secara mingguan.

5.2. Update infomasi terbaru terkait ketentuan dan fitur produk Telkom

Berikut tahapan terkait *update* infomasi terbaru terkait ketentuan dan fitur produk Telkom :

1. Supervisor layanan mendapat email berisi infomasi ketentuan dan fitur produk Telkom terbaru dari *management*.
2. Supervisor layanan meneruskan infomasi tersebut melalui email kepada trainer untuk dilakukan sosialisasi kepada Team leader, quality dan agent terkait Informasi produk terbaru.
3. Trainer membuat jadwal sosialisasi dan di kirimkan kepada supervisor melalui email.
4. Supervisor layanan melakukan pengecekan dan memberikan approval.
5. Trainer mengirimkan jadwal Untuk di lakukan sosialisasi terkait Informasi produk terbaru kepada Team Leader dan Quality analyst melalui email.
6. Team leader dan Quality analyst meneruskan kepada masing- masing team nya
- 7 Trainer membuat analisa hasil sosialisasi produk terbaru dan di kirimkan kepada supervisor layanan.

Instruksi Kerja CC Telkom REFRESHMENT TRAINING TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-03.Rev.00.
	Revisi : 00

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.CC.TELK.MNOP-01.Rev.00 MANUAL OPERASI LAYANAN TAM CONSUMER	2 tahun	Operasional
2			

*) 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.		