



Pegadaian

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian

Pengendalian User ID Aplikasi Kerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.04

Revisi : 02

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Gadhang 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 Pengendalian User ID Aplikasi Kerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.04
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.5.6 ISO 9001:2015 Kendali Atas Perubahan
- 1.2. Klausul 7.5 ISO 9001: 2015 Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

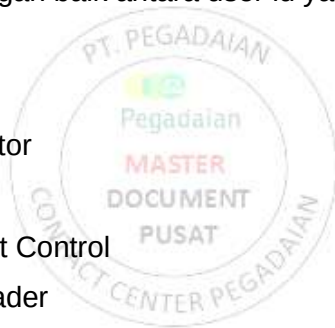
Memastikan semua user ID aplikasi Omni Channel yang sudah tidak digunakan dalam keadaan non aktif

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup ini adalah proses penertiban user id aplikasi omni channel agar dapat terkontrol dengan baik antara user id yang masih aktif dan yang sudah non aktif

4. Pihak Terkait

- 4.1. Koordinator
- 4.2. Admin
- 4.3. Document Control
- 4.4. Team Leader
- 4.5. Agent



5. Kebijakan Umum

- 5.1. Untuk user id Omni Channel apabila agent resign maksimal 1x24 jam setelah hari terakhir bekerja harus sudah di non aktifkan
- 5.2. PIC untuk menon aktifkan untuk user ID Omni Channel di kendalikan oleh Team Leader
- 5.3. Untuk semua daftar user ID harus tercatat dalam logbook

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. Agent adalah Personil yang ditugaskan oleh Infomedia sebagai pelaksana untuk melayani pelanggan / calon pelanggan Pegadaian menggunakan media voice dan non voice

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Pengendalian User ID Aplikasi Kerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.04
	Revisi : 02

- 6.2. Team Leader adalah Seseorang yang mampu memberikan bimbingan, instruksi, arahan dan kepemimpinan kepada sekelompok individu lain dengan tujuan dapat mencapai hasil yang baik dalam sebuah tim
- 6.3. Koordinator adalah Mengkoordinir mensupervisi sesuai dengan kesesuaian hirarki
- 6.4. Aplikasi Omni Channel adalah Aplikasi atau perangkat kerja yang digunakan oleh agent untuk menerima pesan masuk, creat laporan dan dokumentasi data chat nasabah
- 6.5. Web Pansol adalah Aplikasi library yang berisikan tentang informasi prodak, promo dan lain-lain

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Penertiban user id aplikasi Omni Channel agar dapat terkontrol dengan baik antara user id yang masih aktif dan yang sudah non aktif
- 7.2. Penertiban pencatatan logbook daftar user ID Omni Channel

8. Rincian Prosedur

- 8.1. Diagram Proses Non Aktif User ID Omni Channel

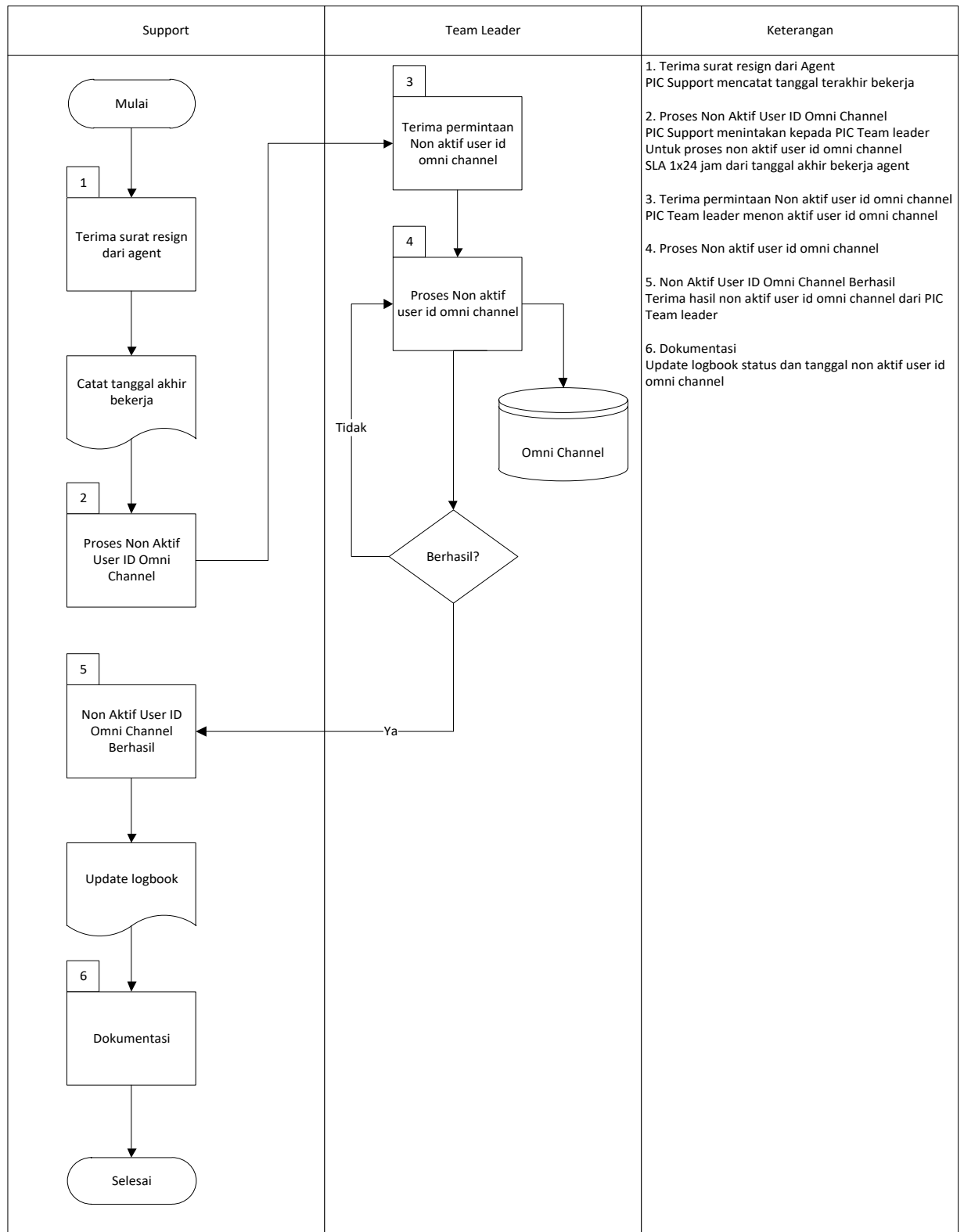


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Pengendalian User ID Aplikasi Kerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.04

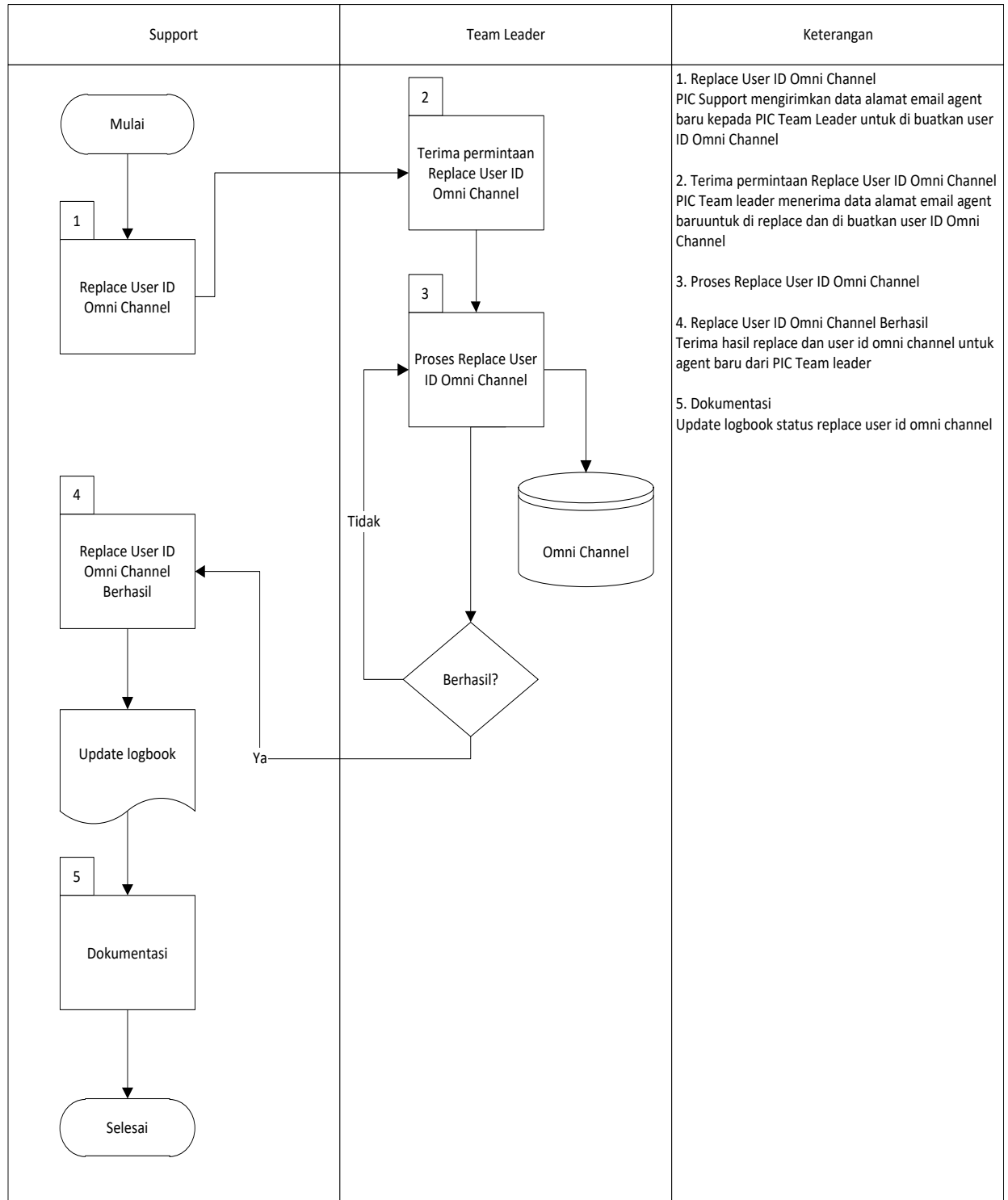
Revisi : 02



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Pengendalian User ID Aplikasi Kerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.04
Revisi : 02

8.2. Diagram Proses Replace User ID Omni Channel



8.3. Keterangan Prosedur, Risiko, Kontrol *

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Pengendalian User ID Aplikasi Kerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.04
Revisi : 02

No	Keterangan	SLA	Risiko	Kontrol
1	Non Aktif User Id Omni Channel	1x24 jam	Disalah gunakan	Team Leader
2	-	-	-	-
3	-	-	-	-
4	-	-	-	-
5	-	-	-	-

*) 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 konten 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

- Pengendalian User ID Aplikasi Kerja

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Logbook User ID Omni Channel	2 Tahun	Document Control
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	-	-	-

**) 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. Aplikasi Omni Channel

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Pengendalian User ID Aplikasi Kerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.04
	Revisi : 02

12. 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

