

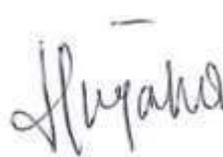
Instruksi Kerja CC Pegadaian
Menghitung Prediksi Traffic dan AHT

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.01

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 Menghitung Prediksi Traffic dan AHT	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.01
	Revisi : 01

1. Rujukan

1.1. SUP.PGDN.01.01.Rev.00 SOP Roster CC Pegadaian

2. Tujuan

Sebagai acuan bagi *Operation Plan/WFM* dalam menghitung prediksi *call* (untuk *inbound*), *case in* (untuk *non voice*), dan AHT yang akan digunakan dalam pembuatan *Caplan* dan jadwal kerja *shifting*.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini adalah mulai dari pengumpulan data historis untuk *Traffic* dan AHT sampai dengan perhitungan prediksi *Traffic* dan AHT.

4. Indikator Kinerja Prosedur

Ketepatan dalam perhitungan prediksi *traffic* dan AHT.

5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur Mengumpulkan Data Historis *Traffic* dan AHT

- a. Mengumpulkan data historis total *Traffic* dan AHT yang terdiri dari data harian, interval dan seasonal (contoh Ramadhan, tanggal lelang, dll).
- b. Data diambil dari aplikasi *omni channel* maupun sumber-sumber lain selama 3 bulan terakhir atau periode tertentu jika terjadi perubahan jumlah *traffic* yang sifatnya akan menjadi permanen.

5.2. Prosedur Mengidentifikasi Data *Traffic* dan AHT Berdasarkan Peristiwa Yang Terjadi

5.2.1. Mencari informasi atau data yang terkait rencana atau kejadian di masa depan yang dapat mempengaruhi kenaikan maupun penurunan *Traffic* dan AHT, contoh adanya rencana penambahan atau pengurangan jenis layanan, perubahan prosedur penanganan pelanggan dan lain-lain.

5.2.2. Melakukan identifikasi dan mengelompokkan data historis tersebut ke dalam beberapa kategori yang bertujuan untuk memudahkan proses normalisasi data. Kategori yang di maksud adalah:



Instruksi Kerja CC Pegadaian Menghitung Prediksi Traffic dan AHT	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.01
	Revisi : 01

- a. *Insidental*, yaitu data yang diakibatkan oleh adanya peristiwa atau kejadian yang tidak dapat di prediksi sebelumnya yang berdampak pada penurunan atau kenaikan *Traffic* dan AHT, contohnya gangguan massal, promo, SMS blast dan lain-lain.
- b. *Seasonal*, data yang terjadi yang sifatnya berulang dan memiliki pola tertentu yang khas namun tidak terjadi sepanjang bulan atau sepanjang tahun, contoh: Bulan Ramadhan, tanggal lelang dan lain-lain.
- c. *Continual*, yaitu data yang terjadi karena adanya rencana untuk masa depan (*future*) yang dapat mempengaruhi *Traffic* dan AHT terkait adanya perubahan (penambahan atau pengurangan) jenis layanan, jangkauan layanan, perubahan prosedur dan sebagainya. Data ini diasumsikan akan terjadi sampai periode *roster* berikutnya. *Traffic* dan AHT yang terjadi karena adanya perubahan yang sifatnya jangka panjang, dapat dipakai sebagai data forecasting *Traffic & AHT*.

5.3. Prosedur Normalisasi Data

Melakukan normalisasi data *Traffic* dan AHT dengan cara mengeluarkan data anomali yaitu data fluktuasi yang di picu oleh peristiwa-peristiwa.

- a. Pertama melakukan normalisasi data yaitu dengan cara mengeluarkan data anomali yaitu data yang terjadi karena adanya lonjakan naik atau turun karena adanya kejadian tertentu. Selanjutnya data anomali tersebut tidak akan dipakai untuk proses *forecasting*.
- b. Kedua adalah dengan melakukan estimasi terhadap *abandon call* dengan menggunakan konsep *Estimated True Demand* (ETD). Secara teori, pelanggan melakukan telepon berulang (*repeated call*). Pada percobaan pertama, boleh jadi pelanggan menutup telepon di antrian di karena kan *Agent* sedang sibuk dan pelanggan enggan menunggu. Namun pada percobaan kedua, pelanggan berhasil menghubungi *Agent*. Atas kejadian tersebut maka perlu dilakukan estimasi atas *abandon call* yang berhasil diterima oleh *Agent*.

5.4. Prosedur Menghitung Persentase Prediksi *Traffic* dan AHT

5.4.1. Membuat persentase distribusi *call* atau *case in* per interval dengan membandingkan *traffic* interval dengan *traffic* total harian.

5.4.2. Menghitung persentase perubahan *traffic* dan AHT (kenaikan atau penurunan). Caranya:



Instruksi Kerja CC Pegadaian Menghitung Prediksi Traffic dan AHT	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.01
	Revisi : 01

- a. Membagi angka pada kondisi sekarang dengan kondisi sebelumnya, contoh $N / (N-1)$, $(N-1) / (N-2)$ dan seterusnya.
- b. Membuat rata-rata dari angka persentase tersebut.
- c. Hasilnya adalah berupa angka persentase penurunan atau kenaikan yang akan digunakan untuk *forecasting*.

Contoh: Pertumbuhan 1 = 5%, pertumbuhan 2 = 7%, pertumbuhan 3 = 3%, maka rata-ratanya adalah 5%.

5.5. Prosedur Menghitung Prediksi Traffic dan AHT

Selanjutnya adalah membuat prediksi atas *Traffic* dan AHT yang akan terjadi selanjutnya:

- a. *Traffic* Harian / Seasonal, untuk jenis data ini yang perlu dilakukan adalah menghitung rata-rata *Traffic* harian / seasonal, selanjutnya menambahkan nya jika terjadi kenaikan maupun penurunan.
- b. *Traffic* Interval, untuk jenis data ini yang perlu dilakukan adalah membuat rata-rata distribusi persentase *Traffic* interval pada hari tersebut. Selanjutnya menghitung prediksi *Traffic* per interval sesuai dengan persentase distribusi per interval nya berdasarkan data *Traffic* harian yang sudah dihitung sebelumnya.
- c. AHT, prediksi AHT dapat dilakukan dengan cara menghitung rata-rata AHT per interval untuk kemudian di prediksi angka AHT pada interval yang sama.

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.		