

Instruksi Kerja CC Pegadaian

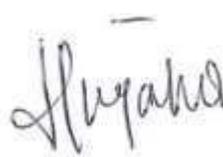
Pembuatan Laporan

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.04

Revisi 01



| Dibuat oleh, | Diperiksa oleh, | Disetujui oleh, |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| Nama : Dina Kusumawardani | Nama : Franskel Wawan Ardiansyah | Nama : Rosyid Hamidi |
| Jabatan : Pranata 4 | Jabatan : Kepala Departemen Contact Center | Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional |
| Tanggal : 02 Oktober 2023 | Tanggal : 02 Oktober 2023 | Tanggal : 02 Oktober 2023 |

| | |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Pembuatan Laporan | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
| | Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.04 |
| | Revisi : 01 |

1. Rujukan

1.1. Klausul 7.5 ISO 9001:2015 Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

Sebagai panduan untuk pembuatan laporan operasional baik secara periodik maupun bulanan

3. Ruang Lingkup

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 digunakan untuk membuat laporan

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Pembuatan pelaporan minimal dilakukan secara periodik dan bulanan dan / atau sesuai dengan permintaan klien melalui PKS.
- 5.2. *Manager* operasional wajib melakukan rapat koordinasi dengan klien.
- 5.3. Format pembuatan laporan disesuaikan dengan *template* pelaporan yang sudah ada untuk laporan performansi bulanan dan untuk performansi laporan periode.
- 5.4. Data pelaporan diambil dari aplikasi omni channel, In Social dan My *recording*.
- 5.5. Prosedur pembuatan laporan bulanan
 - 5.5.1. Periode laporan adalah bulanan
 - 5.5.2. Sistematika pelaporan sesuai dengan Form Laporan *Highlight* realisasi KPI pada periode tersebut dengan perbandingan 5 bulan yang lalu.
 - 5.5.3. Jenis laporan dan materi yang dilaporkan adalah
 - 1) Laporan *Contact Center* Pegadaian
 - a. Site (tempat lokasi bekerja)
 - b. Jumlah pekerja
 - c. Jumlah seat
 - d. Target SLA
 - e. Call offer dan Case in
 - f. Voice performace



| | |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Pembuatan Laporan | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
| | Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.04 |
| | Revisi : 01 |

- Performance voice
 - Trend traffic voice dan rootcause
 - KIP average per month
 - Summary
- g. Non Voice performance
- Performance sosmed
 - Performance email
 - Performance chat
 - Trend traffic digital dan rootcause
 - KIP average per month
 - Summary
- h. Quality dan productivity performance
- QM dan PnP
 - AHT
 - Attandance
- i. Issue dan improvement
- j. Update project
- 2) *Social dan Media monitoring Contact Center Pegadaian*
- a. Traffic mention
 - b. Online traffic news
 - c. Toppic mapping
 - d. Social media monitoring report
 - e. Social Network Analysis
 - f. Social Media Analytic
 - g. Summary
- 3) Laporan analisa kualitas layanan Pegadaian
- a. Rekapitulasi *Tapping/Sampling*
 - b. Pencapaian per kategori
 - c. Pelaksanaan Tindak lanjut *Tapping/Sampling* oleh Team Leader/SPV
 - d. Populasi QM Score
 - e. Pareto



| | |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Pembuatan Laporan | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
| | Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.04 |
| | Revisi : 01 |

- f. TOP 5 NC
 - g. QM Score yang tercapai by Tenor
 - h. QM Score yang tidak tercapai by Tenor
 - i. Grafik
 - j. List Agent
 - k. Fishbone TOP 5 NC
 - l. Pencapaian QM Score per SPV
 - m. Rekomendasi dan Rencana Tindakan
 - n. Quality Score
- 4) Laporan layanan pegadaian
- a. Kategori perangkat
 - b. Nama perangkat
 - c. Jumlah perangkat
 - d. Jumlah gangguan
 - e. Durasi dalam 1 bulan (jam)
 - f. Durasi gangguan (hh:mm:ss)
 - g. MTT response
 - h. MTT recovery
 - i. %(Availability)

5.5.4. AMI

Progress Closing Temuan Audit (Internal, Klien dan *Surveillance*)

5.5.5. Rencana Tindakan

Rekapitulasi dari semua rencana tindakan yang akan dilakukan untuk memperbaiki dan mempertahankan performansi dan KPI layanan

5.6. Prosedur pembuatan laporan periodik

5.6.1. Periode pelaporan adalah periodik (mingguan)

5.6.2. Materi yang dilaporkan adalah:

- a. Site (tempat lokasi bekerja)
- b. Jumlah pekerja
- c. Jumlah seat
- d. Target SLA
- e. Call offer dan Case in



| | |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Pembuatan Laporan | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
| | Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.04 |
| | Revisi : 01 |

f. Voice performace

- Performance voice
- Trend traffic voice dan rootcause
- KIP average per month
- Summary

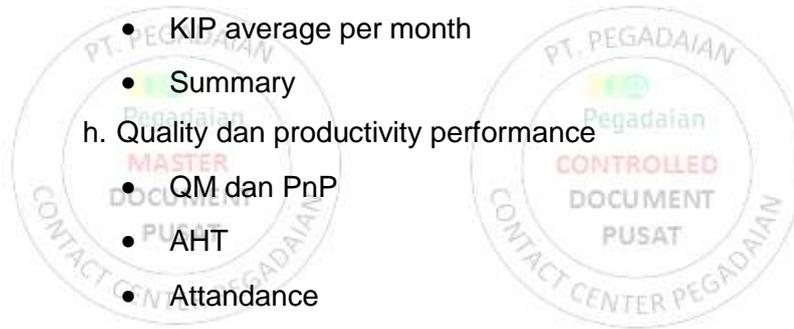
g. Non Voice performace

- Performance sosmed
- Performance email
- Performance chat
- Trend traffic digital dan rootcause
- KIP average per month

h. Quality dan productivity performance

- QM dan PnP
- AHT
- Attandance

i. Issue dan improvement



6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

| No. | Nama Dokumen / Rekaman | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|------|------------------------|-------------|------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| dst. | | | |

*) 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. | | |