

Instruksi Kerja CC Pegadaian

IVR Accessibility & Agent Availability Test

Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07

Revisi : 01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 3	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023



Instruksi Kerja CC Pegadaian IVR Accessibility & Agent Availability Test	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1. ISO 9001:2015, Klausul 6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya
- 1.2. ISO 9001:2015, Klausul 7.1. Sumber Daya
- 1.3. ISO 9001:2015, Klausul 8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional
- 1.4. ISO 9001:2015 Klausul 8.7. Kendali atas Output yang Tidak Sesuai
- 1.5. ISO 9001:2015 Klausul 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan PIC (*Responsible*) dan tahapan dalam pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability* pada Contact Center Inbound dan Digital, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*.
- 2.2. Menjamin kepuasan pelanggan/*end-user (customer satisfaction)*, dengan pelayanan pelanggan yang prima (*Service Excellence*), untuk menciptakan *journey customer experience* yang istimewa, dengan memastikan sistem dan perangkat pelayanan pelanggan berfungsi dengan baik, serta kemudahan pelanggan terhubung dengan Agent, pada jam operasional.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability* pada Contact Center Inbound dan Digital, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*, guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, berlaku pada Layanan Contact Center Pegadaian.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan SDM sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability* tes perangkat, serta alur eskalasi penyelesaian kendala.
- 4.2. *IVR Accessibility* dan *Agent Availability* dilaksanakan sesuai perencanaan, sepanjang jam operasional Layanan CC Pegadaian.
- 4.3. Saat terjadi kendala perangkat, PIC (*Responsible*) segera eskalasi ke IOC dan terus berkoordinasi sampai dengan permasalahan tersolusikan

Instruksi Kerja CC Pegadaian IVR Accessibility & Agent Availability Test	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07
	Revisi : 01

- 4.4. PIC (*Responsible*) melaporkan hasil tes perangkat serta progres/hasil eskalasi kendala perangkat kepada Manajer Operasional (*Accountable*).
- 4.5. Manajer Operasional (*Accountable*) bersama para PIC (*Responsible*) melakukan *review/evaluasi* menyeluruh terkait pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability*, minimal 1 (satu) kali per bulan.

5. Rincian Prosedur

5.1. Persiapan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability*

5.1.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan SDM sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability*, dengan tanggung jawab:

- Memantau *traffic* per interval 30 menit atau 60 menit, menggunakan aplikasi CC Inbound yang secara *real time* mengalirkan *traffic* dari Trunk ke IVR dan dari IVR ke Agent, serta CC Digital yang secara *real time* mengalirkan *traffic* dari Virtual Assistant/BOT ke Agent, sesuai segmentasi/skill Agent.
- PIC (*Responsible*) segera melakukan pengetesan manual seperti yang dilakukan pelanggan, yaitu:
 - a. Menghubungi nomor kode akses untuk memastikan dapat terhubung ke IVR dan IVR berfungsi dengan baik (CC Layanan Inbound) atau berinteraksi ke channel digital layanan (email, whatsapp, sosial media, dll.) untuk memastikan Virtual Assistant/BOT berfungsi dengan baik (CC layanan Digital).
 - b. Memilih menu untuk terhubung ke Agent dan menunggu sampai benar-benar terhubung ke Agent (CC Layanan Inbound dan Digital).
- Jika ditemukan kegagalan sistem atau perangkat, maka PIC (*Responsible*) segera melaporkan ke IOC dan terus berkoordinasi sampai dengan permasalahan tersolusikan.

5.1.2. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan SDM sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability* dengan tugas melakukan tes rutin performa IVR/VA dan kemudahan terhubung ke Agent tiap interval.

5.1.3. Nomor telepon (untuk CC layanan Inbound) dan akun email/whatsapp/sosial media (untuk CC Layanan Digital) yang

Instruksi Kerja CC Pegadaian IVR Accessibility & Agent Availability Test	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07
	Revisi : 01

digunakan untuk melakukan tes perangkat didaftarkan dan dikomunikasikan ke para pihak yang relevan.

5.2. Pelaksanaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability*

5.2.1. *IVR Accessibility* dan *Agent Availability* dilaksanakan sesuai perencanaan, sepanjang jam operasional Layanan CC Pegadaian.

5.2.2. PIC (*Responsible*) mencatatkan hasil tes perangkat Laporan IVR Accessibility & Agent Availability Test.

5.3. Monitoring dan Pelaporan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability*

5.3.1. Saat terjadi kendala perangkat, PIC (*Responsible*) segera eskalasi ke IOC dan terus berkoordinasi sampai dengan permasalahan tersolusikan.

5.3.2. PIC (*Responsible*) melaporkan hasil tes perangkat serta progres/hasil eskalasi kendala perangkat kepada Manajer Operasional (*Accountable*).

5.4. Evaluasi dan *Improvement IVR Accessibility* dan *Agent Availability*

Manajer Operasional (*Accountable*) bersama para PIC (*Responsible*) melakukan *review/evaluasi* menyeluruh terkait pengelolaan *IVR/VA Accessibility* dan *Agent Availability*, minimal 1 (satu) kali per bulan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Memo Permintaan Registrasi (MPR)	3 Tahun	DC Pusat & DC Area/PIC Dokumen Area
2	Form Daftar Informasi Terdokumentasi	3 Tahun	DC Pusat & DC Area/PIC Dokumen Area
3	<i>Objective Evidence</i> Pelaksanaan SOP, seperti Form Daftar Hadir, form Risalah Rapat, Form Laporan, Form Pembinaan SDM, dll.	2 Tahun	Unit/Fungsi Kerja Pelaksana SOP/IK

Note : *Objective Evidence* dapat berupa *Hard-Copy* atau *Soft-Copy* yang mendukung/menguatkan keabsahan pelaksanaan SOP/IK tersebut.



Instruksi Kerja CC Pegadaian IVR Accessibility & Agent Availability Test	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07
	Revisi : 01

7. Catatan Perubahan

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan