



**LAPORAN AKHIR
EMAIL SERVICE EXCELENCE INDEX 2021
PERIODE PEMANTAUAN
JANUARI - MARET 2021**

No. Laporan	:	
Tipe Laporan	:	
Nama Client	:	
Industri	:	

Dilaporkan oleh:
Carre
Service Quality Monitoring

Monitoring dikelola oleh:

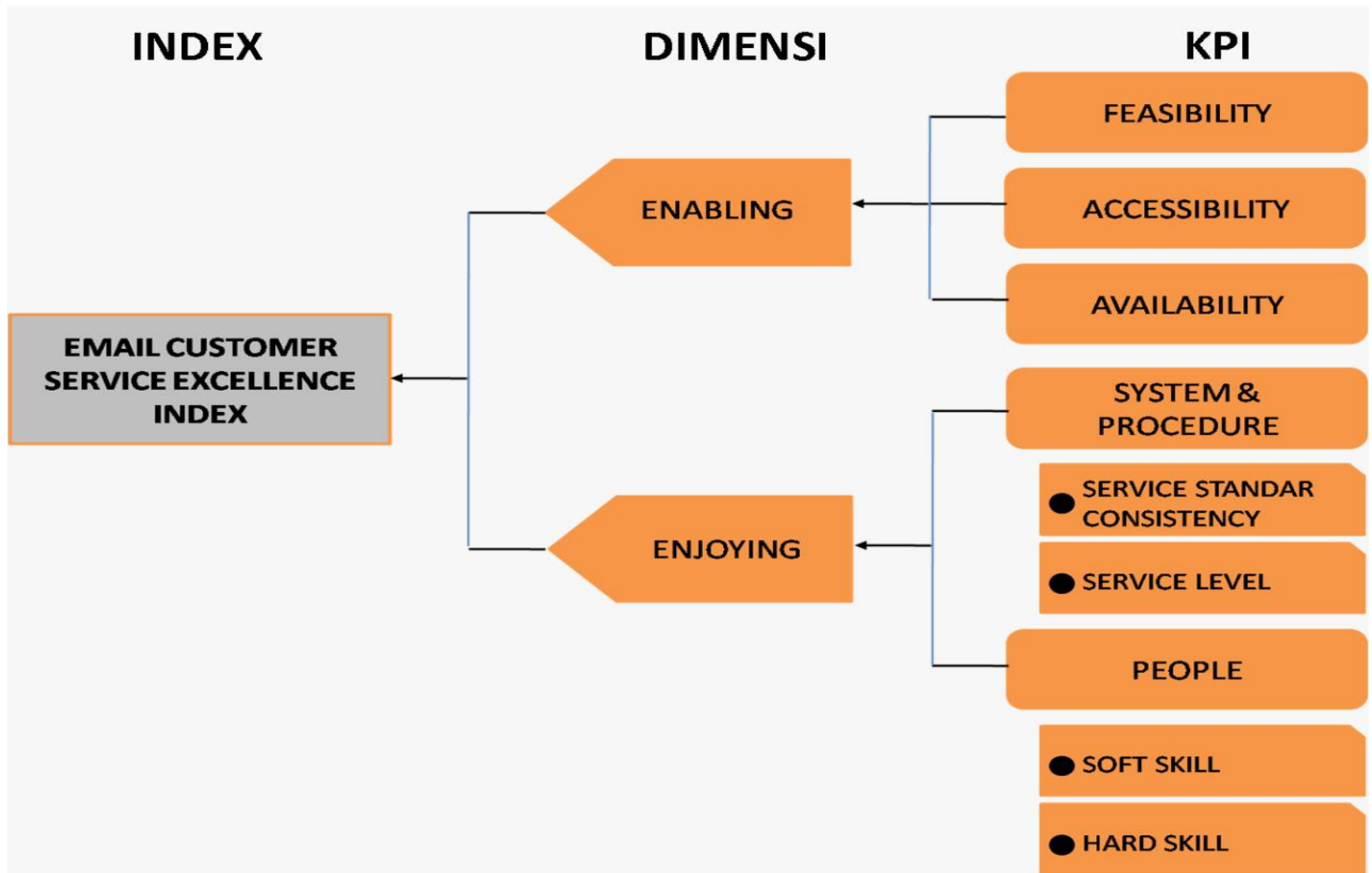


DAFTAR ISI

No	Bagian
1.	Frame Work
2.	Definisi Dimensi dan KPI CCSEI
3.	Kinerja Dimensi Enabling
4.	Kinerja Dimensi Enjoying
5.	Engagement Index
6.	Area Perbaikan

FRAME WORK DAN DEFINISI DIMENSI DAN KPI

FRAME WORK ECSEI



DEFINISI DIMENSI DAN KPI ECSEI

DIMENSI : ENABLING

Mengukur kinerja tersedianya layanan Email Customer Service bagi pelanggan pengguna Email. Perusahaan Customer Centric membuat pelanggan mampu dan mau menggunakan layanan Email secara tersistem.

KPI : FEASIBILITY

Mengukur tingkat komunikasi suatu alamat Email Customer Service Serta kemudahan untuk menghafal dan menggunakan alamat Email tersebut.

KPI : ACCESSIBILITY

Mengukur tingkat kemudahan untuk mengakses alamat Email, tidak adanya kesulitan dalam mengirimkan email ke Customer Service untuk minta dilayani ditandai oleh adanya tindak lanjut.

KPI : AVAILABILITY

Mengukur tingkat Consistency ketersediaan layanan Email Customer Service termasuk Realibility layanan Email Customer Service yang disediakan.

DEFINISI DIMENSI DAN KPI ECSEI

DIMENSI : ENJOYING

Mengukur kinerja total dari beberapa kumpulan indikator yang mengukur kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan Email Customer Service perusahaan

KPI : SYSTEM & PROCEDURE

1. Indikator yang mengukur adanya system, konsistensi system serta kemudahan dan kekonsistenan dalam menyajikan kemudahan bagi pelanggan pengguna Email Customer Service.
2. Evaluasi juga dilakukan terhadap parameter ada tidaknya, efektif tidaknya sistem record dan retrieving data untuk layanan bertingkat.
3. Keberadaan sistem menindak lanjuti (follow up) permintaan pelanggan dalam Email Customer Service menjadi permasalahan.
4. Kunci ketuntasan dalam pelayanan Email Customer Service yang juga merupakan indikator dipantau dalam riset ini.
5. Dalam System and Procedure juga diukur service level yakni kecepatan dan keakurasian dan konsistensi pelayanan Email Customer Service lewat pintu Email.

DEFINISI DIMENSI DAN KPI ECSEI

DIMENSI : ENJOYING

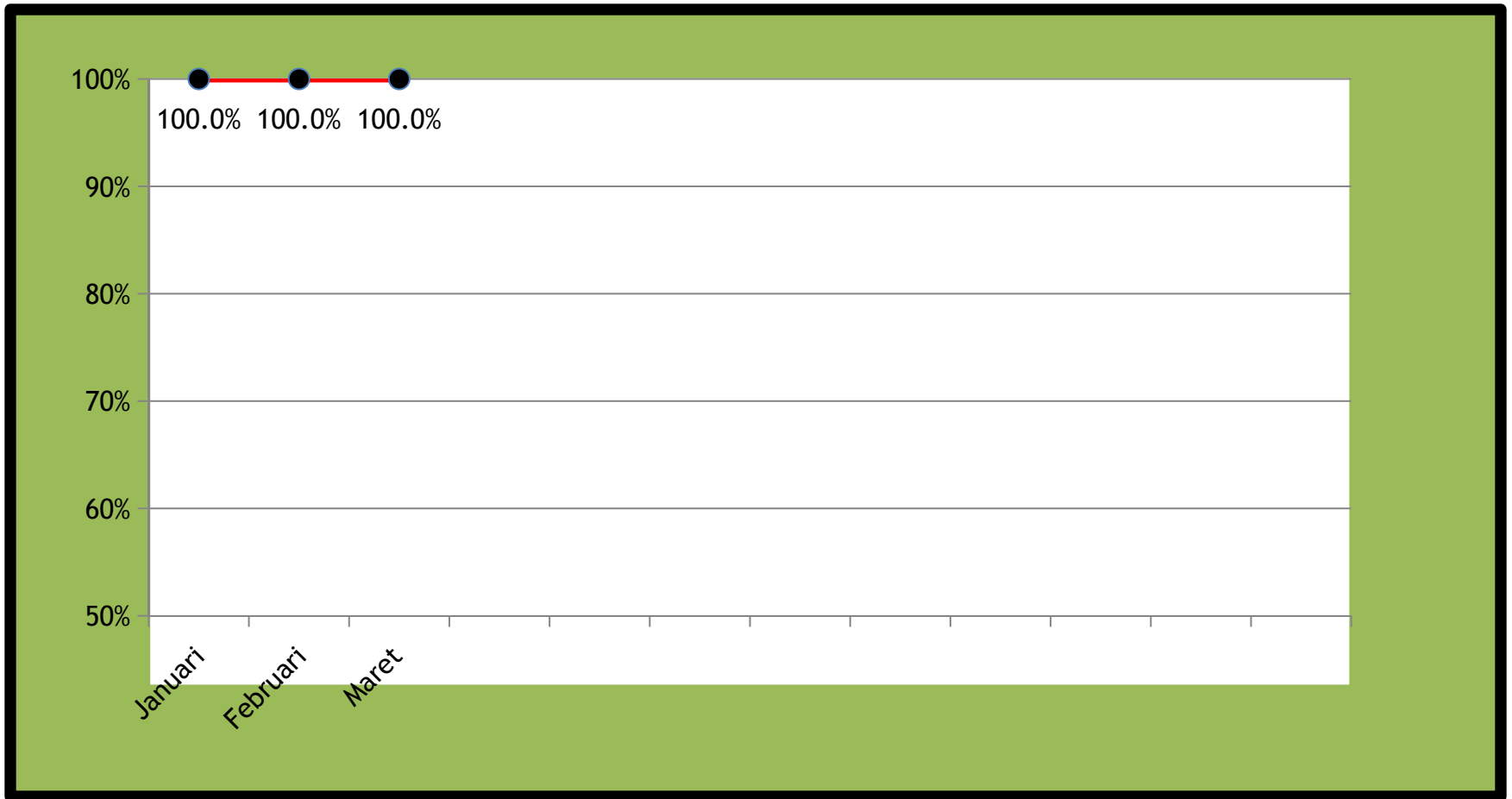
Mengukur kinerja total dari beberapa kumpulan indikator yang mengukur kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan Email Customer Service perusahaan.

KPI : PEOPLE

1. Berbicara soal people maka Soft Skill (Courtesy, greeting, smiling pitch and mood) menjadi faktor penting dalam Email Customer Service sekalipun dalam bentuk komunikasi tertulis. Hal ini dipantau secara detail dalam Riset CCSEI.
2. Hard Skill adalah kemampuan Knowledge dan kemampuan memberikan solusi kepada pelanggan merupakan nilai tambah yang membedakan suatu Email Customer Service dengan yang lainnya. Disamping soal akurasi dalam berkomunikasi dalam menyampaikan solusi.

KINERJA DIMENSI ENABLING

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ENABLING KPI Feasibility customercare@commbank.co.id



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENABLING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT FEASIBILITY 1		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di website	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Brosur	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Kantor Cabang (WIC)	100.0%	100.0%	100.0%			
4	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Call Center	100.0%	100.0%	100.0%			
	TOTAL SCORE	100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENABLING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT FEASIBILITY 1		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di website						
2	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Brosur						
3	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Kantor Cabang (WIC)						
4	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Call Center						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

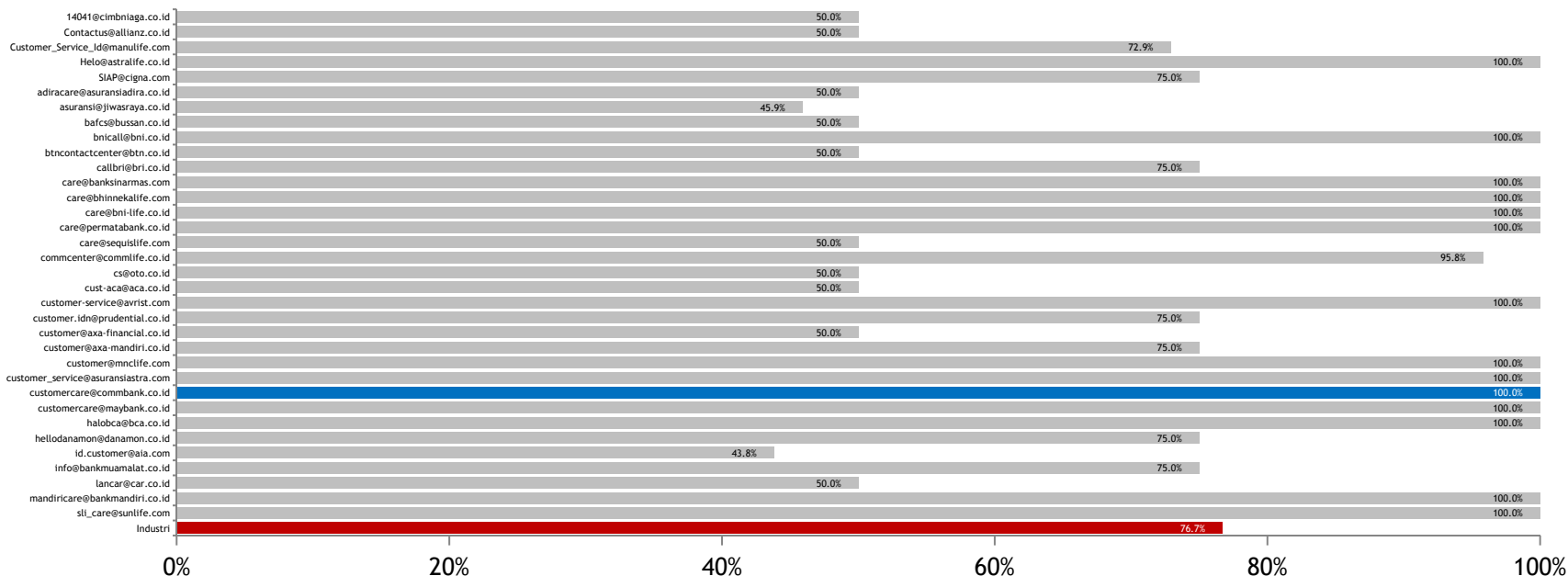
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENABLING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT FEASIBILITY 2		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Alamat Email mudah diingat (max 10 digit)	100.0%	100.0%	100.0%			
	TOTAL SCORE	100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENABLING
customercare@commbank.co.id**

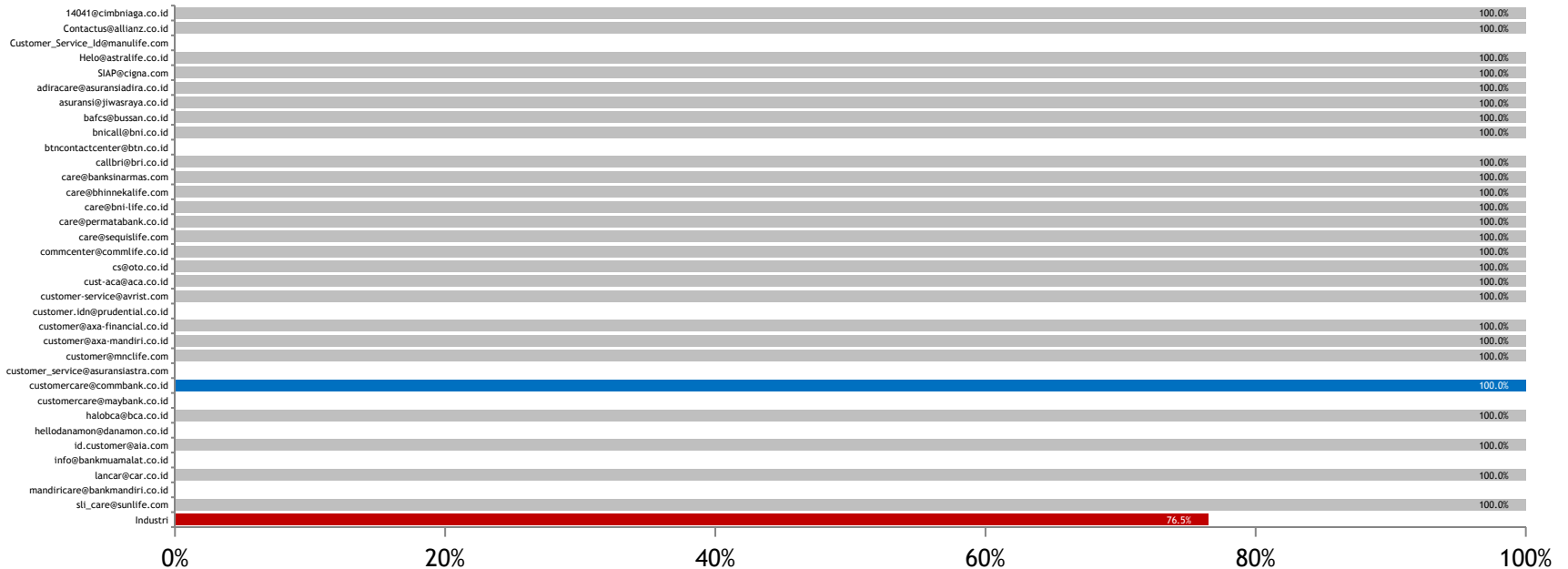
ATRIBUT FEASIBILITY 2		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Alamat Email mudah diingat (max 10 digit)						
	TOTAL SCORE						
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Feasibility



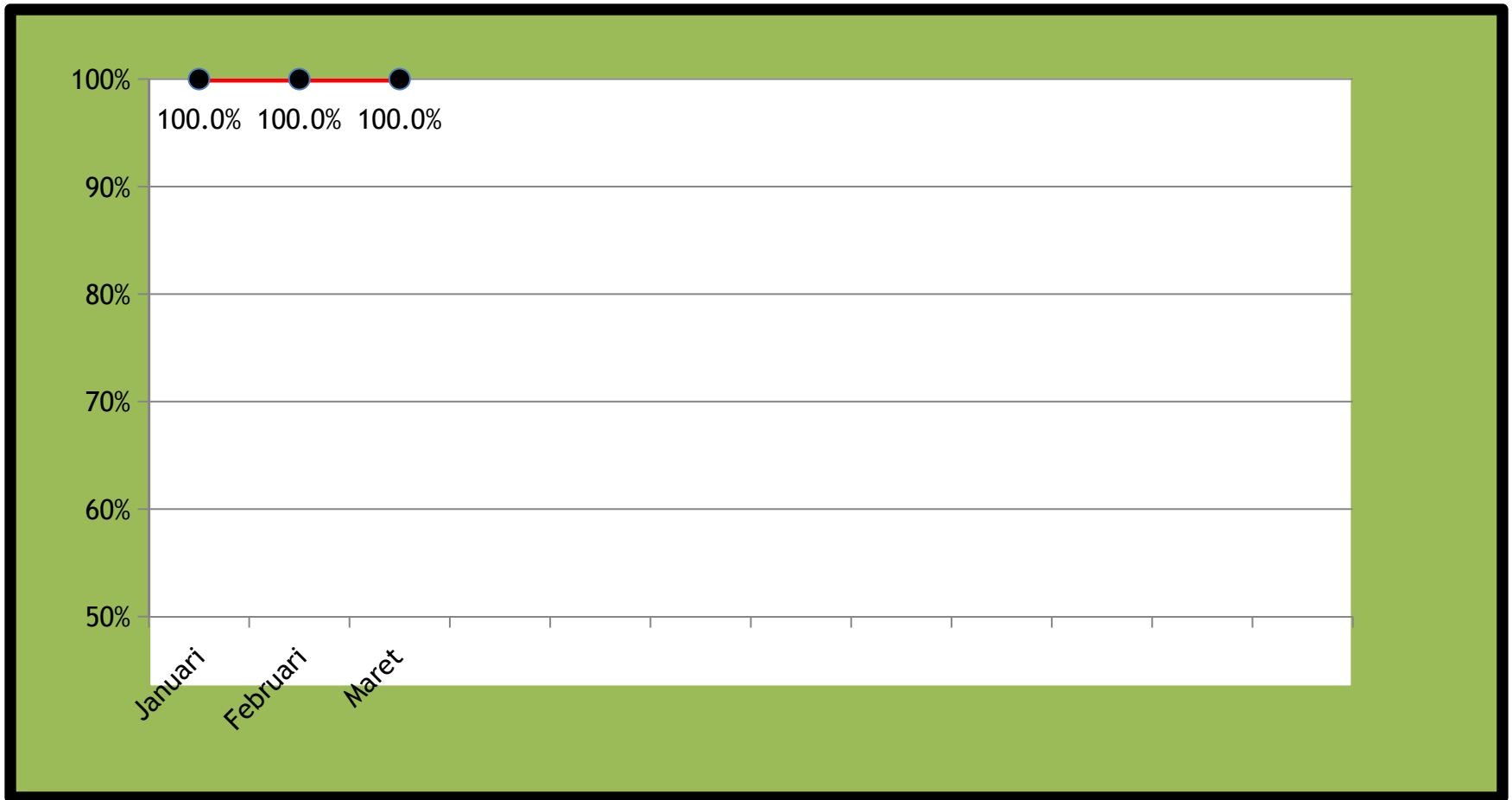
ATRIBUT FEASIBILITY 1		customer@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di website	100.0%	100.0%
2	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Brosur	100.0%	61.5%
3	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Kantor Cabang (WIC)	100.0%	46.8%
4	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan di Call Center	100.0%	98.5%
TOTAL SCORE		100.0%	76.7%
n Sample		24	816

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Feasibility



ATRIBUT FEASIBILITY 2		customer@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Alamat Email mudah diingat (max 10 digit)	100.0%	76.5%
TOTAL SCORE		100.0%	76.5%
	n Sample	24	816

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ENABLING
KPI Accessibility
customercare@commbank.co.id



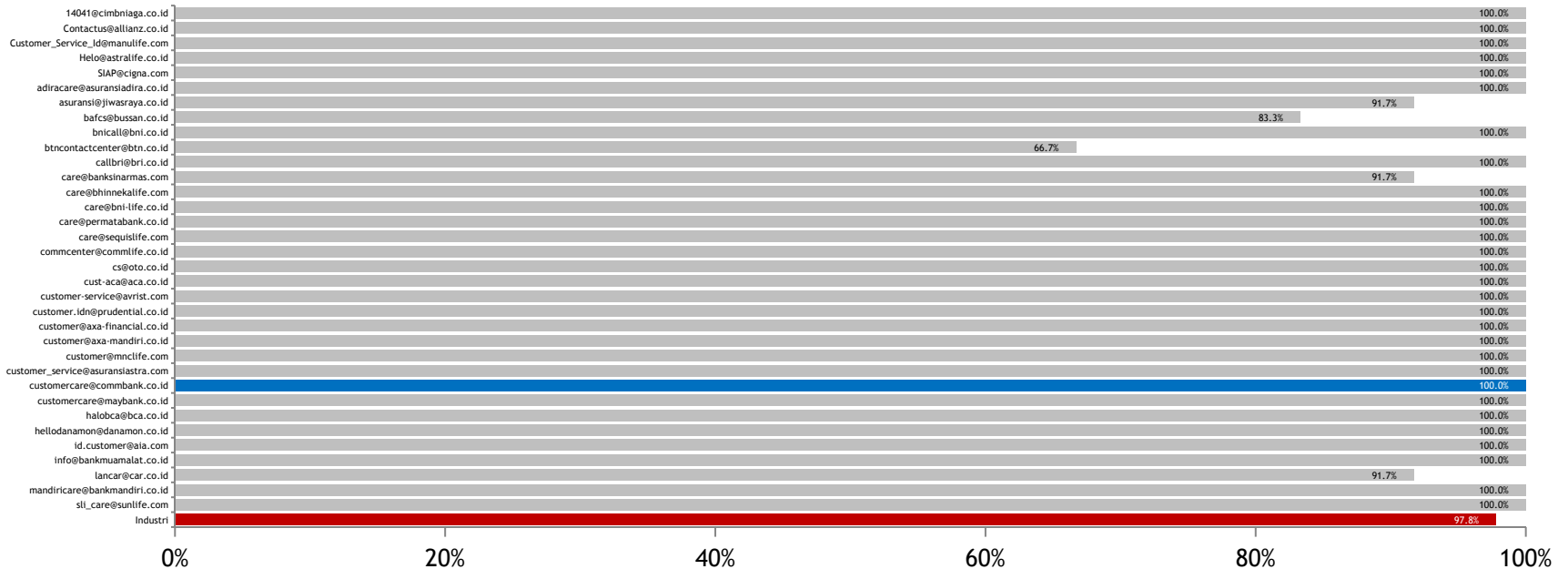
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENABLING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT ACCESSIBILITY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Ada Email balasan yang dikirimkan dalam waktu kurang dari 1 minggu (bukan automatic reply)	100.0%	100.0%	100.0%			
	TOTAL SCORE	100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENABLING
customercare@commbank.co.id**

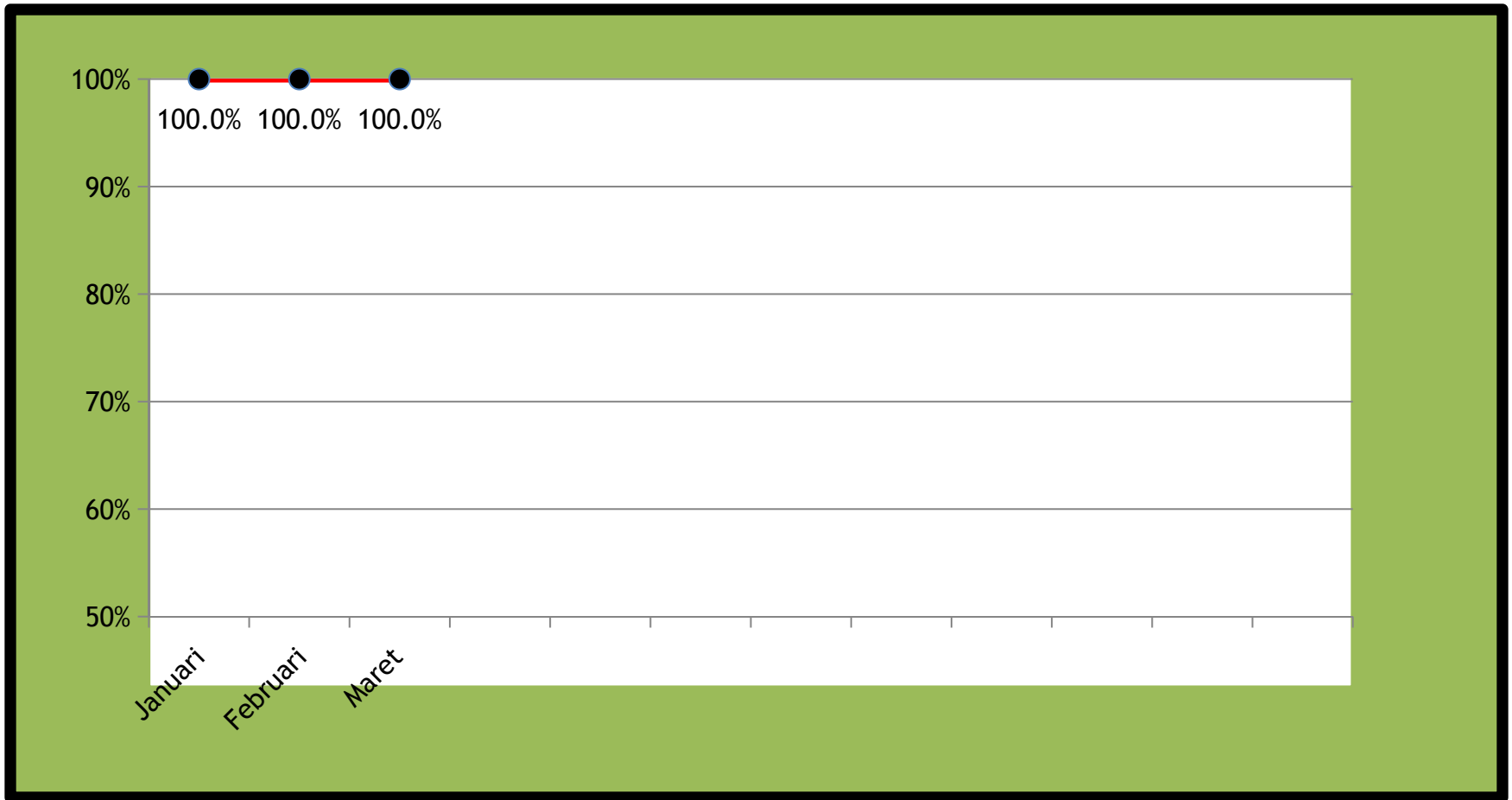
ATRIBUT ACCESSIBILITY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Ada Email balasan yang dikirimkan dalam waktu kurang dari 1 minggu (bukan automatic reply)						
	TOTAL SCORE						
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Accessibility



ATRIBUT ACCESSIBILITY		customercare@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Ada Email balasan yang dikirimkan dalam waktu kurang dari 1 minggu (bukan automatic reply)	100.0%	97.8%
TOTAL SCORE		100.0%	97.8%
	n Sample	24	816

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ENABLING
KPI Availability
customercare@commbank.co.id



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENABLING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT AVAILABILITY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Email yang dikirim tidak Bounce (pentalan, mental)	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Email balasan mencantumkan nama Customer Service Officer yang membuatnya pada bagian penutup	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Mencantumkan Logo Perusahaan	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

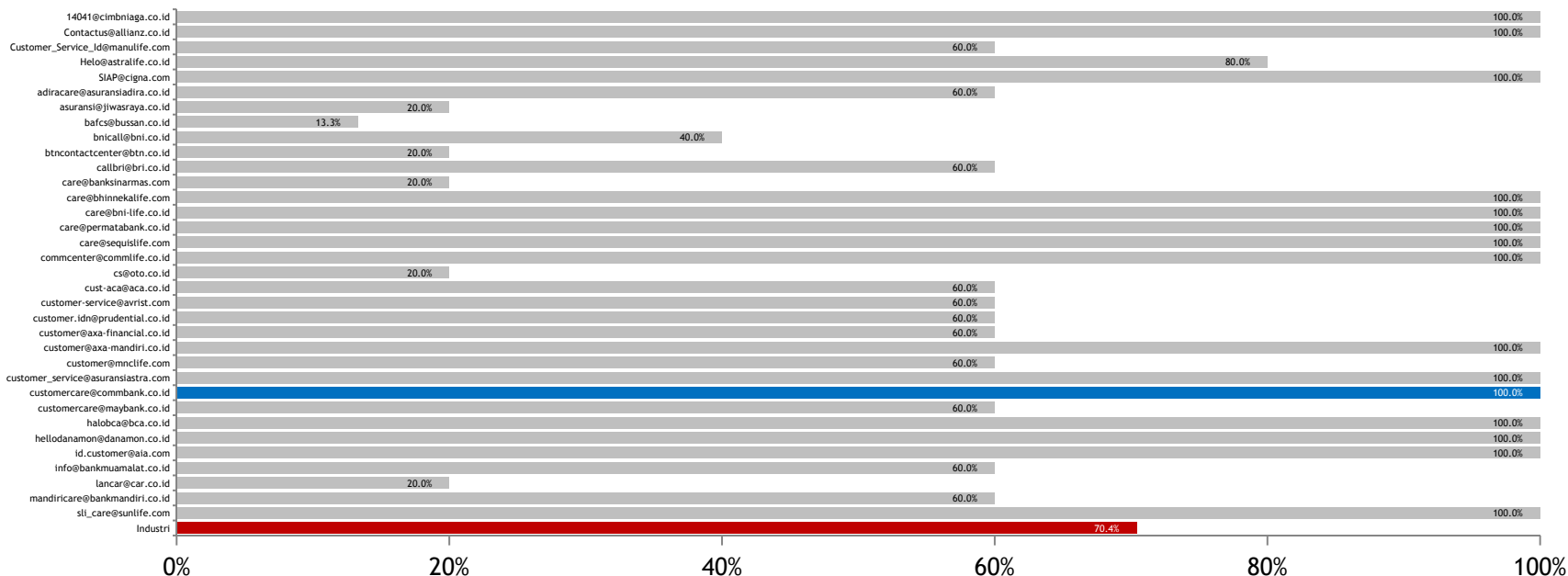
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENABLING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT AVAILABILITY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Email yang dikirim tidak Bounce (pentalan, mental)						
2	Email balasan mencantumkan nama Customer Service Officer yang membuatnya pada bagian penutup						
3	Mencantumkan Logo Perusahaan						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

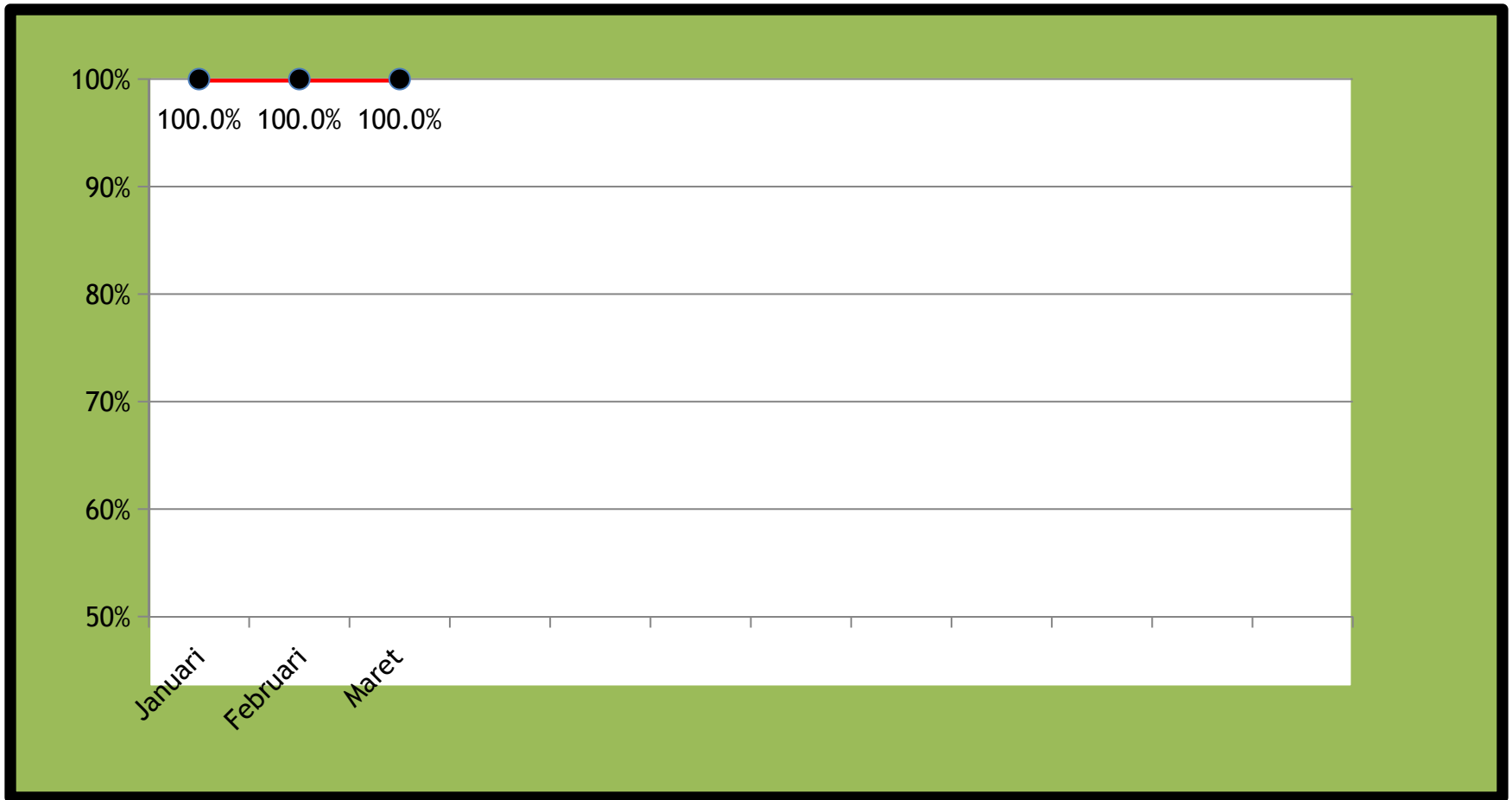
Untuk KPI dan Atribut Availability



ATRIBUT AVAILABILITY		customer-care@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Email yang dikirim tidak Bounce (pentalan, mental)	100.0%	99.0%
2	Email balasan mencantumkan nama Customer Service Officer yang membuatnya pada bagian penutup	100.0%	77.9%
3	Mencantumkan Logo Perusahaan	100.0%	48.5%
TOTAL SCORE		100.0%	70.4%
n Sample		24	816

KINERJA DIMENSI ENJOYING

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ENJOYING
KPI System & Procedure
customer@commbank.co.id



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PEMBUKA		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Di dalam Email balasan menyebutkan nama pelanggan	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Di dalam Email balasan mengucapkan terima kasih	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Di dalam Email balasan menyebutkan nama layanan email customer service	100.0%	100.0%	100.0%			
4	Di dalam Email balasan memperkenalkan nama diri	100.0%	100.0%	100.0%			
5	Di dalam Email balasan mengkonfirmasi hal yang ditanyakan oleh pelanggan	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PEMBUKA		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Di dalam Email balasan menyebutkan nama pelanggan						
2	Di dalam Email balasan mengucapkan terima kasih						
3	Di dalam Email balasan menyebutkan nama layanan email customer service						
4	Di dalam Email balasan memperkenalkan nama diri						
5	Di dalam Email balasan mengkonfirmasi hal yang ditanyakan oleh pelanggan						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PENUTUP		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Di dalam Email balasan menyebutkan nama pelanggan	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Di dalam Email balasan mengucapkan terima kasih	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Di dalam Email balasan menawarkan bantuan lebih lanjut	100.0%	100.0%	100.0%			
4	Di dalam Email balasan menyebutkan saluran informasi lebih lanjut yang dapat dihubungi	100.0%	100.0%	100.0%			
5	Dalam bagian akhir mengundang terus menggunakan email jika ada masalah lain	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PENUTUP		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Di dalam Email balasan menyebutkan nama pelanggan						
2	Di dalam Email balasan mengucapkan terima kasih						
3	Di dalam Email balasan menawarkan bantuan lebih lanjut						
4	Di dalam Email balasan menyebutkan saluran informasi lebih lanjut yang dapat dihubungi						
5	Dalam bagian akhir mengundang terus menggunakan email jika ada masalah lain						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Email mempunyai bagian pembuka yang lengkap	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Mengkonfirmasi tanggal pengiriman email pelanggan	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Email balasan mencantumkan tanggal menjawab	100.0%	100.0%	100.0%			
4	Email yang dikirimkan oleh pelanggan diberikan identifikasi khusus berupa nomer pelanggan atau kasus, dll	100.0%	100.0%	100.0%			
5	Bagian isi mempunyai ide pokok yang konsisten dengan hal yang ditanyakan oleh pelanggan	100.0%	100.0%	100.0%			
6	Email mempunyai bagian penutup yang lengkap	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

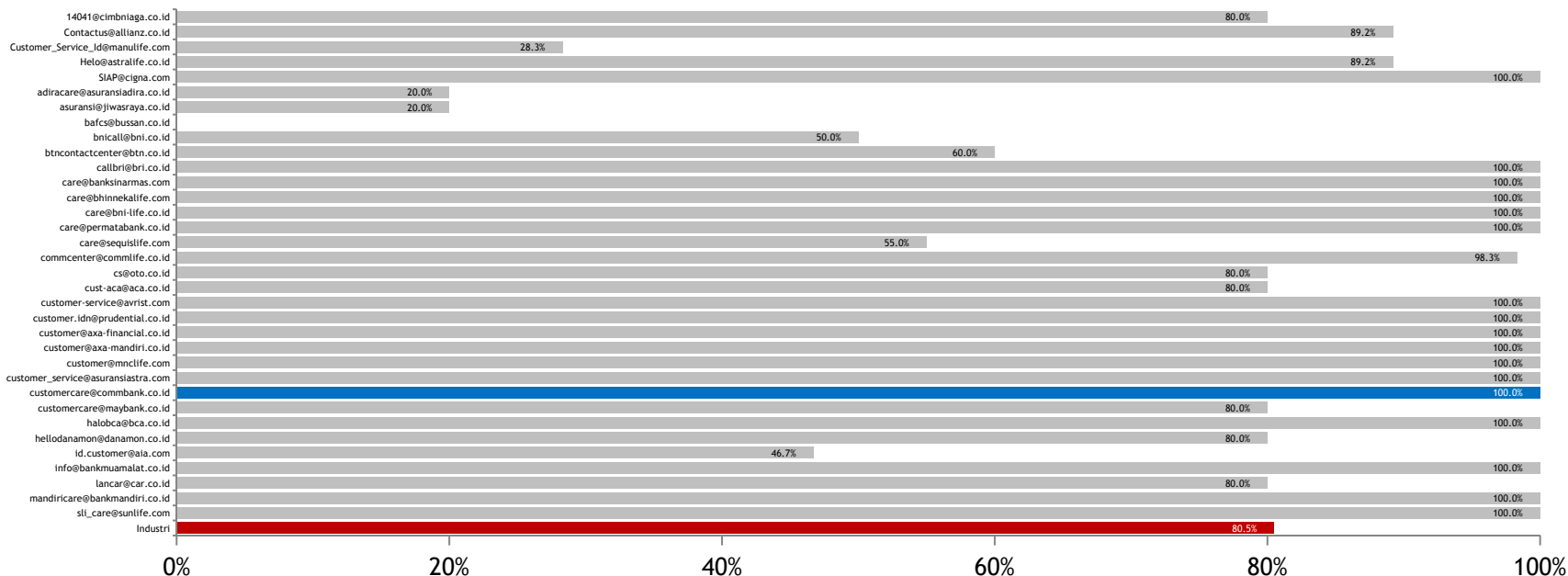
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Email mempunyai bagian pembuka yang lengkap						
2	Mengkonfirmasi tanggal pengiriman email pelanggan						
3	Email balasan mencantumkan tanggal menjawab						
4	Email yang dikirimkan oleh pelanggan diberikan identifikasi khusus berupa nomer pelanggan atau kasus, dll						
5	Bagian isi mempunyai ide pokok yang konsisten dengan hal yang ditanyakan oleh pelanggan						
6	Email mempunyai bagian penutup yang lengkap						
TOTAL SCORE							
n Sample							

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Service Standard Consistency

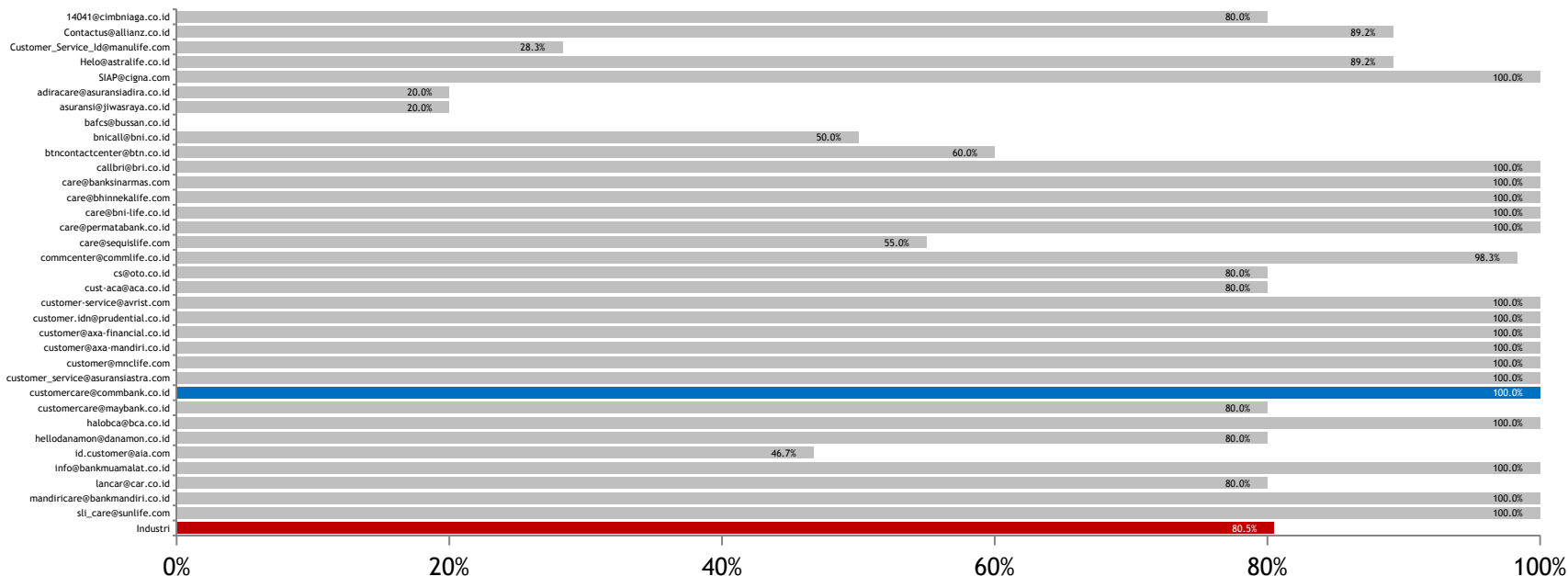


ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PEMBUKA		customercare@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Di dalam Email balasan menyebutkan nama pelanggan	100.0%	92.9%
2	Di dalam Email balasan mengucapkan terima kasih	100.0%	89.7%
3	Di dalam Email balasan menyebutkan nama layanan email customer service	100.0%	75.7%
4	Di dalam Email balasan memperkenalkan nama diri	100.0%	69.1%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

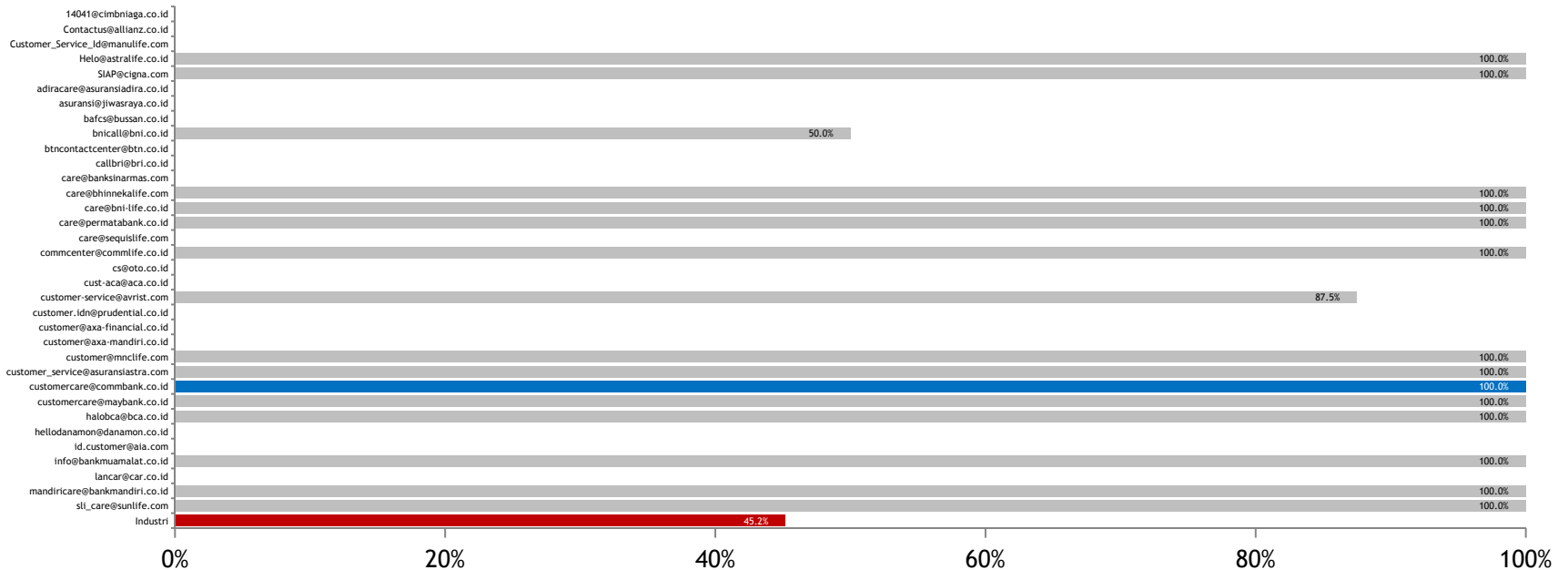
Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Service Standard Consistency



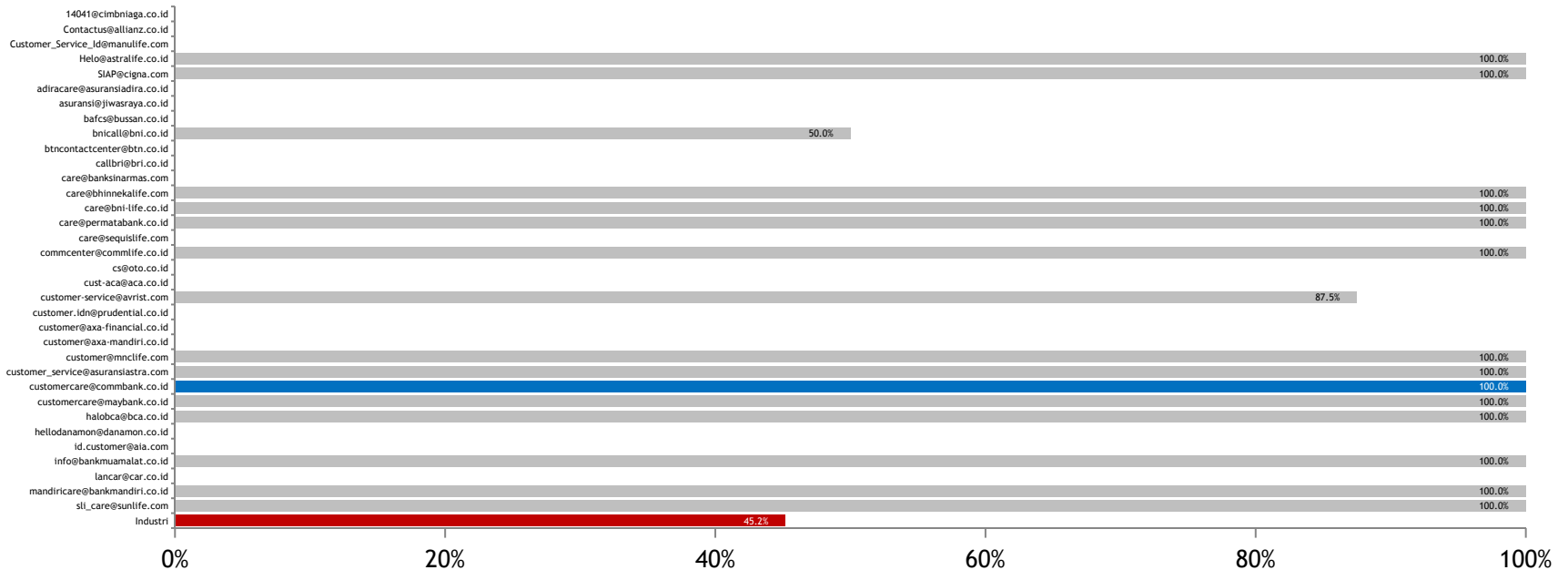
ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PEMBUKA		customercare@commbank.co.id	Rata-rata Industri
5	Di dalam Email balasan mengkonfirmasi hal yang ditanyakan oleh pelanggan	100.0%	75.0%
TOTAL SCORE		100.0%	80.5%
n Sample		24	816

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Service Standard Consistency



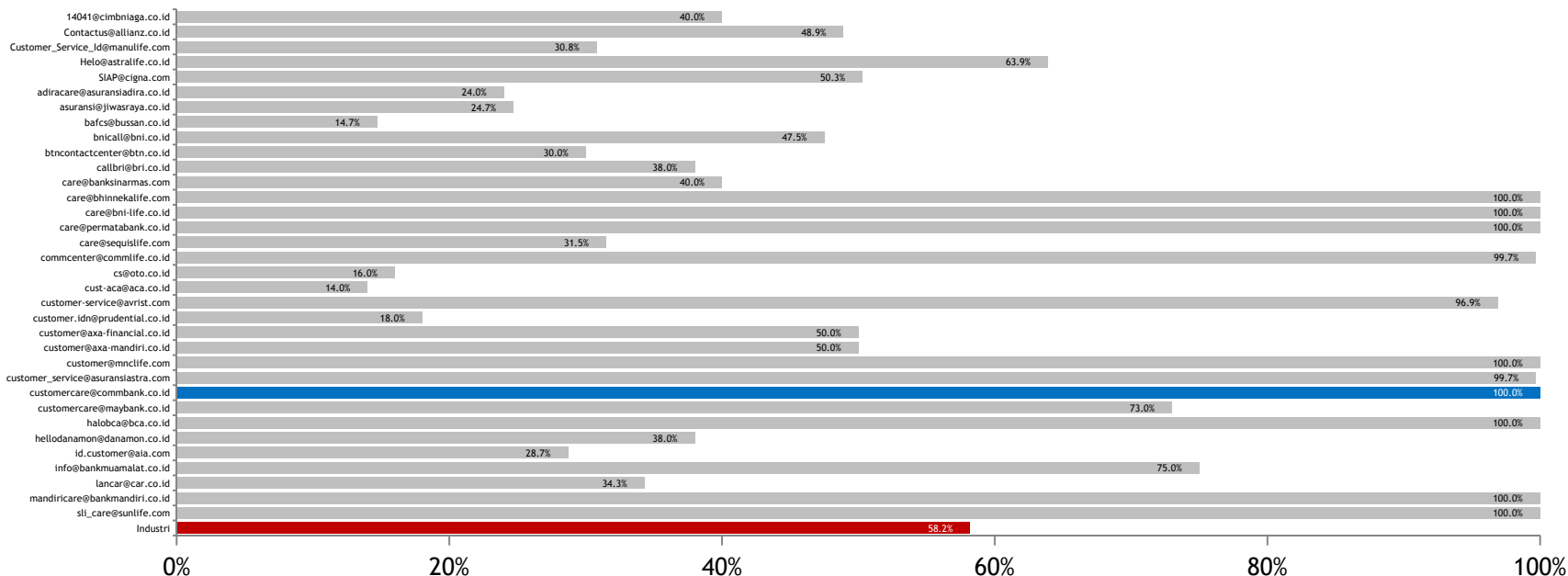
ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PENUTUP		customer@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Di dalam Email balasan menyebutkan nama pelanggan	100.0%	58.8%
2	Di dalam Email balasan mengucapkan terima kasih	100.0%	93.4%
3	Di dalam Email balasan menawarkan bantuan lebih lanjut	100.0%	73.5%
4	Di dalam Email balasan menyebutkan saluran informasi lebih lanjut yang dapat dihubungi	100.0%	91.2%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Service Standard Consistency



ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PENUTUP		customer@commbank.co.id	Rata-rata Industri
5	Dalam bagian akhir mengundang terus menggunakan email jika ada masalah lain	100.0%	69.6%
TOTAL SCORE		100.0%	77.3%
n Sample		24	816

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Service Standard Consistency

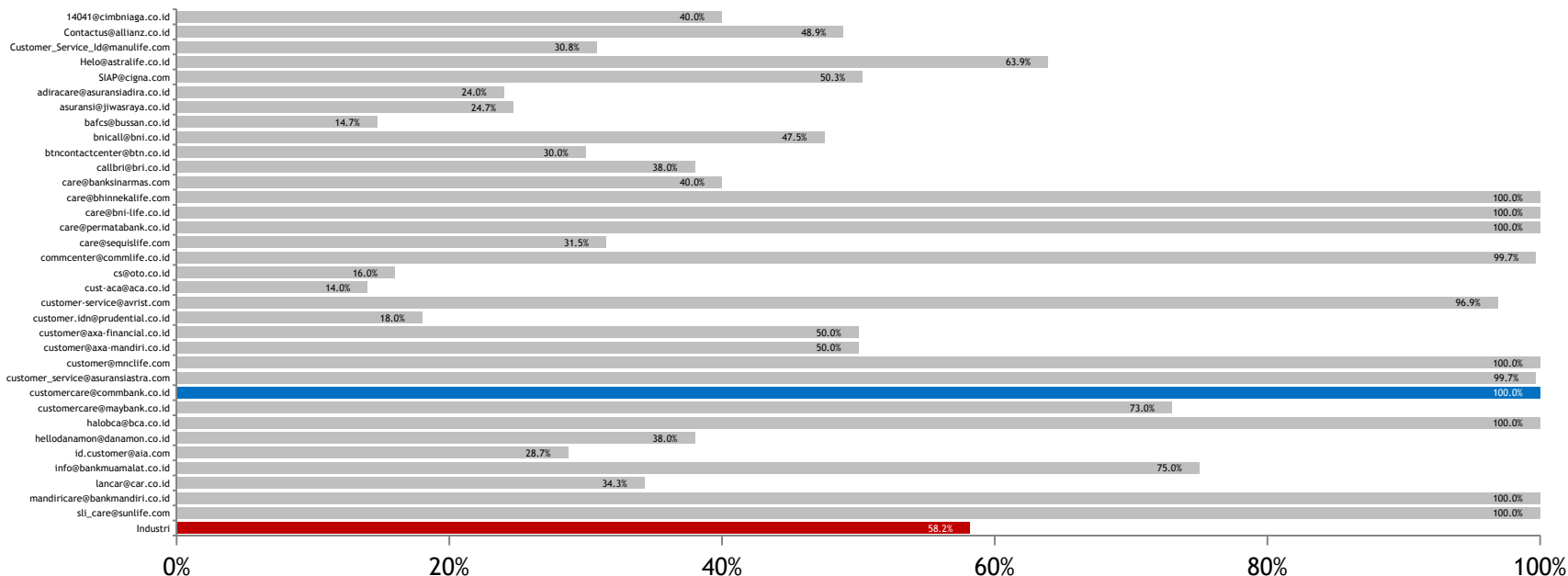


ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY		customer@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Email mempunyai bagian pembuka yang lengkap	100.0%	80.5%
2	Mengkonfirmasi tanggal pengiriman email pelanggan	100.0%	45.2%
3	Email balasan mencantumkan tanggal menjawab	100.0%	32.4%
4	Email yang dikirimkan oleh pelanggan diberikan identifikasi khusus berupa nomer pelanggan atau kasus, dll	100.0%	54.4%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Service Standard Consistency



ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY		customer care @ commbank.co.id	Rata-rata Industri
5	Bagian isi mempunyai ide pokok yang konsisten dengan hal yang ditanyakan oleh pelanggan	100.0%	87.8%
6	Email mempunyai bagian penutup yang lengkap	100.0%	77.3%
TOTAL SCORE		100.0%	58.2%
n Sample		24	816

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SERVICE LEVEL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Berapa hari kerja email balasan diterima setelah email enquiry dikirimkan	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Berapa hari kerja email balasan untuk bisa menuntaskan pertanyaan	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Penjelasan yang diberikan oleh CSO sesuai dengan sumber informasi lainnya (Accuracy)	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

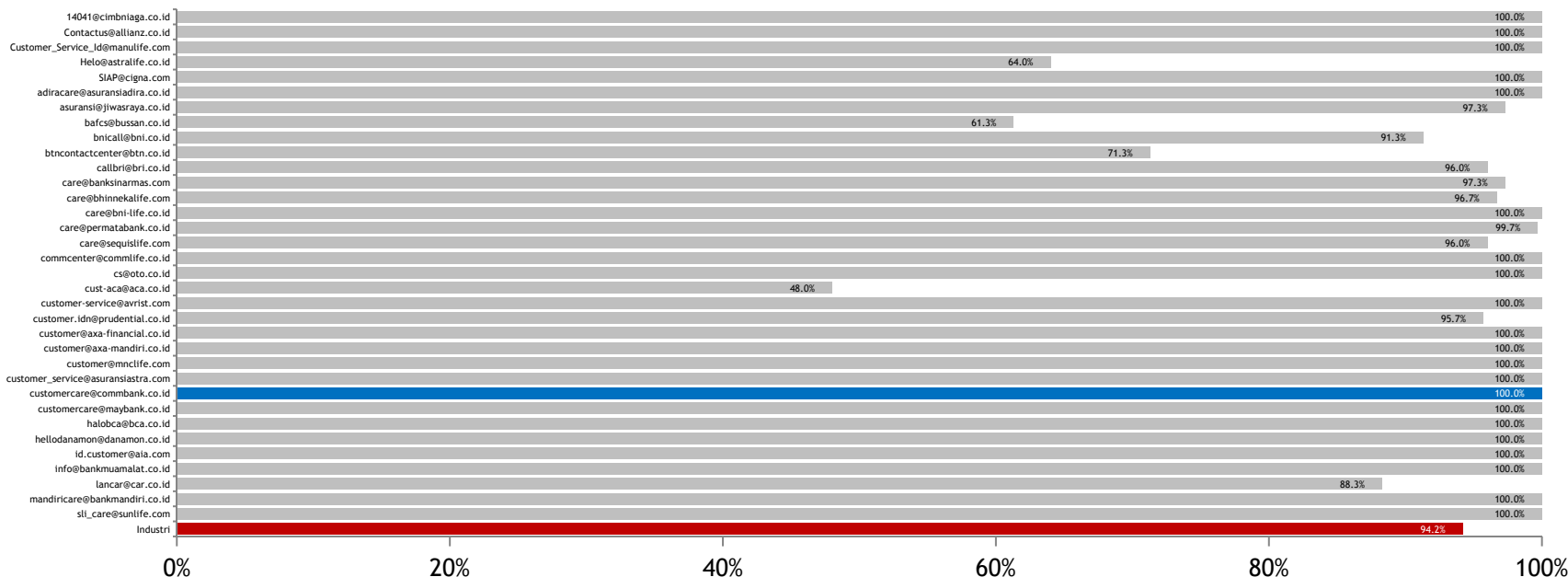
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SERVICE LEVEL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Berapa hari kerja email balasan diterima setelah email enquiry dikirimkan						
2	Berapa hari kerja email balasan untuk bisa menuntaskan pertanyaan						
3	Penjelasan yang diberikan oleh CSO sesuai dengan sumber informasi lainnya (Accuracy)						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

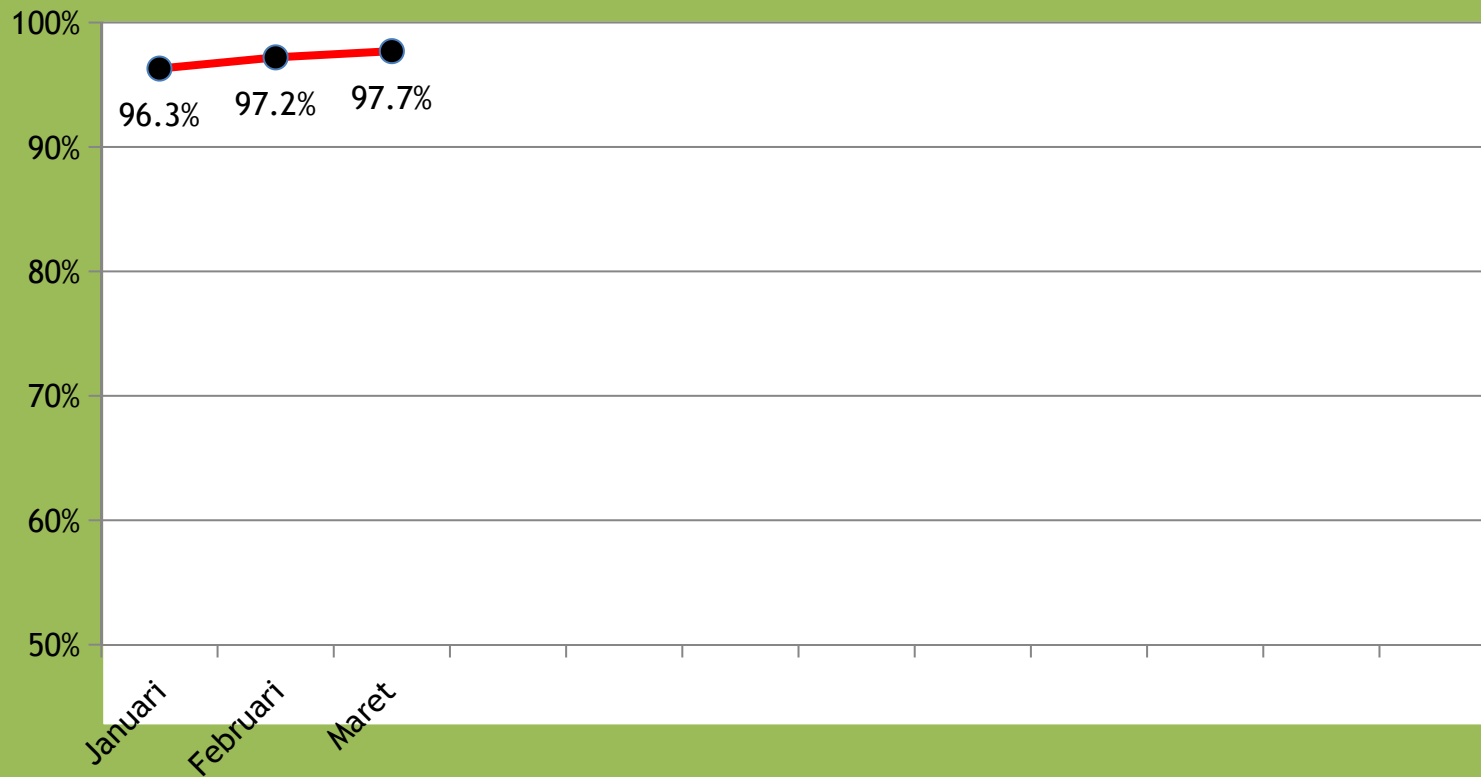
Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Service Level



ATRIBUT SERVICE LEVEL		customercare@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Berapa hari kerja email balasan diterima setelah email enquiry dikirimkan	100.0%	93.7%
2	Berapa hari kerja email balasan untuk bisa menuntaskan pertanyaan	100.0%	95.5%
3	Penjelasan yang diberikan oleh CSO sesuai dengan sumber informasi lainnya (Accuracy)	100.0%	92.7%
TOTAL SCORE		100.0%	94.2%
n Sample		24	816

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ENJOYING
KPI People
customer care@commbank.co.id



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SOFT SKILL - ETIKA YANG BAIK		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Email menggunakan jenis font yang mudah dibaca	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Email menggunakan ukuran font yang mudah dibaca	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Email menggunakan warna hitam	100.0%	100.0%	100.0%			
4	Email menggunakan bahasa Indonesia yang baik dengan bahasa tulisan bukan dengan bahasa perkataan	100.0%	100.0%	100.0%			
5	Email memakai penggunaan tanda baca yang baik	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SOFT SKILL - ETIKA YANG BAIK		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Email menggunakan jenis font yang mudah dibaca						
2	Email menggunakan ukuran font yang mudah dibaca						
3	Email menggunakan warna hitam						
4	Email menggunakan bahasa Indonesia yang baik dengan bahasa tulisan bukan dengan bahasa perkataan						
5	Email memakai penggunaan tanda baca yang baik						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SOFT SKILL - BAHASA SERVICE YANG BAIK		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	CSO tidak memerintah	100.0%	100.0%	100.0%			
2	CSO tidak menyalahkan	100.0%	100.0%	100.0%			
3	CSO tidak menyudutkan	100.0%	100.0%	100.0%			
4	CSO tidak menggunakan kata tetapi	100.0%	100.0%	100.0%			
5	CSO tidak menggunakan kata "sudah aturan perusahaan atau kami sudah prosedur"	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SOFT SKILL - BAHASA SERVICE YANG BAIK		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	CSO tidak memerintah						
2	CSO tidak menyalahkan						
3	CSO tidak menyudutkan						
4	CSO tidak menggunakan kata tetapi						
5	CSO tidak menggunakan kata "sudah aturan perusahaan atau kami sudah prosedur"						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

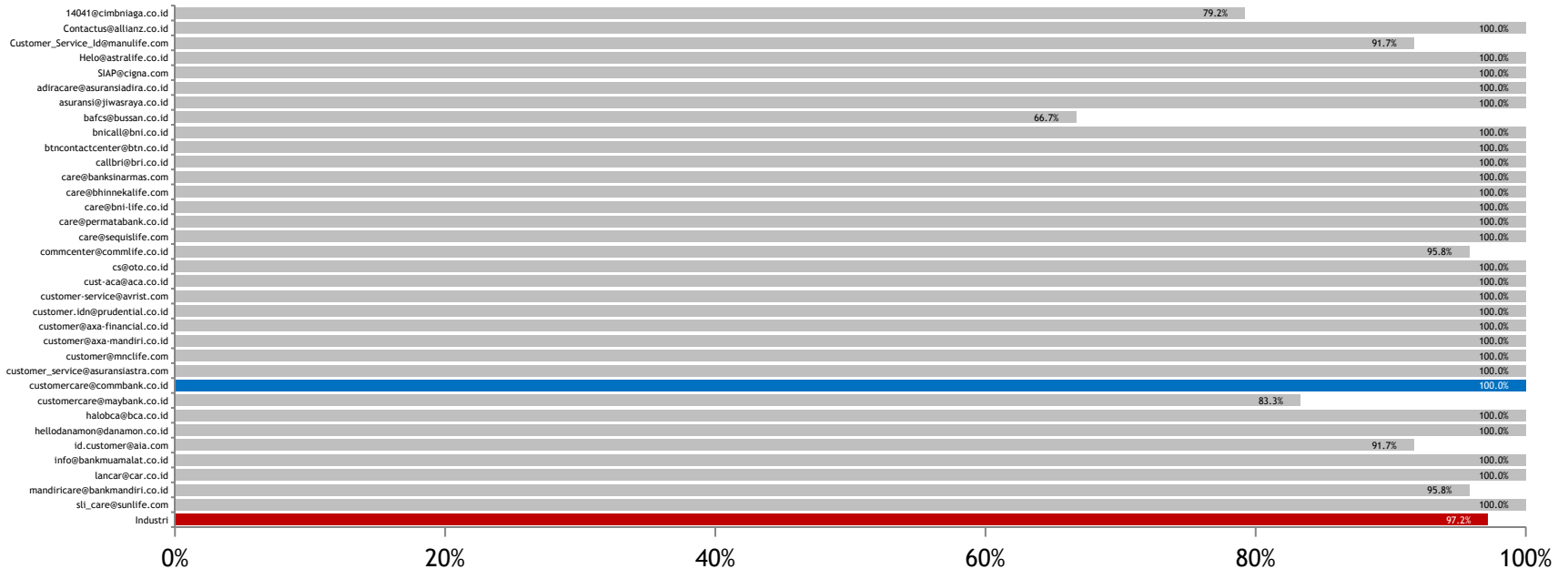
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT SOFT SKILL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Email ditulis secara profesional (tidak copy paste dari suatu dokumen)	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Email menggunakan etika yang baik	100.0%	100.0%	100.0%			
3	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan	100.0%	100.0%	100.0%			
4	CSO menyebutkan Bapak/Ibu pada beberapa kesempatan	100.0%	100.0%	100.0%			
5	CSO menggunakan Magic Word (Terima Kasih, Tolong atau mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan	100.0%	100.0%	100.0%			
6	CSO menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan	100.0%	100.0%	100.0%			
7	CSO tidak menggunakan jargon	100.0%	100.0%	100.0%			
8	CSO menggunakan bahasa Service yang baik	100.0%	100.0%	100.0%			
9	CSO berkomunikasi dengan sabar dan ramah	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

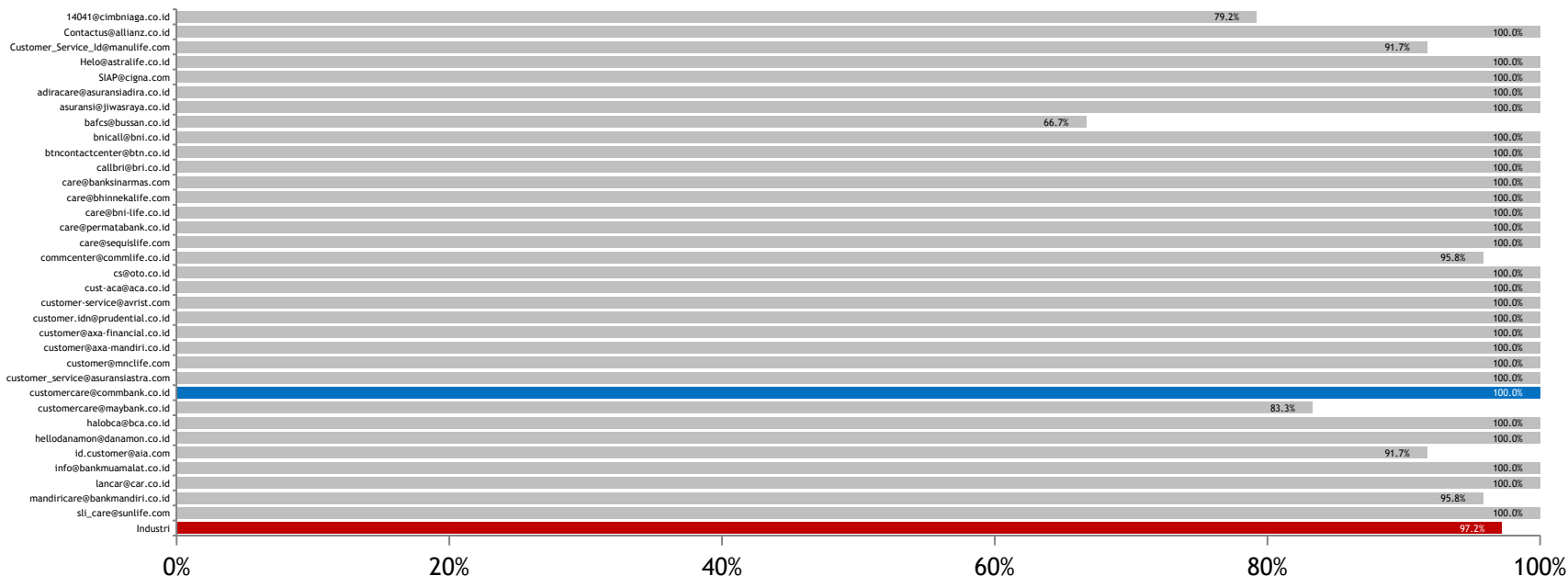
ATRIBUT SOFT SKILL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Email ditulis secara profesional (tidak copy paste dari suatu dokumen)						
2	Email menggunakan etika yang baik						
3	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan						
4	CSO menyebutkan Bapak/Ibu pada beberapa kesempatan						
5	CSO menggunakan Magic Word (Terima Kasih, Tolong atau mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan						
6	CSO menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan						
7	CSO tidak menggunakan jargon						
8	CSO menggunakan bahasa Service yang baik						
9	CSO berkomunikasi dengan sabar dan ramah						
TOTAL SCORE							
n Sample							

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Soft Skill



ATRIBUT SOFT SKILL - ETIKA YANG BAIK		customer@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Email menggunakan jenis font yang mudah dibaca	100.0%	99.0%
2	Email menggunakan ukuran font yang mudah dibaca	100.0%	99.0%
3	Email menggunakan warna hitam	100.0%	99.0%
4	Email menggunakan bahasa Indonesia yang baik dengan bahasa tulisan bukan dengan bahasa perkataan	100.0%	99.0%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Soft Skill

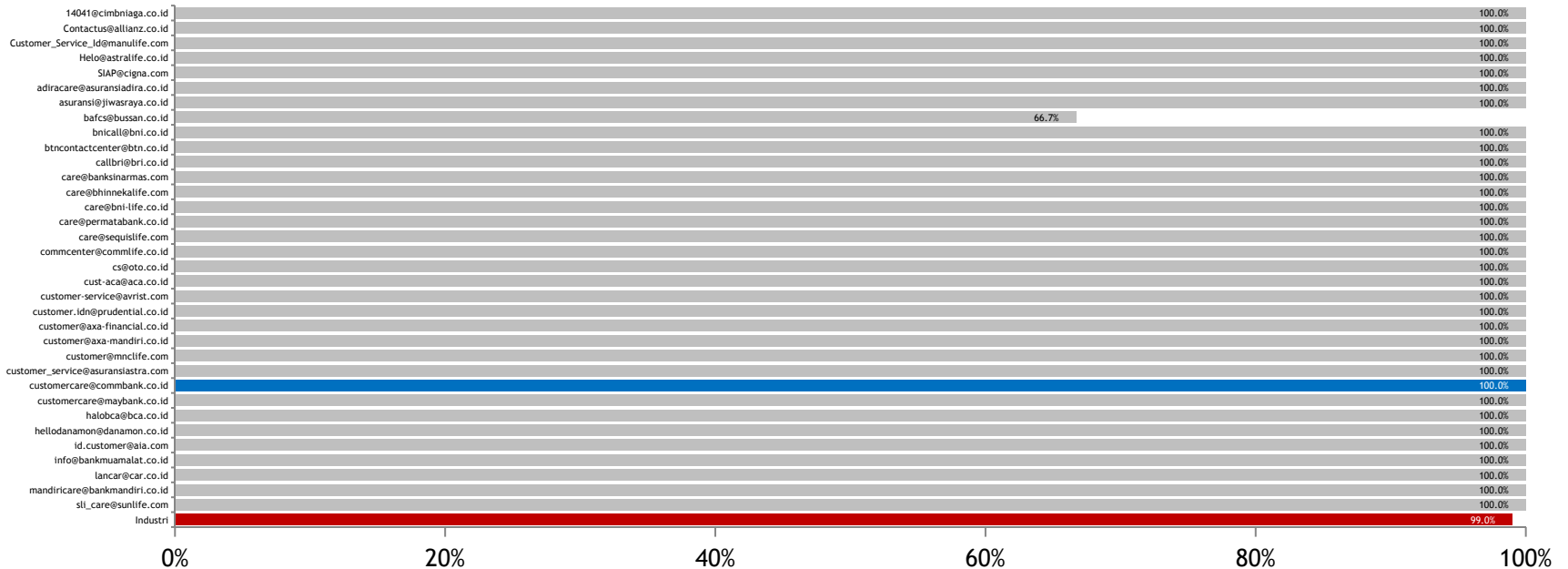


ATRIBUT SOFT SKILL - ETIKA YANG BAIK		customercare@commbank.co.id	Rata-rata Industri
5	Email memakai penggunaan tanda baca yang baik	100.0%	99.0%
TOTAL SCORE		100.0%	99.0%
	n Sample	24	816

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

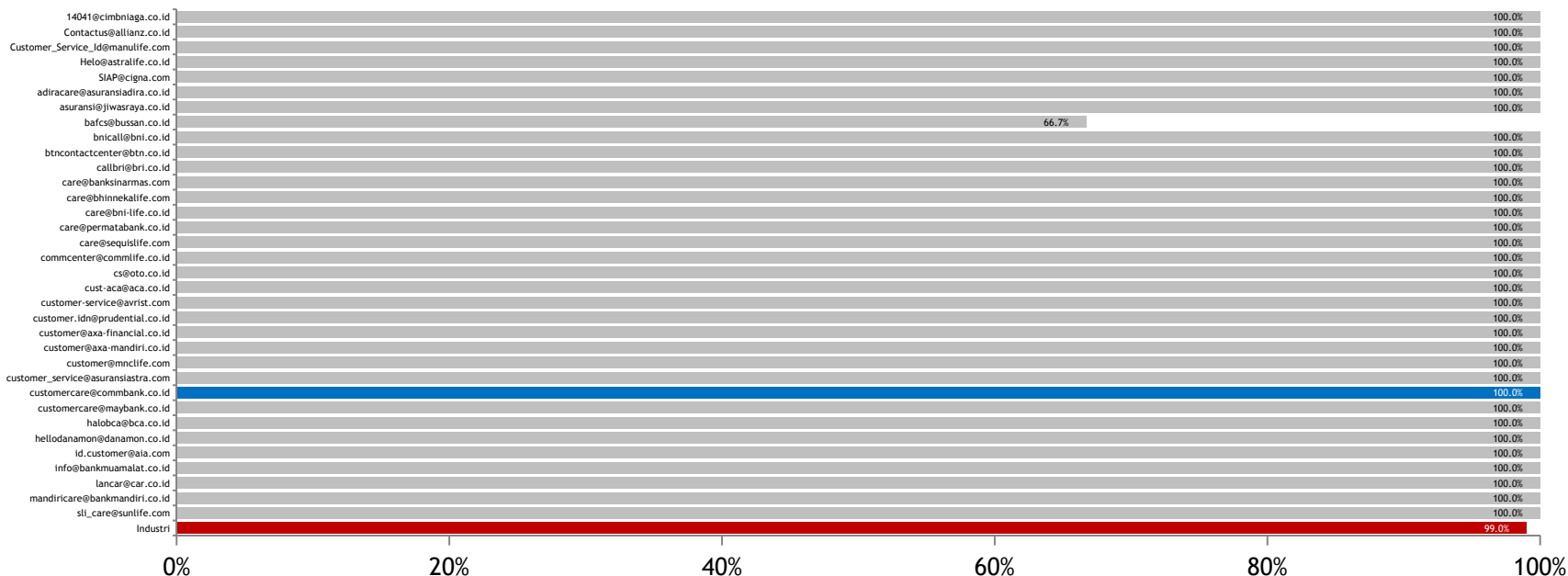
Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Soft Skill



ATRIBUT SOFT SKILL - BAHASA SERVICE YANG BAIK		customercare@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	CSO tidak memerintah	100.0%	98.7%
2	CSO tidak menyalahkan	100.0%	99.0%
3	CSO tidak menyudutkan	100.0%	99.0%
4	CSO tidak menggunakan kata tetapi	100.0%	99.0%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Soft Skill

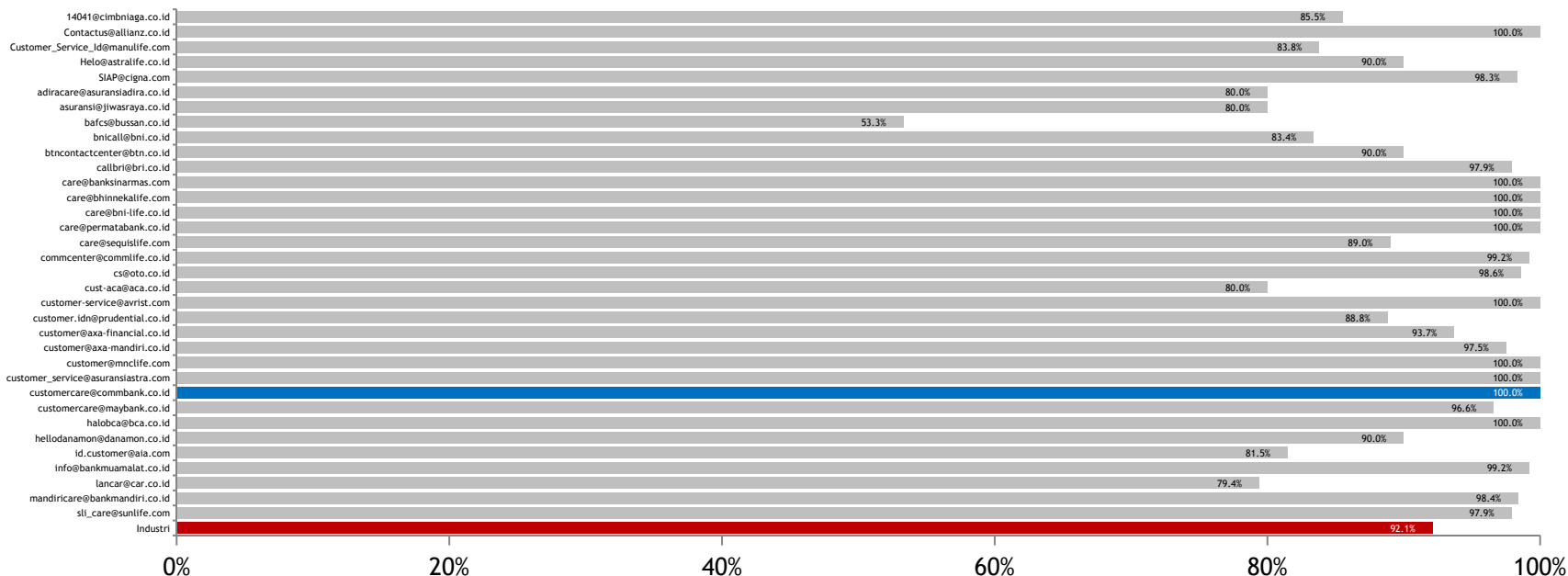


ATRIBUT SOFT SKILL - BAHASA SERVICE YANG BAIK		customer@commbank.co.id	Rata-rata Industri
5	CSO tidak menggunakan kata "sudah aturan perusahaan atau kami sudah prosedur"	100.0%	98.7%
TOTAL SCORE		100.0%	98.9%
n Sample		24	816

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Soft Skill

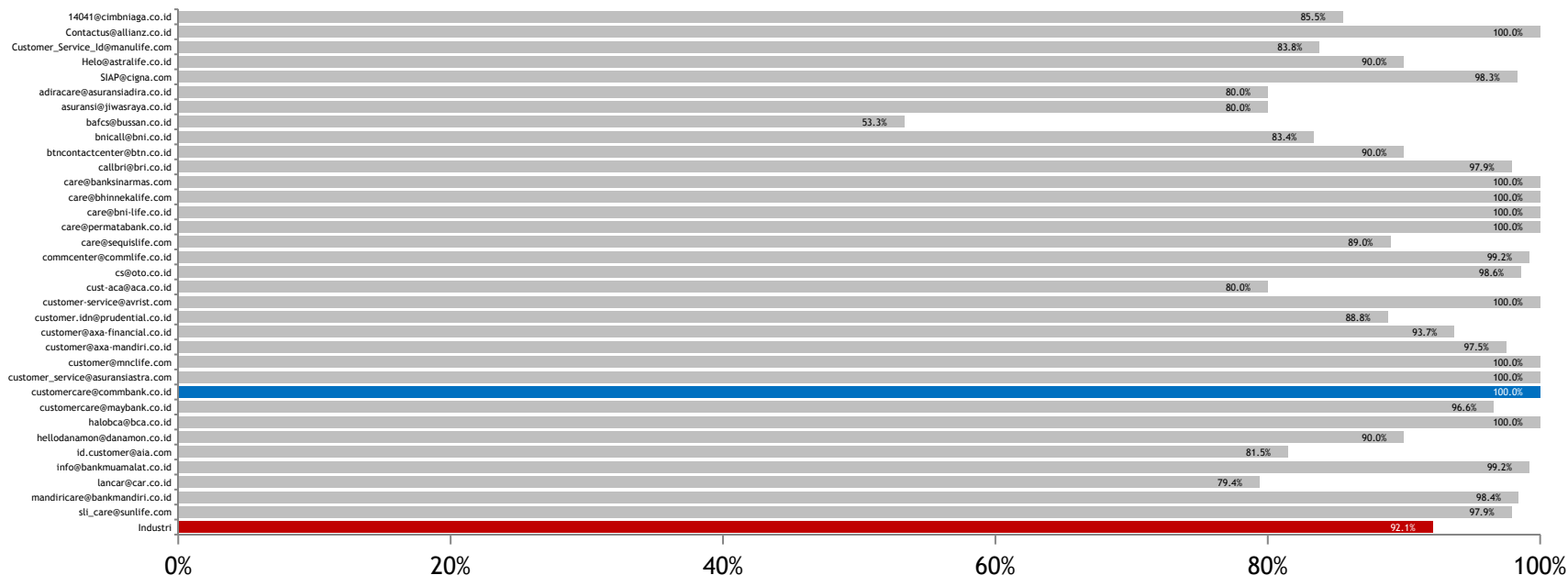


ATRIBUT SOFT SKILL		customercare@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Email ditulis secara profesional (tidak copy paste dari suatu dokumen)	100.0%	97.2%
2	Email menggunakan etika yang baik	100.0%	99.0%
3	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan	100.0%	58.2%
4	CSO menyebutkan Bapak/Ibu pada beberapa kesempatan	100.0%	93.1%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Soft Skill

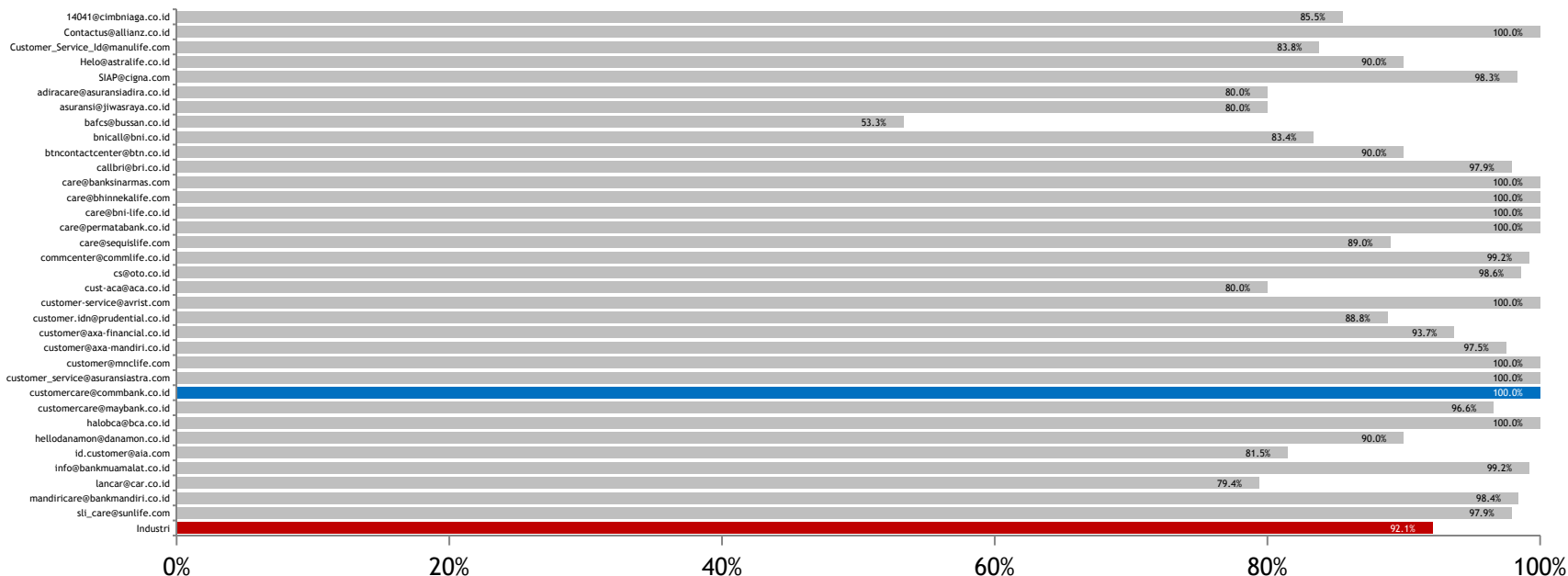


ATRIBUT SOFT SKILL		customer@commbank.co.id	Rata-rata Industri
5	CSO menggunakan Magic Word (Terima Kasih, Tolong atau mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan	100.0%	83.6%
6	CSO menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan	100.0%	99.0%
7	CSO tidak menggunakan jargon	100.0%	97.4%
8	CSO menggunakan bahasa Service yang baik	100.0%	98.9%
9	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Soft Skill



ATRIBUT SOFT SKILL		customer care@commbank.co.id	Rata-rata Industri
9	CSO berkomunikasi dengan sabar dan ramah	100.0%	85.2%
TOTAL SCORE		100.0%	92.1%
n Sample		24	816

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT HARD SKILL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Email jawaban tidak dialihkan ke tenaga pemasaran	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Kualitas CSO dalam menjelaskan produk/jasa	87.5%	87.5%	93.8%			
3	Kualitas CSO dalam menyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/kondisi pelanggan	93.8%	100.0%	100.0%			
4	CSO memberi solusi atas permasalahan	95.0%	95.0%	92.5%			
TOTAL SCORE		94.1%	95.6%	96.6%			
	n Sample	8	8	8			

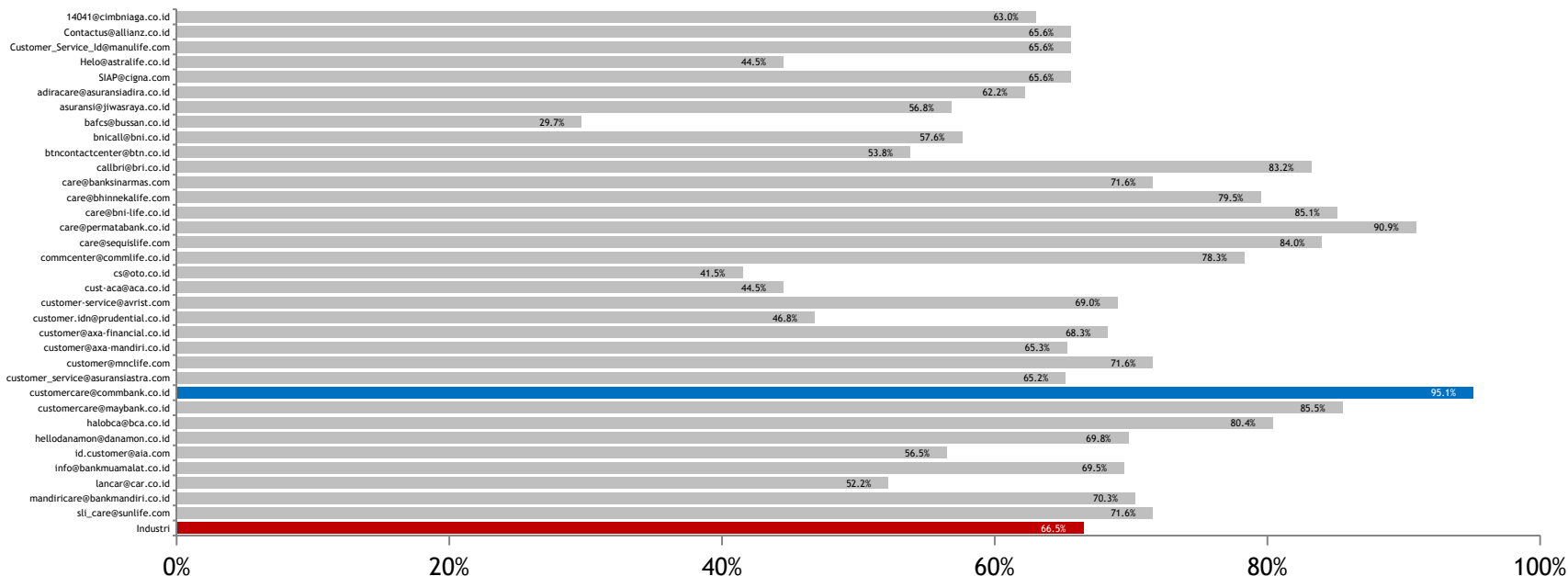
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ENJOYING
customercare@commbank.co.id**

ATRIBUT HARD SKILL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Email jawaban tidak dialihkan ke tenaga pemasaran						
2	Kualitas CSO dalam menjelaskan produk/jasa						
3	Kualitas CSO dalam menyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/kondisi pelanggan						
4	CSO memberi solusi atas permasalahan						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja customercare@commbank.co.id & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Hard Skill



ATRIBUT HARD SKILL		customercare@commbank.co.id	Rata-rata Industri
1	Email jawaban tidak dialihkan ke tenaga pemasaran	100.0%	96.3%
2	Kualitas CSO dalam menjelaskan produk/jasa	89.6%	52.0%
3	Kualitas CSO dalam menyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/kondisi pelanggan	97.9%	53.8%
4	CSO memberi solusi atas permasalahan	94.2%	69.2%
TOTAL SCORE		95.1%	66.5%
n Sample		24	816

ENGAGEMENT INDEX

ENGAGEMENT INDEX

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT ENGAGEMENT INDEX		customercare@co mmbank.co.id
1	Alamat Email dikomunikasikan kepada pelanggan	100.0%
2	Email balasan mencantumkan nama Customer Service Officer yang membuatnya pada bagian penutup	100.0%
3	Email mempunyai bagian pembuka yang lengkap - Di dalam Email balasan memperkenalkan nama diri	100.0%
4	Email mempunyai bagian pembuka yang lengkap - Di dalam Email balasan menyebutkan nama pelanggan	100.0%
5	Email yang dikirimkan oleh pelanggan diberikan identifikasi khusus berupa nomer pelanggan atau kasus, dll	100.0%
6	Email mempunyai bagian penutup yang lengkap - Dalam bagian akhir mengundang terus menggunakan email jika ada masalah lain	100.0%
7	Email mempunyai bagian penutup yang lengkap - Di dalam Email balasan menyebutkan saluran informasi lebih lanjut yang dapat dihubungi	100.0%
8	Email mempunyai bagian penutup yang lengkap - Di dalam Email balasan menyebutkan nama pelanggan	100.0%
9	Email ditulis secara profesional (tidak copy paste dari suatu dokumen)	100.0%
10	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan	100.0%
11	CSO menyebutkan Bapak/Ibu pada beberapa kesempatan	100.0%
12	Kualitas CSO dalam menjelaskan produk/jasa	89.6%
13	Kualitas CSO dalam menyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/kondisi pelanggan	97.9%
14	CSO memberi solusi atas permasalahan	94.2%
TOTAL SCORE		90.3%

AREA PERBAIKAN

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT ACCESSIBILITY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Tidak Ada Email balasan yang dikirimkan dalam waktu kurang dari 1 minggu (bukan automatic reply)	0	0.090	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT AVAILABILITY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Email yang dikirim Bounce (pentalan, mental)	0	0.024	0.000
2	Email balasan tidak mencantumkan nama Customer Service Officer yang membuatnya pada bagian penutup	0	0.048	0.000
3	Tidak mencantumkan Logo Perusahaan	0	0.048	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT FEASIBILITY 1		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Alamat Email tidak Dikomunikasikan kepada pelanggan di website	0	0.027	0.000
2	Alamat Email tidak Dikomunikasikan kepada pelanggan di brosur	0	0.000	0.000
3	Alamat Email tidak Dikomunikasikan kepada pelanggan di kantor cabang (WIC)	0	0.000	0.000
4	Alamat Email tidak Dikomunikasikan kepada pelanggan di call center	0	0.027	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT FEASIBILITY 2		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Alamat Email tidak mudah diingat	0	0.036	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT HARD SKILL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Jawaban email dialihkan ke tenaga pemasaran	0	0.050	0.000
2	Kualitas CSO belum mampu menjelaskan produk/jasa yang sangat baik.	5	0.063	0.315
3	Kualitas CSO yang belum mampu menyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/kondisi pelanggan.	1	0.063	0.063
4	CSO belum memberikan solusi atas permasalahan dengan tuntas	24	0.076	1.814

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SOFT SKILL - ETIKA YANG BAIK		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Etika yang Baik - Email tidak menggunakan jenis font yang mudah dibaca	0	0.007	0.000
2	Etika yang Baik - Email tidak menggunakan ukuran font yang mudah dibaca	0	0.007	0.000
3	Etika yang Baik - Email tidak menggunakan warna hitam	0	0.007	0.000
4	Etika yang Baik - Email tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dengan bahasa tulisan bukan dengan bahasa perkataan	0	0.007	0.000
5	Etika yang Baik - Email tidak memakai penggunaan tanda baca yang baik	0	0.007	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SOFT SKILL - BAHASA SERVICE YANG BAIK		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Bahasa Service yang Baik - CSO memerintah	0	0.007	0.000
2	Bahasa Service yang Baik - CSO menyalahkan	0	0.007	0.000
3	Bahasa Service yang Baik - CSO menyudutkan	0	0.007	0.000
4	Bahasa Service yang Baik - CSO menggunakan kata tetapi	0	0.007	0.000
5	Bahasa Service yang Baik - CSO menggunakan kata "sudah aturan perusahaan atau kami sudah prosedur"	0	0.007	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SOFT SKILL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Email ditulis tidak secara profesional (copy paste dari suatu dokumen)	0	0.063	0.000
2	CSO tidak menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan	0	0.017	0.000
3	CSO tidak menyebutkan bapak/ibu pada beberapa kesempatan	0	0.008	0.000
4	CSO tidak menggunakan Magic Word (Terima Kasih, Tolong/mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan	0	0.008	0.000
5	CSO tidak menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan	0	0.017	0.000
6	CSO menggunakan jargon	0	0.017	0.000
7	CSO berkomunikasi tidak sabar dan tidak ramah	0	0.017	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SERVICE LEVEL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Tidak ada email balasan yang diterima dalam 1 hari setelah email enquiry dikirimkan	0	0.056	0.000
2	Tidak ada 1 email balasan untuk bisa menuntaskan pertanyaan	0	0.028	0.000
3	Penjelasan yang diberikan oleh CSO tidak sesuai dengan sumber informasi lainnya (Accuracy)	0	0.028	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PEMBUKA		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Bagian Pembuka - Di dalam Email balasan tidak menyebutkan nama pelanggan	0	0.048	0.000
2	Bagian Pembuka - Di dalam Email balasan tidak mengucapkan terima kasih	0	0.048	0.000
3	Bagian Pembuka - Di dalam Email balasan tidak menyebutkan nama layanan email customer service	0	0.048	0.000
4	Bagian Pembuka - Di dalam Email balasan tidak memperkenalkan nama diri	0	0.048	0.000
5	Bagian Pembuka - Di dalam Email balasan tidak mengkonfirmasi hal yang ditanyakan oleh pelanggan	0	0.048	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY - BAGIAN PENUTUP		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Bagian Penutup - Di dalam Email balasan tidak menyebutkan nama pelanggan	0	0.003	0.000
2	Bagian Penutup - Di dalam Email balasan tidak mengucapkan terima kasih	0	0.003	0.000
3	Bagian Penutup - Di dalam Email balasan tidak menawarkan bantuan lebih lanjut	0	0.003	0.000
4	Bagian Penutup - Di dalam Email balasan tidak menyebutkan saluran informasi lebih lanjut yang dapat dihubungi	0	0.003	0.000
5	Bagian Penutup - Dalam bagian akhir, tidak mengundang terus menggunakan email jika ada masalah lain	0	0.003	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SERVICE STANDARD CONSISTENCY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Tidak mengkonfirmasi tanggal pengiriman email pelanggan	0	0.035	0.000
2	Email balasan tidak mencantumkan tanggal menjawab	0	0.035	0.000
3	Email yang dikirimkan oleh pelanggan tidak diberikan identifikasi khusus berupa nomer pelanggan/kasus, dll	0	0.014	0.000
4	Bagian isi tidak mempunyai ide pokok yang konsisten dengan hal yang ditanyakan oleh pelanggan	0	0.028	0.000