



Pegadaian

MANUAL MUTU
CONTACT CENTER PEGADAIAN

LAMPIRAN III
SASARAN MUTU

Kode Dok

PGDN.MM-LAMP-03

Revisi

01

Tgl Efektif

22 Juni 2023

No	Unit	Objective	Target	Activity Plant	Tindakan Perbaikan	Waktu Pelaporan
1	Operasional	1. SCR (Successful Call Ratio)	90%	1. Menjadwalkan agent yang handling lebih banyak di peak call (jam sibuk) 2. Monitoring kehadiran agent 3. Monitoring aux agent tidak lebih dari satu jam	1. Perbantuan agent yang available 2. Menunda jam aux agent 3. Aktifkan Ready On Call (ROC)	Per Bulan
		2. AHT Inbound	300 Detik	1. Melakukan analisa dengan Team Leader dan Quality terkait perkembangan AHT di layanan	1. Memberikan rekomendasi kepada TL apabila AHT tidak Achive	Per Bulan
		3. Respon Time	300 Detik	1. Monitoring kehadiran agent 2. Monitoring aux agent tidak lebih dari satu jam 3. Menetapkan Ready On Duty dan Multi Skill	1. Perbantuan agent yang available 2. Menunda jam aux agent 3. Meminta rekomendasi kepada RTFM apabila tidak Achive	Per Bulan
		4. Quality Monitoring	95%	1. Roleplay 2. Refreshment Produk 3. Update Panduan Solusi	1. Kuis post test refreshment minimal harus mencapai 80 2. Memperbarui informasi di FAQ/Panduan Kendala 3. Coaching atau pembinaan	Per Bulan
		5. Customer Satisfaction Index	51%-75%	1. Roleplay 2. Refreshment Produk 3. Update Panduan Solusi	1. Kuis post test refreshment minimal harus mencapai 80 2. Memperbarui informasi di FAQ/Panduan Kendala 3. Coaching atau pembinaan	Per Bulan
2	QA	1. Analisa Performasi Layanan & Monitoring	100%	1. Membuat laporan terkait ketidaksesuaian parameter	1. Memberikan rekomendasi terkait dengan temuan seperti dilakukan typing test 2. Dilakukan roleplay oleh Team Leader	Per Bulan
		2. Kualitas Pelaksanaan Tapping	100%	1. Tapping dilaksanakan secara periodik	1. Jika terdapat kendala remark tidak bisa di isi, tim QC akan membuatkan tiket laporan ke IOC. Kemudian bisa meminta agent	Per Bulan

				<p>2. Jumlah sampel yang diambil untuk agent lama adalah 2 per minggu, dan untuk agent baru 3 per minggu</p> <p>3. Pengambilan sampel secara real tapping dan historical tapping</p>	menulis percakapan di bagian feedback.	
		3. Kualitas Pelaksanaan Misteri Shopping	100%	1. Mengukur pemahaman agent dengan menanyakan produk terbaru	1. Jika terdapat temuan saat Mystery Shopping, tim QC akan memberikan rekomendasi jawaban yang sesuai	Per Bulan
3	Support	1. Kualitas Roster	100%	<p>1. Mengumpulkan data historis dan menormalisasi data yang anomaly</p> <p>2. Mencari informasi atau data yang dipergunakan menganalisis kejadian dimasa yang akan datang yang dapat mempengaruhi traffic</p> <p>3. Pembuatan Jadwal atau penentuan jumlah SDM berdasarkan perhitungan di setiap Interval untuk setiap Channel</p>	<p>1. Menormalisasi data yang anomaly</p> <p>2. Membuat forecasting dengan menggunakan data historis triwulan terakhir agar dapat di pergunakan sebagai bahan evaluasi pembuatan roster</p> <p>3. Melakukan perubahan dedicate jika terjadi peningkatan traffic di salah satu Channel dan menetapkan Multi Channel</p>	Per Bulan
		2. Pengendalian Informasi Terdokumentasi	100%	<p>1. Membuat dan up date dokumen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, pembuat atau referensi) - Format (misalnya bahasa, versi software, grafik) dan media (misalnya kertas atau elektronik) - Pemeriksaan dan pengesahan dokumen. <p>2. Pengendalian informasi terdokumentasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribusi, akses, penarikan dan penggunaan dokumen, - Penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk memastikan agar dokumen selalu dapat dibaca. 	<p>1. Ketidaksesuaian perlu diidentifikasi dan didokumentasikan</p> <p>2. Dilakukan pengecekan agar tidak ada typo (salah dalam penulisan)</p> <p>3. Pendistribusian dokumen sesuai sasaran</p> <p>4. Sampling monitoring</p>	Per Bulan

				<ul style="list-style-type: none"> - Kontrol perubahan (misalnya revisi dokumen) - Masa simpan dan pemusnahan dokumen 		
4	Eskalasi permasalahan	1. Eskalasi melalui transfer call	100%	1. Menerima transfer call dari Tier 1	1. Identifikasi kendala 2. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	Per Bulan
		2. Eskalasi melalui manajemen tiket	100%	1. Menerima 100% tiket pengaduan yang masuk	1. Evaluasi terhadap penyebab tidak tercapai 100% 2. Identifikasi kendala 3. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	Per Bulan
		3. Eskalasi melalui Aplikasi MONEV	SLA 14 HK	1. Menghubungi outlet untuk menyelesaikan pengaduan di aplikasi MONEV	1. Mengingatkan Outlet untuk segera menyelesaikan pengaduan di aplikasi MONEV	Per Bulan
5	<i>Outbound Call</i>	1. Informasi yg diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	95%	1. Roleplay 2. Refreshment Produk 3. Update Panduan Solusi	1. Kuis post test refreshment minimal harus mencapai 80 2. Memperbarui informasi di FAQ/Panduan Kendala 3. Coaching atau pembinaan	Per Bulan
		2. Konfirmasi status tiket pelaporan	100%	1. menghubungi nasabah yang status tiket konfirmasi penyelesaian	1. Monitoring evaluasi kinerja	Per Bulan
6	Penanganan Tiket Pengaduan	Menangani tiket pengaduan	100%	1. Menangani 100% tiket pengaduan yang masuk	1. Evaluasi terhadap penyebab tidak tercapai 100% 2. Identifikasi kendala 3. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	Per Bulan
7	Menangani Transfer Call dari Tier 1	1. Menerima transfer call dari Tier 1	100%	1. Menangani 100% transfer call dari Tier 1	1. Identifikasi kendala 2. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	Per Bulan
		2. Memberikan informasi dan atau solusi bagi nasabah	100%	1. Menangani 100% transfer call dari Tier 1	1. Identifikasi kendala 2. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	Per Bulan
8		1. Menerima telepon dari outlet	100%	1. Menangani 100% telepon dari outlet	1. Identifikasi kendala	Per Bulan

	Menangani telepon dari outlet				2. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	
		2. Memberikan informasi dan atau solusi terhadap permasalahan outlet	100%	1. Menangani 100% telepon dari outlet	1. Identifikasi kendala 2. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	Per Bulan
9	Eskalasi tiket ke divisi terkait	Eskalasi tiket di luar kewenangan ke divisi terkait	15% Total Tiket	1. Skala prioritas penanganan permasalahan 2. Mencari informasi dari Divisi terkait untuk penanganan percepatan	1. Evaluasi terhadap penyebab SLA tidak tercapai 2. Identifikasi kendala 3. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	Per Bulan
10	Penanganan Keluhan nasabah yang datang langsung ke kantor pusat	Menangani keluhan nasabah	100%	1. Eskalasi permasalahan ke Divisi Terkait	1. Berkaitan dengan waktu penyelesaian pada Divisi Terkait	Per Bulan
11	Notifikasi melalui SMS Blast	Mengirimkan Pemberitahuan melalui SMS Blast ke nasabah		1. Mengirimkan pemberitahuan tanggal jatuh tempo	1. Dihubungi melalui WhatSaap	Per Bulan
12	SLA (Service Level Agreement) Penyelesaian Permasalahan Operasional	Durasi penyelesaian permasalahan operasional atau resolution time	7 Jam	1. Skala prioritas penanganan permasalahan	1. Evaluasi terhadap penyebab SLA tidak tercapai 2. Identifikasi kendala 3. Coaching dan mentoring terhadap pencapaian tim dan individu	Per Bulan
13	<i>Telemarketing</i>	Menghubungi Nasabah yang lama tidak bertransaksi di Pegadaian	100%	1. Menawarkan produk Pegadaian 2. Menawarkan Promo yang sedang berlangsung	1. Monitoring evaluasi kinerja	Per Bulan