

# FINAL INSTRUKSI KERJA (IK. PEMBINAAN) CONTACT CENTER TRANSVISION



No	Jenis Ketidaksesuaian	Pembinaan	Urutan Pembinaan	Keterangan	Dokumentasi
1	Tidak memenuhi target kinerja ( per month ) Perform ABU <b>Minimal nilainya B atau &gt;= 60</b>  <i>AHT, FCR, CALLMON, SALES TARGET, KUIS</i>	Coaching1	Coaching 1 jika di PERIODIK berikutnya masih tidak memenuhi target di parameter yang sama maka pembinaan akan bertingkat menjadi Coaching 2 s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
2	Tidak memenuhi target kinerja ( per month ) Perform ABU <b>Minimal nilainya B atau &gt;= 60</b> Secara periodik (setiap bulan)	Konseling1	Konseling 1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
<b>Kedisiplinan Layanan (Mengacu pada SOP)</b>					
1	Pelanggaran melakukan tindakan mabuk atau madat atau memakai obat bius atau narkoba, atau tindakan asusila atau tindakan lain yang termasuk dalam kategori tindakan kriminal	<i>SP4</i>	<i>Rekomendasi kembalikan ke vendor</i>		
2	Pelanggaran dalam melakukan tindakan kejahatan,				
3	Pelanggaran memberikan informasi rahasia perusahaan kepada pelanggan				
4	Pelanggaran melakukan tindakan yang dapat mencemarkan nama baik rekan kerja atau atasan atau perusahaan atau dan klien perusahaan				
5	Pelanggaran dalam melakukan LOG-IN atau LOG-OUT, melakukan LOG-IN atau LOG-OUT untuk orang lain, ke dalam sistem aplikasi penunjang kerja, dalam hal ini termasuk sistem absensi atau sistem akses masuk ruangan atau alat pemindai sidik jari	SP1	*Sp1, jika masih melakukan hal yang sama, maka akan langsung di kembalikan ke vendor		
6	Kesalahan dalam melakukan LOG-IN atau LOG-OUT ke dalam sistem aplikasi penunjang pekerjaan	Konseling1	Konseling 1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
7	Lalai atau alpa tidak melakukan LOG-OUT dari sistem aplikasi penunjang pekerjaan sesaat setelah selesai atau sesaat akan meninggalkan kerja	SP1	Sp1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		

## FINAL INSTRUKSI KERJA (IK. PEMBINAAN) CONTACT CENTER TRANSVISION



8	Lalai atau ceroboh tidak mengikuti jadwal shift atau letak posisi duduk sesuai dengan rooster yang telah ditentukan	Konseling1	Konseling 1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).	* Jika dalam kondisi urgent, sakit atau punya kebutuhan sangat mendesak dsb..	
9	Lalai atau alpa tidak memenuhi permintaan shift atau kerja tambah waktu (Over time), berdasarkan instruksi dari atasan dalam rangka pencapaian SCR dan SL sesuai sasaran mutu	Konseling1 (Kondisional)			
10	Lalai atau alpa dalam menghadiri seluruh jenis pertemuan (antara lain : BIT / FGD / training / sosialisasi / meeting / assessment / presentasi ) yang diadakan oleh kantor ( supervisor, coordinator, support, dan Telkom ), kecuali force majeure	Konseling1 (Kondisional)			
11	Lalai atau alpa menerima tamu pribadi di tempat online di luar kepentingan yang berkaitan dengan pelanggan	Konseling1			
12	Lalai atau alpa menggunakan perlengkapan lain selain peralatan penunjang kerja yang telah ditentukan, seperti: MP3, MP4, walkman, atau alat-alat elektronik sejenisnya	Konseling1			
13	Lalai atau alpa bermain game, mengakses internet tanpa ada hubungan pekerjaan, saat sedang bertugas dan atau berada di ruang call center	Konseling1			
14	Lalai atau alpa mengaktifkan ponsel saat sedang bertugas dan atau berada di ruang call center	Konseling1			
15	Lalai atau alpa merapikan atau membersihkan ruang atau tempat kerja (Sampai merusak perangkat kerja)	Konseling1			
16	Lalai atau alpa merapikan atau membersihkan ruang atau tempat kerja	Coaching1			Coaching 1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).
17	Lalai atau alpa tidak mengenakan kartu pengenal (ID Card)	Coaching1			

# FINAL INSTRUKSI KERJA (IK. PEMBINAAN) CONTACT CENTER TRANSVISION



Pelanggaran SOP yang Berefek pada Kepuasan Pelanggan					
Kesalahan Saat Melayani Pelanggan (Handling, Complain, Request)					
1	Pelanggaran memalsukan atau menyalah-gunakan dokumen pelanggan, seperti: nomor kode voucher pelanggan, nomor kartu kredit pelanggan dan lainnya	SP4	Rekomendasi kembalikan ke vendor		
2	Tidak melayani pelanggan sesuai dengan SOP, seperti: berkata kasar atau tidak sopan atau mengintimidasi pelanggan				
3	Lalai atau alpa memutuskan hubungan kontak pembicaraan dengan pelanggan secara sepihak	SP1	Sp1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
4	Lalai atau alpa tidak menginput tiket Open (NOCR) ke dalam aplikasi	SP1			
5	Lalai atau alpa tidak menginput tiket Closed (OCR) ke dalam aplikasi	BATL	BATL, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
6	Kesalahan dalam membuat tiket atau eksekusi ke dalam aplikasi (tiket dan eksekusi = harus benar)	Konseling2	Konseling2, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).	Contoh : Salah ID Plg, Salah Remark dsb.	
7	Kesalahan dalam memberikan informasi	Konseling1	Konseling1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
8	Kesalahan dalam memberikan informasi yg berdampak pada Complain di Media Masa.	SP1	SP1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		

# FINAL INSTRUKSI KERJA (IK. PEMBINAAN) CONTACT CENTER TRANSVISION



Pelanggaran Produktifitas Kerja					
1	Telat Masuk Kerja/Login - Lalai dengan masuk melebihi waktu jadwal / schedule roster yg telah ditentukan di layanan.	Coaching1	Couching 1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).	Keterlambatan : Wajib dengan memberikan barang bukti kepada spv jaga.	
2	Telat Masuk setelah waktu Istirahat - Lalai dengan sengaja/tidak sengaja masuk melebihi waktu istirahat yg telah ditentukan di layanan.	Coaching1	Couching 1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
3	Tidak Masuk Kerja - Lalai atau alpa tidak memberikan kabar maksimum 3 (tiga) jam sebelum jadwal kerja pada hari tersebut. (*Khusus Shifting awal Max 1 Jam)	Konseling1	Konseling1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
4	Tidak Masuk Kerja - Lalai atau alpa tidak memberikan kabar maksimum 1 hari (hari yg sama)	Konseling2	Konseling2, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
5	Tidak Masuk Kerja Akumulasi 4 (empat) Hari Dalam 1 (satu) Bulan - Lalai atau alpa tidak memberikan pemberitahuan atau keterangan yang jelas atau konfirmasi, kepada atasan langsung, pada hari absen ke 4 (empat).	SP4	<i>Rekomendasi untuk dikembalikan ke Vendor</i>	Batas ALPA dalam 1 periode bulan = 4x ALPA Tanpa kabar (Dihari ke-4 dibalikan ke Vendor)	
6	Tidak Masuk Kerja Karena Sakit - Lalai atau alpa melampirkan surat dokter atau copy resep	Konseling1	Konseling1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).		
7	Kehadiran - Tidak masuk Akumulasi 6x (6hari) selama periode 3 (tiga) bulan berturut-turut, kecuali telah memenuhi ketentuan SICK (CX) atau cuti tahunan	Konseling1	Konseling1, jika masih melakukan hal yang sama, maka pembinaan akan bertingkat s.d SP4 (kembali ke Vendor).	Kecuali CUTI	
8	Pengunduran Diri - Lalai atau alpa tidak memberikan pemberitahuan tertulis kepada atasan langsung, sebelum 30 hari dari tanggal efektif pengunduran diri	SP4	<i>Direkomendasikan untuk dikembalikan ke Vendor</i>		

FINAL INSTRUKSI KERJA (IK. PEMBINAAN)  
CONTACT CENTER TRANSVISION



**Approval**

**M. Gunadi Prajasmita**  
(Contact Center Assistant Manager)

**Lukito Kuncoroadhi**  
(Contact Center Manager)

**Panji Puntadewa**  
(Head Of Customer Service)

Contact Center Transvision