

Instruksi Kerja CC Pegadaian

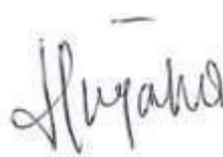
Real Time Management

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05

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 Real Time Management	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

1. Rujukan

1.1. OCC.PGDN.01.02 SOP Real Time Management CC Pegadaian

2. Tujuan

2.1. Menjelaskan tugas dan fungsi setiap PIC pada proses *Real Time Management*.

2.2. Sebagai panduan bagi operasional dalam menjalankan proses *Real Time Management*.

3. Ruang Lingkup

Instruksi kerja ini adalah mulai dari proses pembuatan *roster* TL atau pembuatan jadwal *real time monitoring* sampai dengan fungsi dan proses yang dijalankan pada saat melakukan *real monitoring* baik untuk layanan *voice* dan *non voice*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring pencapaian *Inbound call* (SCR, AHT, Abandon) dan Digital Media/*non-voice* (*Respon Time, Waiting List*).

4.2. Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan, analisa dan verifikasi *recovery plan*.

4.3. Kecepatan dan ketepatan menganalisa *monitoring* absensi kehadiran.

4.4. Konsistensi monitoring tata tertib.

4.5. Konsistensi monitoring ketepatan login.

5. Rincian Prosedur

Untuk penamaan posisi atau fungsi tidak mengikat, menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan dimasing-masing layanan *voice* dan *non voice*

5.1. Prosedur membuat *roster Team Leader*

5.1.1. WFM merancang dan membuat jadwal *real time monitoring* sesuai dengan hari dan jam operasional *Contact Center*.

5.1.2. Peran *Team Leader* pada saat melakukan *real time monitoring* menyesuaikan dengan kondisi layanan dan jumlah *Team Leader* yang bertugas.

5.1.3. *Team real time monitoring* tidak harus berjumlah lebih dari 1 orang, tergantung dengan kapasitas layanan.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

5.2. Prosedur distribusi dan monitoring fungsi.

WFM memberikan *roster* final yang sudah di setujui oleh Koordinator kepada seluruh *Team Leader* dan Koordinator mengontrol pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Team Leader*.

5.3. Prosedur *monitoring* absensi *Agent*

5.3.1. Berpedoman pada *roster* yang telah diterima, maka Fungsi TL pagi/siang mengecek kesesuaian antara jumlah *Agent* yang direncanakan *online* pada *roster* dengan realisasi.

5.3.2. Fungsi TL pagi/siang mendata *Agent* yang absen dan terlambat melalui daftar hadir yang biasa digunakan, adapun kebijakan terkait absen dan terlambat sebagai berikut:

- a. Setiap *Agent* yang berhalangan masuk wajib melaporkan atasannya minimal 4 jam sebelum jam bertugas
- b. Setiap *Agent* yang memiliki kendala untuk datang tepat waktu wajib menginformasikan kendala tersebut kepada *Team Leader* masing-masing / *Team Leader On Duty* sesegera mungkin pada saat mengalami kendala serta mengirimkan foto bukti kendala tersebut.

5.3.3. Berdasarkan data absensi dan keterlambatan tersebut maka Fungsi TL pagi/siang mengidentifikasi kecukupan *Agent*.

5.3.4. Fungsi TL pagi/siang melakukan proses 5.3.1 s.d 5.3.3

5.4. Prosedur *monitoring* tata tertib

5.4.1. Fungsi TL pagi/siang melakukan inspeksi minimal 2 (dua) kali selama jadwal bertugas guna memastikan setiap *Agent* mematuhi aturan yang berlaku di operasional, misalnya: menggunakan kartu identitas pekerja, seragam sesuai ROTG dan Grooming.

5.4.2. Apabila Fungsi TL pagi/siang menemukan pelanggaran tata tertib maka wajib menegur kepada *Agent* tersebut dan memberikan pembinaan sesuai prosedur yang berlaku.

5.5. Prosedur analisa dan *monitoring*

5.5.1. Fungsi TL pagi/siang mengidentifikasi isu-isu dioperasional seperti :



Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

- 1) Apakah ada GAMAS (gangguan masal) atau promo
- 2) Data *real* pada *reporting tools* terkait:
 - a. Antrian *calls (queue)* tinggi dan *Agent* masih dalam status melayani nasabah.
 - b. Waktu tunggu *calls* terlama (*oldest calls*) lebih tinggi dari histori normalnya.
 - c. AHT dan *HOLD Time* lebih tinggi dari histori normalnya.
 - d. SCR tidak mencapai target.
 - e. *Respon time* lebih tinggi dari histori normalnya.

5.5.2. Berdasarkan isu-isu yang telah diperoleh dan realisasi data pada *reporting tools* maka Fungsi TL pagi/siang memprediksi pencapaian performansi. Jika prediksi performansi tidak tercapai maka Fungsi TL pagi/siang menyusun *recovery plan*.

5.6. Prosedur membuat *recovery plan*

5.6.1. Isu-isu yang berpotensi menyebabkan ketidak capaian performansi antara lain:

- a. Gangguan masal, promo dan SMS *blast* yang menyebabkan kenaikan *traffic* dari prediksi yang dibuat sehingga kebutuhan *Agent* untuk *online* meningkat.
- b. Kenaikan AHT pada *inbound calls* dan *respon time* pada *non voice* dari prediksi yang dibuat sehingga kebutuhan *Agent* meningkat.
- c. Kekurangan *Agent* karena absensi dan keterlambatan yang disebabkan oleh keadaan tak terduga contohnya kecelakaan dsb.

5.6.2. *Recovery plan* dapat berupa

- a. Menghubungi *Agent ready on duty*
- b. Melakukan penundaan AUX *Agent* (istirahat, toilet, ibadah dan brifing)
- c. Tidak melakukan *offering help*
- d. Tidak menginformasikan *cross selling*
- e. Perpindahan *dedicate* sementara untuk membantu layanan yang sedang tinggi atau ramai
- f. Memantau AHT agent apabila tinggi *Team Leader* lakukan *heiring tapping* atau langsung mendekati *Agent* apabila komplain, berikan solusi

Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

- g. Memantau *respon time Agent* apabila tinggi *Team Leader* langsung mendekati *Agent*, apabila komplain berikan solusi
- h. Memanfaatkan *Team Leader* dan *unit* lain untuk membantu menangani panggilan atau antrian pada *channel* lain

5.6.3. Fungsi TL pagi/siang berkoordinasi dengan *Team Leader* mengenai *recovery plan* yang akan dijalankan

5.7. Prosedur distribusi *recovery plan*

Setelah berkoordinasi atas *recovery plan* yang akan dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan pendistribusian *recovery plan* sebagai berikut:

5.7.1. Fungsi TL pagi/siang menghubungi *Agent ready on duty* dan membantu menangani *traffic* yang sedang tinggi di *voice* ataupun *non voice*

5.7.2. Fungsi TL pagi/siang bertanggung jawab untuk:

- a. Melakukan penundaan *AUX Agent* (istirahat, toilet, ibadah dan breafing)
- b. Tidak melakukan *offering help*
- c. Tidak menginformasikan *cross selling*
- d. Perpindahan *dedicate* sementara untuk membantu layanan yang sedang tinggi atau ramai
- e. Memantau *AHT Agent* apabila tinggi *Team Leader* lakukan *heiring tapping* atau langsung mendekati *Agent* apabila komplain berikan solusi
- f. Memantau *respon time Agent* apabila tinggi *Team Leader* langsung mendekati *Agent* apabila komplain berikan solusi
- g. Memanfaatkan *Team Leader* dan *unit* lain untuk membantu menangani panggilan atau antrian pada *channel* lain

5.8. Prosedur *brifing* dan *Monitoring* ketepatan *login*

5.8.1. *Team leader* memberikan informasi mengenai info-info terbaru.

5.8.2. Fungsi TL pagi/siang mengecek ketepatan *login* awal *shifting* dan setelah istirahat maupun break *Agent* yang diawasi pada Aplikasi *Monitoring*.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

5.8.3. Fungsi TL pagi/siang berkoordinasi dengan WFM mengecek *staffed time* dan *effective time* dari *Agent*, dalam hal ini pola *login logout* serta *AUX Agent* juga harus dipantau setiap interval.

5.8.4. Jika ada informasi tentang produk baru, promo, kebijakan operasional Team Leader wajib memberikan informasi kepada seluruh *Agent* atau timnya.

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.		