



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Pengendalian User ID Aplikasi Kerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.06

Revisi : 01

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

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengendalian User ID Aplikasi Kerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.06
	Revisi : 01

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 kedaan non aktif

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup instruksi kerja 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. Indikator Kinerja Prosedur

4.1 Penertiban user id aplikasi Omni Channel agar dapat terkontrol dengan baik antara user id yang masih aktif dan yang sudah non aktif

4.2 Penertiban pencatatan logbook daftar user ID Omni Channel

5. Rincian Prosedur

5.1 Setiap agent harus memiliki user ID Omni Channel sendiri tidak boleh sharing

5.2 Untuk user id Omni Channel apabila agent resign maksimal 1x24 jam setelah hari terakhir bekerja harus sudah di non aktifkan

5.3 PIC untuk menonaktifkan untuk user ID Omni Channel di kendalikan oleh Team Leader

5.4 Untuk semua daftar user ID Omni Channel harus tercatat dalam logbook



Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengendalian User ID Aplikasi Kerja

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: OCC.PGDN.02.06
Revisi	: 01

6. Dokumen / rekaman pendukung *

No	Nama dokumen / rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Logbook User ID Omni Channel	2 tahun	DC
2			
3			

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

7. Catatan perubahan dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
1	25 September 2025	Perubahan tandatangan dan nama pembuat
2	-	-