



Pegadaian

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian

Real Time Management

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.02

Revisi 02

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
Nama : Gadhong Pangenggar	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Staff	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.02
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 9.1 ISO 9001:2015 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi
- 1.2. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 Pengendalian produksi dan penyediaan layanan

2. Tujuan

- 2.1. Memastikan KPI / SLA / SLG yang telah disepakati dengan klien dapat tercapai.
- 2.2. Memastikan *Login* dan *Logout Agent* sesuai dengan jadwal *roster* yang telah dibuat.
- 2.3. Memastikan kehadiran *Agent* sesuai dengan jadwal *roster* yang telah dibuat.
- 2.4. Memastikan jam *AUX Agent* sesuai dan tidak berlebih.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini meliputi proses *monitoring* aktivitas operasional *Contact Center* secara *realtime*, mulai dari *login logout*, absensi kehadiran, ROTG, evaluasi *roster* dan *recovery plan*.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Agent
- 4.2. Team Leader
- 4.3. Koordinator

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Real time management dilakukan setiap hari di layanan *Contact Center*.
- 5.2. Pelaksanaan *real-time* management adalah *Team Leader*.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. **KPI** singkatan dari *key performance indikator*
- 6.2. **SLA** singkatan dari *service level agreement*
- 6.3. **SLG** singkatan dari *service level guarantee*
- 6.4. **ROTG** singkatan dari *Rule of The Games*

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.02
	Revisi : 02

- 6.5. **TL pagi/siang** adalah Team Leader yang bertanggung jawab melakukan pemantauan harian seluruh proses dan aktivitas yang berlangsung sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- 6.6. **Recovery plan** adalah tahapan-tahapan improvement yang direncanakan jika terjadi ketidak capaian target.
- 6.7. **Roster** adalah jadwal kerja untuk *Agent*
- 6.8. **SCR (Success Call Rate)** adalah persentase tingkat keberhasilan nasabah menghubungi nomor layanan *Contact Center*.

7. Indikator Kinerja Prosedur

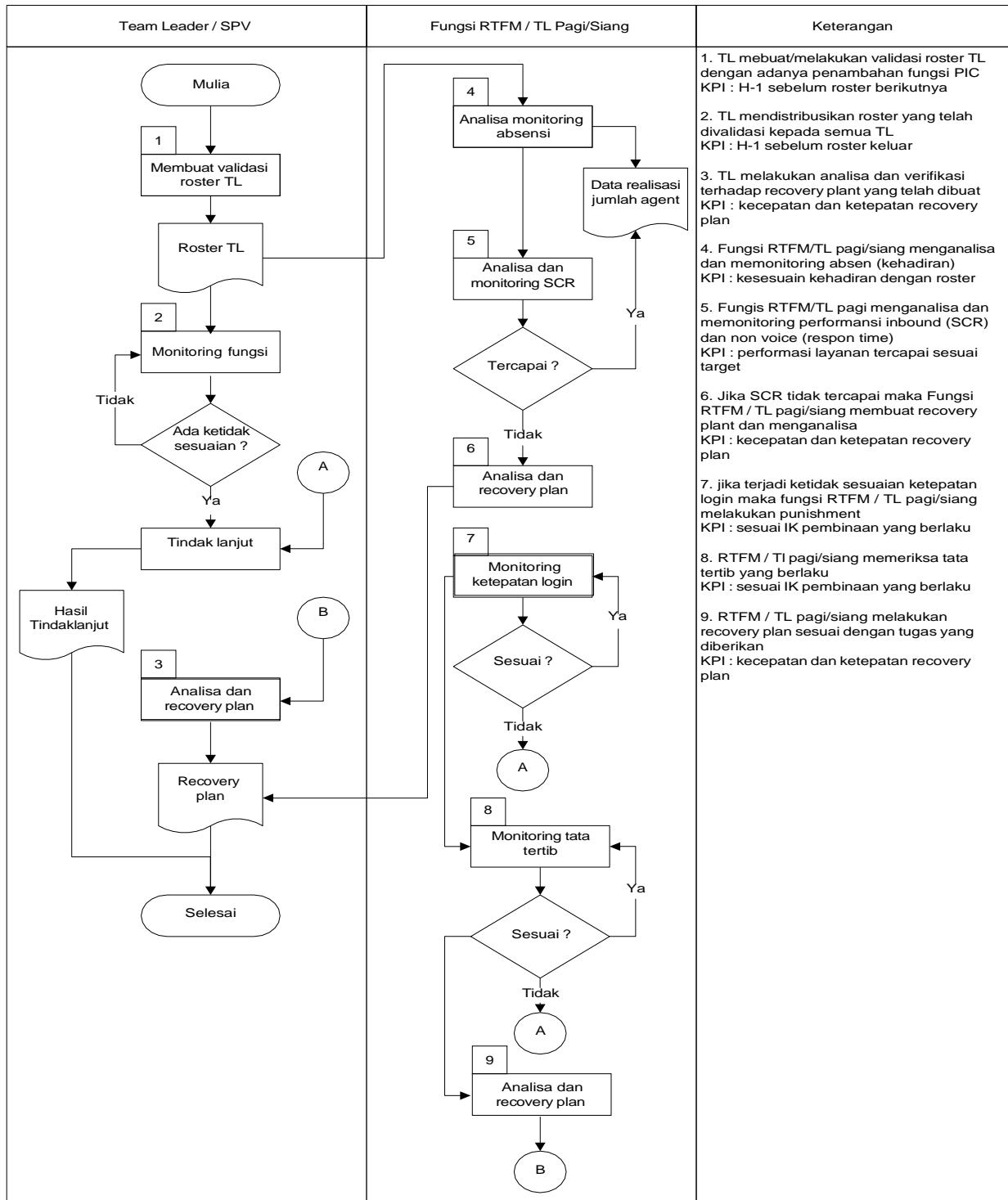
- 7.1. Kecepatan dan ketepatan analisa dan *monitoring* pencapaian inbound (SCR, AHT, Abandon), *non-voice* (*Respon Time*, *Waiting List*).
- 7.2. Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan analisa dan verifikasi *recovery plan*.
- 7.3. Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring absensi kehadiran.
- 7.4. Konsisten *monitoring* ketepatan *login*.
- 7.5. Konsisten *monitoring* tata tertib.



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.02
	Revisi : 02

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
	Kode Dokumen	: OCC.PGDN.01.02
	Revisi	: 02

8.2. Keterangan Prosedur, Risiko, Kontrol *

No	Keterangan	SLA	Risiko	Kontrol
1	Validasi Roster	H-1	Ketepatan roster dan pencapaian target layanan	Team WFM melakukan evaluasi roster
2	Recovery Plan	Real Time	Pencapaian target layanan	Team RTFM melakukan action plan
3	Ketepatan login	Real Time	Pencapaian target layanan	Melakukan pengecekan pada roster dan Aplikasi Omnichannel
4	Kehadiran Agent	Real Time	Pencapaian target layanan dan kesesuaian plan roster	Melakukan pengecekan pada roster dan Aplikasi Omnichannel

*) No, keterangan, SLA, Risiko dan Kontrol pada tabel di atas merupakan No Aktivitas, keterangan, SLA, Risiko, dan Kontrol pada rincian prosedur. Setiap aktivitas diisi dengan keterangan jika diperlukan saja. Jika tidak ada koten pada salah satu kolom table di atas, maka kolom diisi dengan tanda (-). SLA wajib diisi namun keterangan, risiko, dan control tidak wajib.

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. OCC.PGDN.02.02. IK Real time management

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Recovery Plan	2 Tahun	Team Leader
2			

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

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.02
	Revisi : 02

11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. Aplikasi Omnichannel
- 11.2. Grafana

12. Catatan

Untuk penamaan posisi atau fungsi tidak mengikat menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing layanan dan jadwal roster pada hari tersebut

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	02 Oktober 2023	Perubahan dari aplikasi ON4 menjadi Aplikasi Omni Channel
02	25 September 2025	Perubahan tanda tangan dan nama pembuat

