



**LAPORAN AKHIR
CALL CENTER 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:

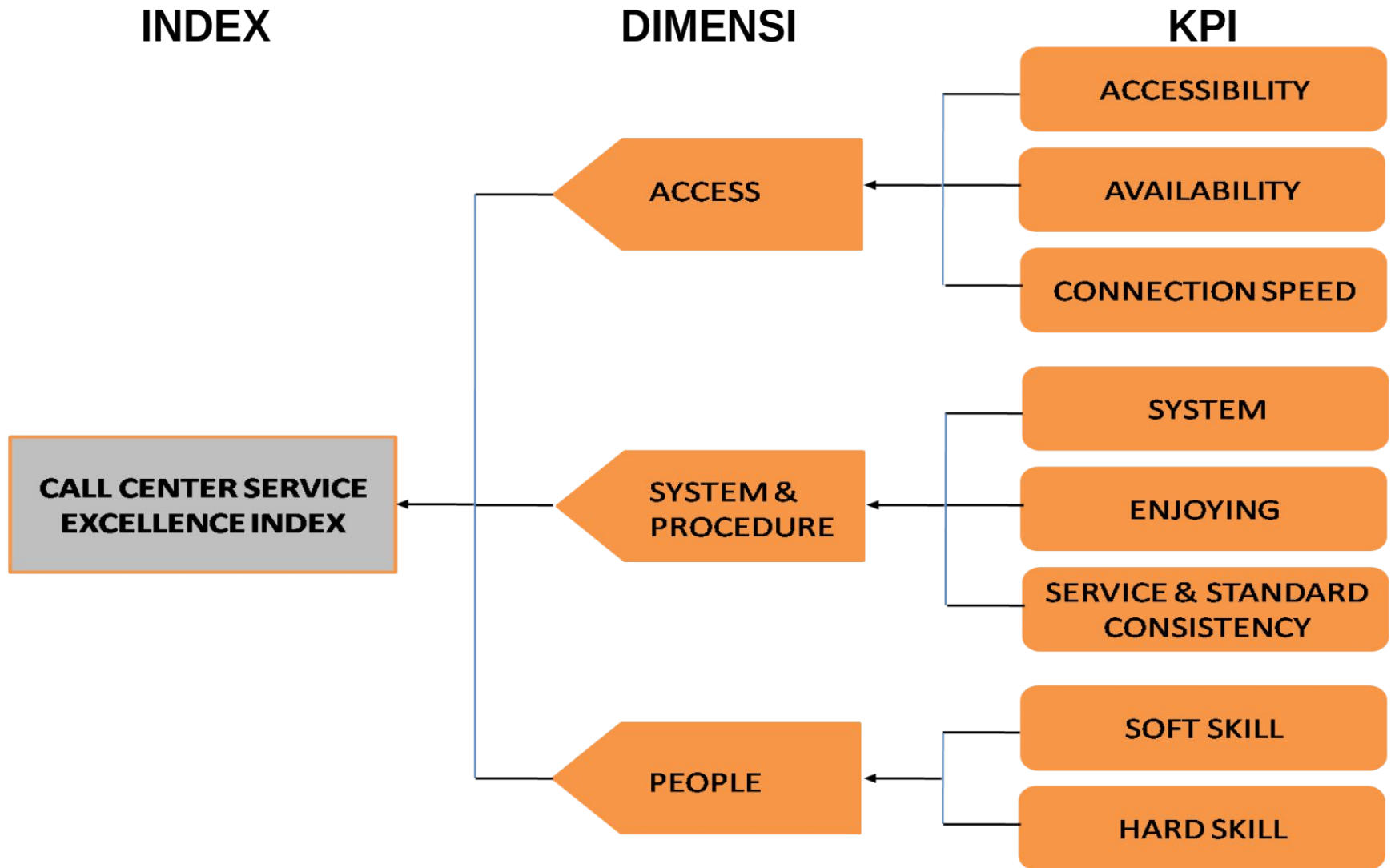


DAFTAR ISI

No	Bagian
1.	Frame Work dan Definisi Dimensi dan KPI CCSEI
2.	Definisi Dimensi dan KPI CCSEI
3.	Kinerja Dimensi Access
4.	Kinerja Dimensi System & Procedure
5.	Kinerja Dimensi People
6.	Engagement Index
7.	Area Perbaikan

FRAME WORK DAN DEFINISI DIMENSI DAN KPI

FRAME WORK CCSEI



DEFINISI DIMENSI DAN KPI CCSEI

DIMENSI : ACCESS

Mengukur kinerja call center dari segi kemudahan yang dialami pelanggan saat menghubungi call center berdasarkan 3 kpi yaitu : ACCESSIBILITY, AVAILABILITY, DAN CONNECTION SPEED.

KPI : ACCESSIBILITY

Mengukur tingkat kecepatan yang dialami pelanggan untuk mendapatkan nada sambung pada saat menghubungi call center.

KPI : AVAILABILITY

Mengukur tingkat keberhasilan yang dialami pelanggan untuk terhubung dengan mesin penjawab atau mesin Interactive Voice Response (IVR) atau Call Center Officer (CCO) setelah menekan nomor call center.

KPI : CONNECTION SPEED

Mengukur tingkat kecepatan yang dialami pelanggan untuk menerima salam pembuka (mulai dilayani) dari mesin penjawab atau IVR setelah terhubung dengan call center atau dari CCO setelah menekan menu "berbicara dengan CCO".

DEFINISI DIMENSI DAN KPI CCSEI

DIMENSI : SYSTEM & PROCEDURE

Mengukur kinerja call center dari segi kemudahan dan kenyamanan yang dialami pelanggan selama menggunakan call center berdasarkan 3 KPI yaitu : SERVICE STANDARD, ENJOYING, dan SYSTEM.

KPI : SERVICE STANDARD CONSISTENCY

Mengukur tingkat profesionalisme pelayanan yang dialami pelanggan sehubungan dengan konsistensi penerapan standar pelayanan saat pelanggan berinteraksi dengan mesin IVR atau CCO.

KPI : ENJOYING

Mengukur tingkat kenyamanan yang dialami pelanggan saat menggunakan mesin IVR atau berbicara dengan CCO.

KPI : SYSTEM

Mengukur tingkat kemudahan yang dialami pelanggan untuk mengikuti aliran proses pelayanan dari mesin IVR.

DEFINISI DIMENSI DAN KPI CCSEI

DIMENSI : PEOPLE

Mengukur kinerja call center dari segi keramahan dan kualitas solusi yang dialami pelanggan saat dilayani oleh CCO berdasarkan 2 KPI yaitu : SOFT SKILL dan HARD SKILL.

KPI : SOFT SKILL

Mengukur tingkat keramahan yang dialami pelanggan saat dilayani CCO.

KPI : HARD SKILL

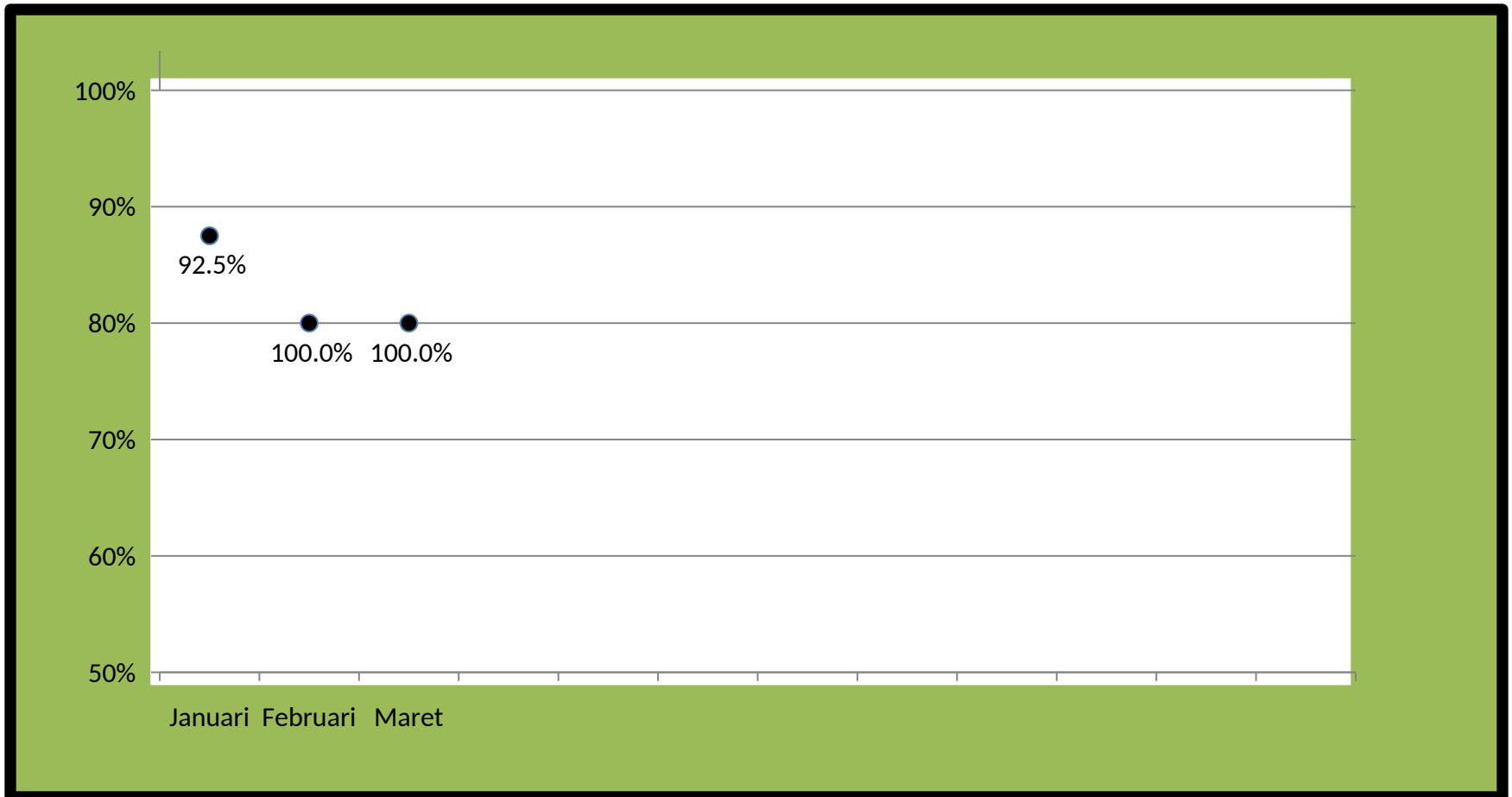
Mengukur tingkat kualitas solusi yang didapatkan pelanggan atas kebutuhan informasi produk/jasa yang diberikan oleh CCO.

KINERJA DIMENSI ACCESS

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ACCESS

KPI Accessibility

Garda Akses Asuransi Astra



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ACCESS
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT ACCESSIBILITY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Banyaknya mencoba hingga mendapatkan nada sambung	92.5%	100.0%	100.0%			
	TOTAL SCORE	92.5%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

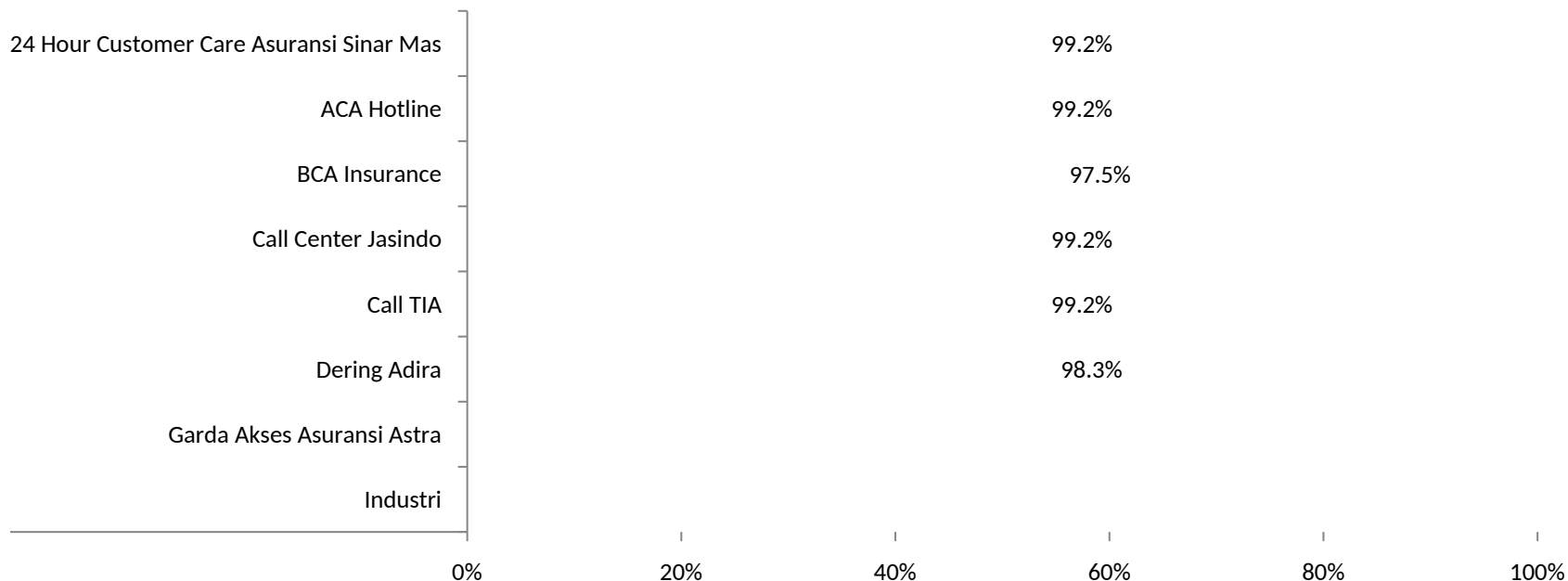
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ACCESS
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT ACCESSIBILITY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Banyaknya mencoba hingga mendapatkan nada sambung						
	TOTAL SCORE						
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

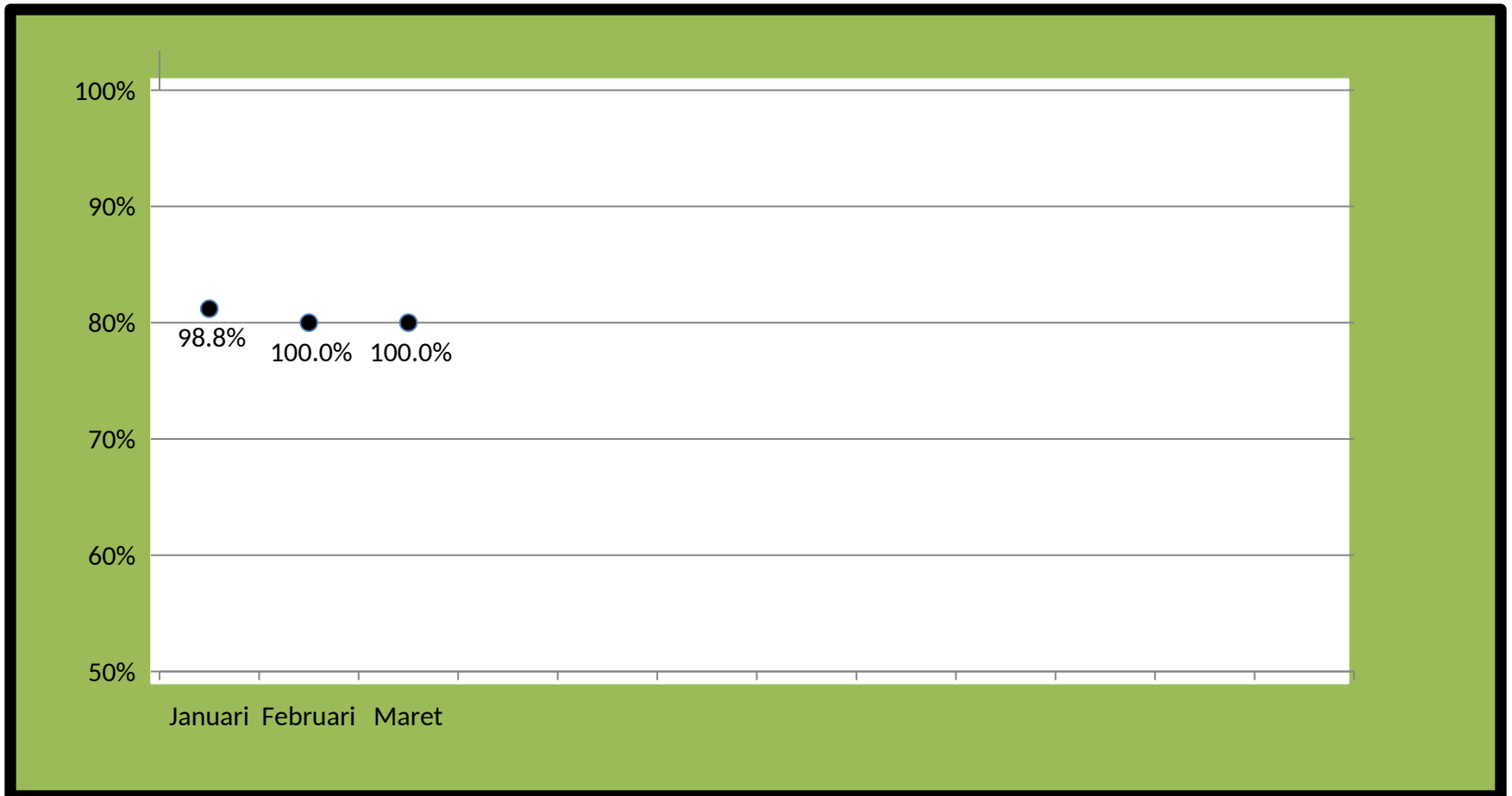
Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Accessibility



ATRIBUT ACCESSIBILITY		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Banyaknya mencoba hingga mendapatkan nada sambung	97.5%	98.6%
	TOTAL SCORE	97.5%	98.6%
	n Sample	24	168

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ACCESS
KPI Availability
Garda Akses Asuransi Astra



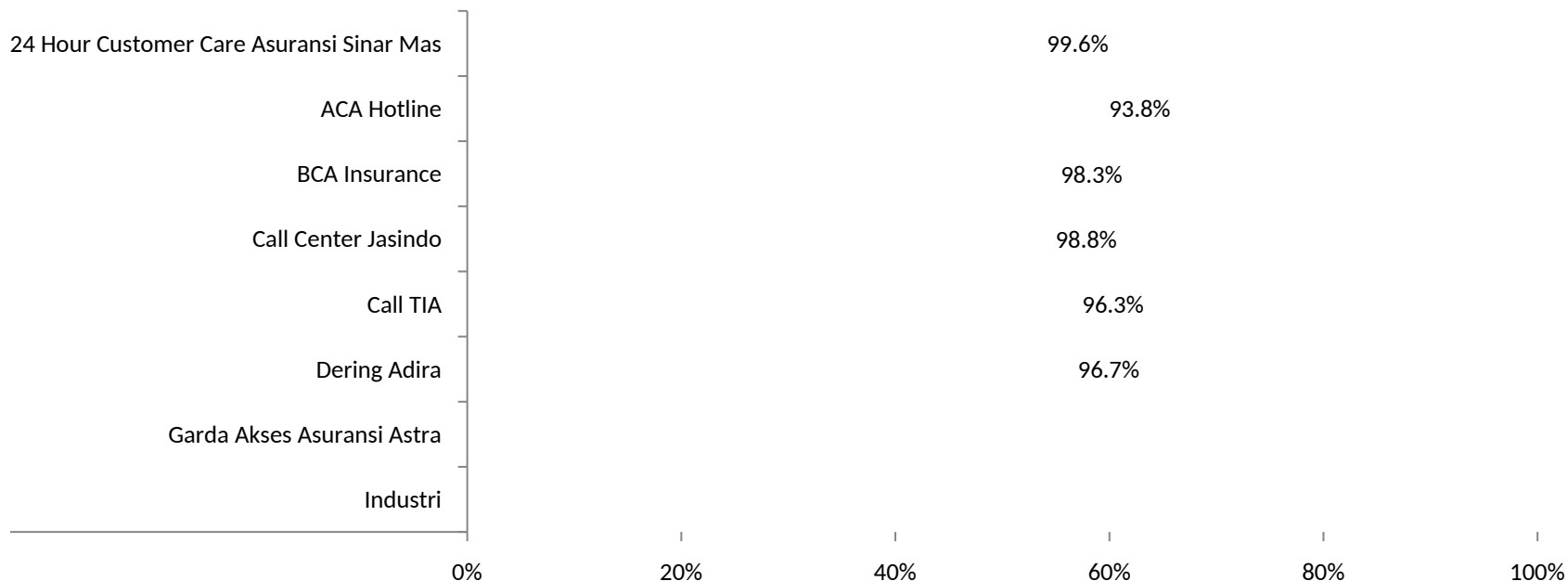
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ACCESS
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT AVAILABILITY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Banyaknya mencoba hingga dapat terhubung ke mesin penjawab/IVR	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Banyaknya mencoba hingga dapat terhubung ke Customer Service Officer (CSO) dari mesin penjawab/IVR	97.5%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		98.8%	100.0%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ACCESS
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT AVAILABILITY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Banyaknya mencoba hingga dapat terhubung ke mesin penjawab/IVR						
2	Banyaknya mencoba hingga dapat terhubung ke Customer Service Officer (CSO) dari mesin penjawab/IVR						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Availability



ATRIBUT AVAILABILITY		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Banyaknya mencoba hingga dapat terhubung ke mesin penjawab/IVR	100.0%	98.5%
2	Banyaknya mencoba hingga dapat terhubung ke Customer Service Officer (CSO) dari mesin penjawab/IVR	99.2%	96.7%
TOTAL SCORE		99.6%	97.6%
n Sample		24	168

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ACCESS

KPI Connection Speed

Garda Akses Asuransi Astra



Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi ACCESS Garda Akses Asuransi Astra

ATRIBUT CONNECTION SPEED		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari mesin penjawab/IVR	97.5%	97.5%	97.5%			
2	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari CSO	70.0%	65.0%	75.0%			
TOTAL SCORE		83.8%	81.2%	86.2%			
	n Sample	8	8	8			

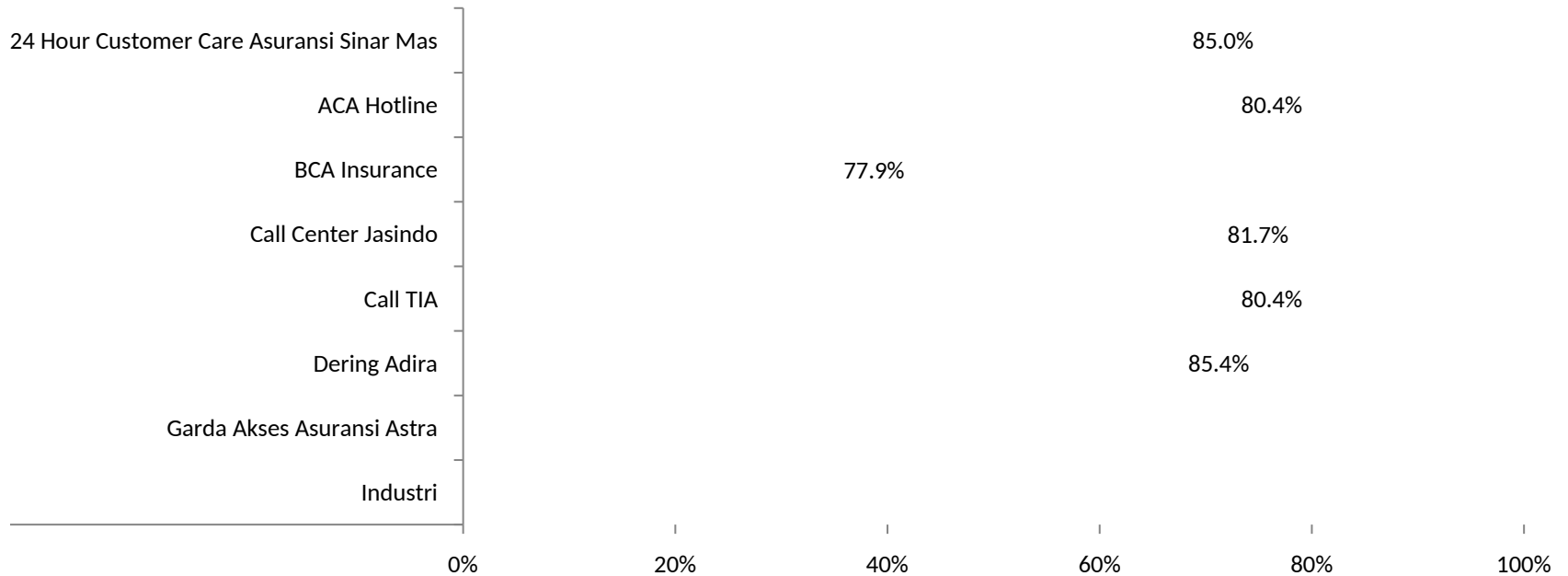
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi ACCESS
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT CONNECTION SPEED		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari mesin penjawab/IVR						
2	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari CSO						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Connection Speed



ATRIBUT CONNECTION SPEED		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari mesin penjawab/IVR	97.5%	91.4%
2	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari CSO	70.0%	72.7%
TOTAL SCORE		83.7%	82.1%
n Sample		24	168

KINERJA DIMENSI SYSTEM & PROCEDURE

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi SYSTEM & PROCEDURE

KPI System

Garda Akses Asuransi Astra



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KELENGKAPAN MENU IVR		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	IVR menyediakan minimal 2 pilihan bahasa	#N/A	#N/A	#N/A			
2	Menu IVR dapat diakses oleh siapa saja	#N/A	#N/A	#N/A			
3	Keseluruhan menu IVR pada semua layer dapat diakses	#N/A	#N/A	#N/A			
4	Penjelasan isi menu IVR tentang informasi produk dan layanan dilakukan oleh mesin (rekaman suara)	#N/A	#N/A	#N/A			
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A	#N/A			
	n Sample	8	8	8			

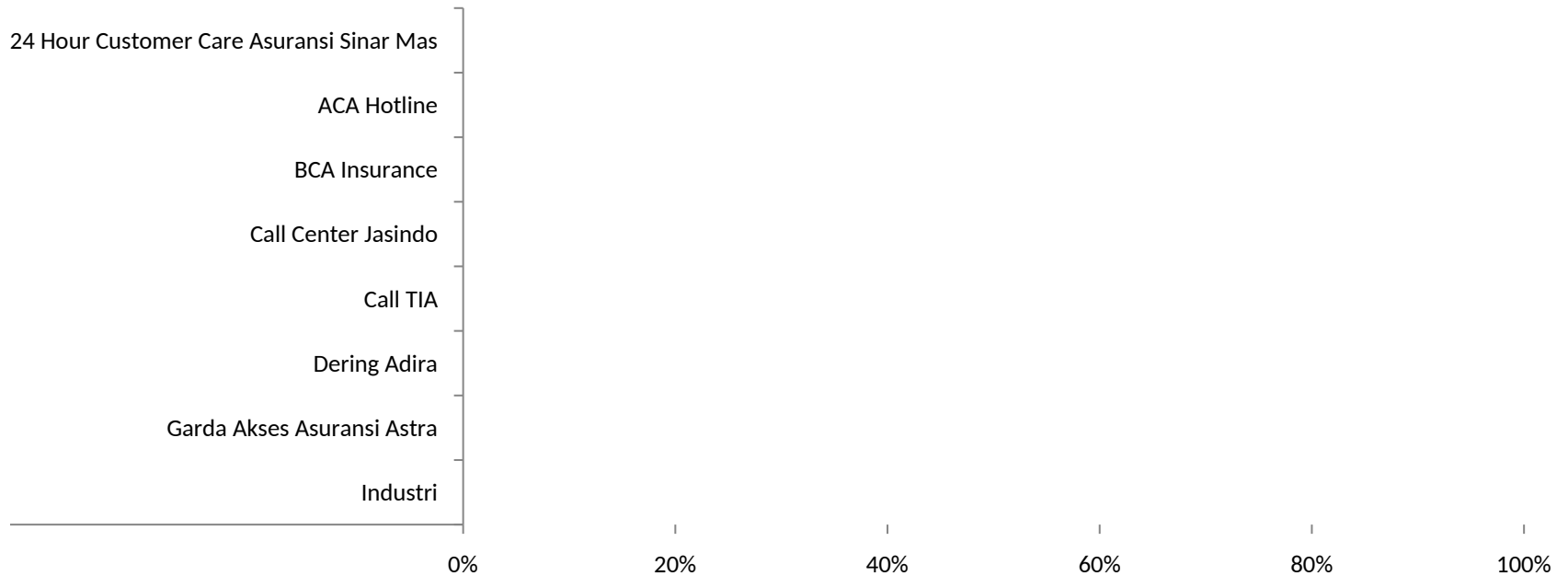
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KELENGKAPAN MENU IVR		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	IVR menyediakan minimal 2 pilihan bahasa						
2	Menu IVR dapat diakses oleh siapa saja						
3	Keseluruhan menu IVR pada semua layer dapat diakses						
4	Penjelasan isi menu IVR tentang informasi produk dan layanan dilakukan oleh mesin (rekaman suara)						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Kelengkapan Menu IVR



ATRIBUT KELENGKAPAN MENU IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	IVR menyediakan minimal 2 pilihan bahasa	#N/A	#N/A
2	Menu IVR dapat diakses oleh siapa saja	#N/A	#N/A
3	Keseluruhan menu IVR pada semua layer dapat diakses	#N/A	#N/A
4	Penjelasan isi menu IVR tentang informasi produk dan layanan dilakukan oleh mesin (rekaman suara)	#N/A	#N/A
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A
n Sample		24	168

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KEHANDALAN MENU IVR		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Isi menu IVR sesuai dengan nama menu	#N/A	#N/A	#N/A			
2	Penjelasan menu informasi produk/jasa yang dilakukan oleh IVR sesuai dengan informasi dari sumber lainnya	#N/A	#N/A	#N/A			
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A	#N/A			
	n Sample	8	8	8			

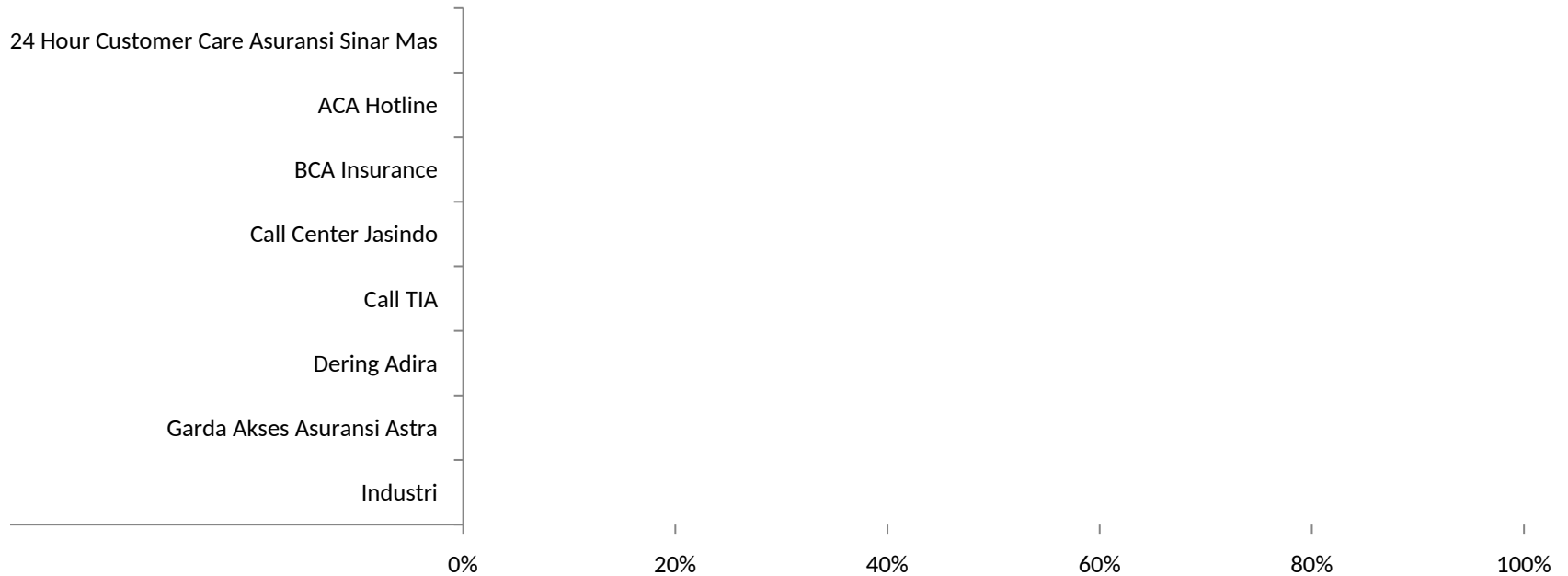
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KEHANDALAN MENU IVR		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Isi menu IVR sesuai dengan nama menu						
2	Penjelasan menu informasi produk/jasa yang dilakukan oleh IVR sesuai dengan informasi dari sumber lainnya						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Kehandalan Menu IVR



ATRIBUT KEHANDALAN MENU IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Isi menu IVR sesuai dengan nama menu	#N/A	#N/A
2	Penjelasan menu informasi produk/jasa yang dilakukan oleh IVR sesuai dengan informasi dari sumber lainnya	#N/A	#N/A
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A
	n Sample	24	168

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KETANGGAPAN MENU IVR		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	IVR menginformasikan/ mengkonfirmasi menu yang dipilih (selain menu pilihan bahasa)	#N/A	#N/A	#N/A			
2	IVR memberikan respon pada saat pelanggan belum memilih menu	#N/A	#N/A	#N/A			
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A	#N/A			
	n Sample	8	8	8			

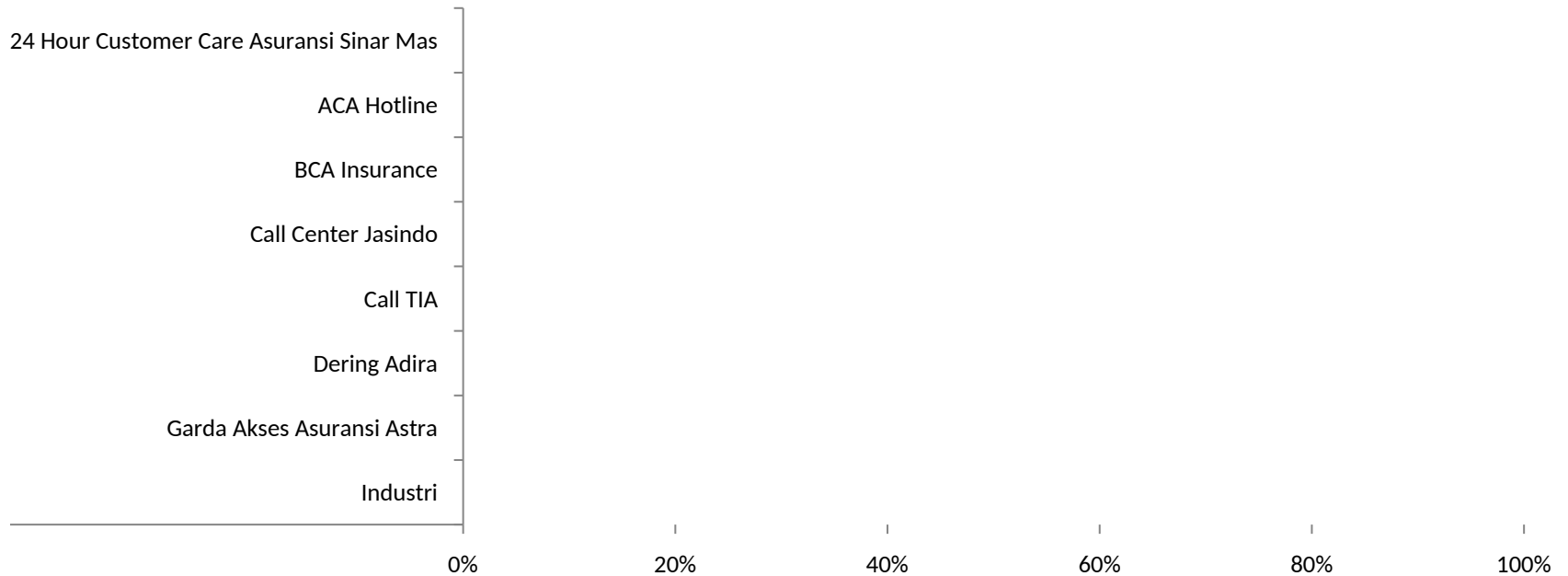
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KETANGGAPAN MENU IVR		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	IVR menginformasikan/ mengkonfirmasi menu yang dipilih (selain menu pilihan bahasa)						
2	IVR memberikan respon pada saat pelanggan belum memilih menu						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Ketanggapan Menu IVR



ATRIBUT KETANGGAPAN MENU IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	IVR menginformasikan/ mengkonfirmasi menu yang dipilih (selain menu pilihan bahasa)	#N/A	#N/A
2	IVR memberikan respon pada saat pelanggan belum memilih menu	#N/A	#N/A
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A
n Sample		24	168

Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi SYSTEM & PROCEDURE Garda Akses Asuransi Astra

ATRIBUT KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN IVR		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Menu - menu IVR disusun berdasarkan kebutuhan pelanggan	#N/A	#N/A	#N/A			
2	Setelah menu pilihan bahasa, IVR memiliki menu untuk berbicara dengan Customer Service Officer	#N/A	#N/A	#N/A			
3	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan - pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk kembali ke menu utama	#N/A	#N/A	#N/A			
4	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan - pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk kembali ke menu sebelumnya	#N/A	#N/A	#N/A			
5	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan - pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk mengulang informasi dari menu yang sedang dipilih	#N/A	#N/A	#N/A			
6	Pada layer yang berisi penjelasan produk/layanan IVR memiliki menu untuk menyudahi pembicaraan apabila pelanggan merasa telah cukup	#N/A	#N/A	#N/A			
7	Penjelasan IVR tentang pilihan menu dapat di-by pass sebelum selesai	#N/A	#N/A	#N/A			
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A	#N/A			
	n Sample	8	8	8			

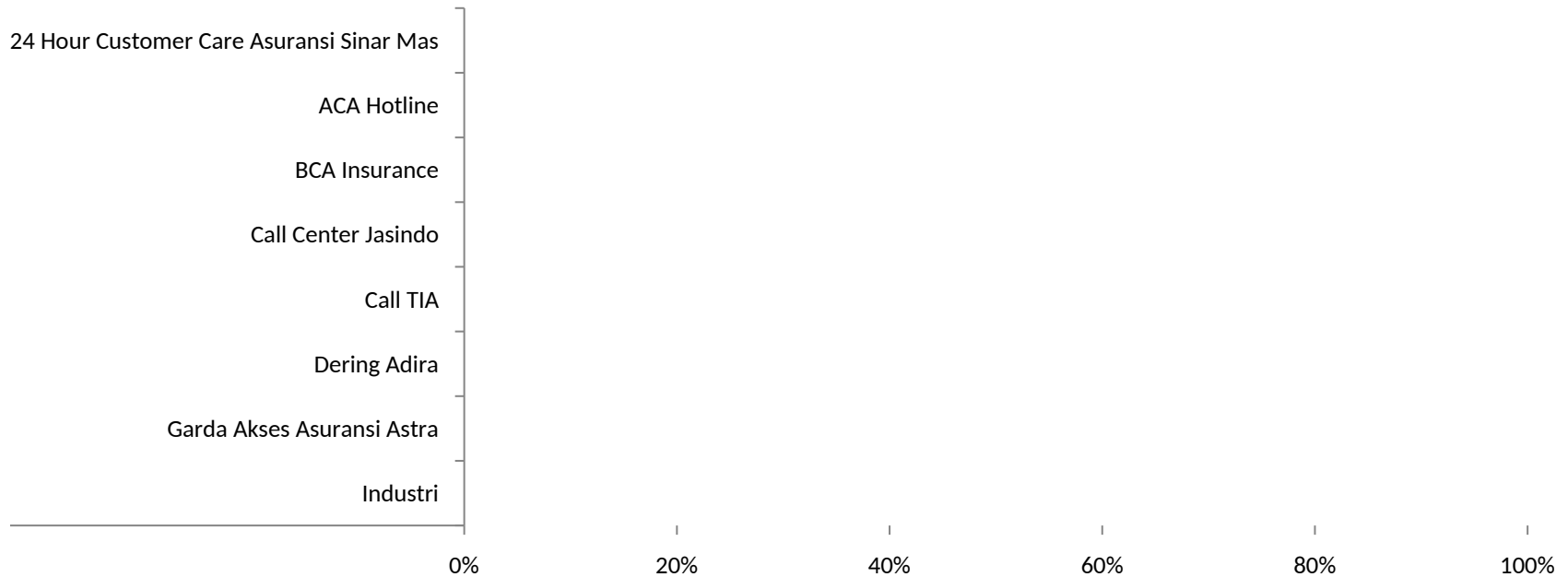
Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi SYSTEM & PROCEDURE Garda Akses Asuransi Astra

ATRIBUT KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN IVR		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Menu - menu IVR disusun berdasarkan kebutuhan pelanggan						
2	Setelah menu pilihan bahasa, IVR memiliki menu untuk berbicara dengan Customer Service Officer						
3	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan - pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk kembali ke menu utama						
4	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan - pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk kembali ke menu sebelumnya						
5	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan - pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk mengulang informasi dari menu yang sedang dipilih						
6	Pada layer yang berisi penjelasan produk/layanan IVR memiliki menu untuk menyudahi pembicaraan apabila pelanggan merasa telah cukup						
7	Penjelasan IVR tentang pilihan menu dapat di-by pass sebelum selesai						
TOTAL SCORE							
n Sample							

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Kemudahan Dalam Menggunakan IVR

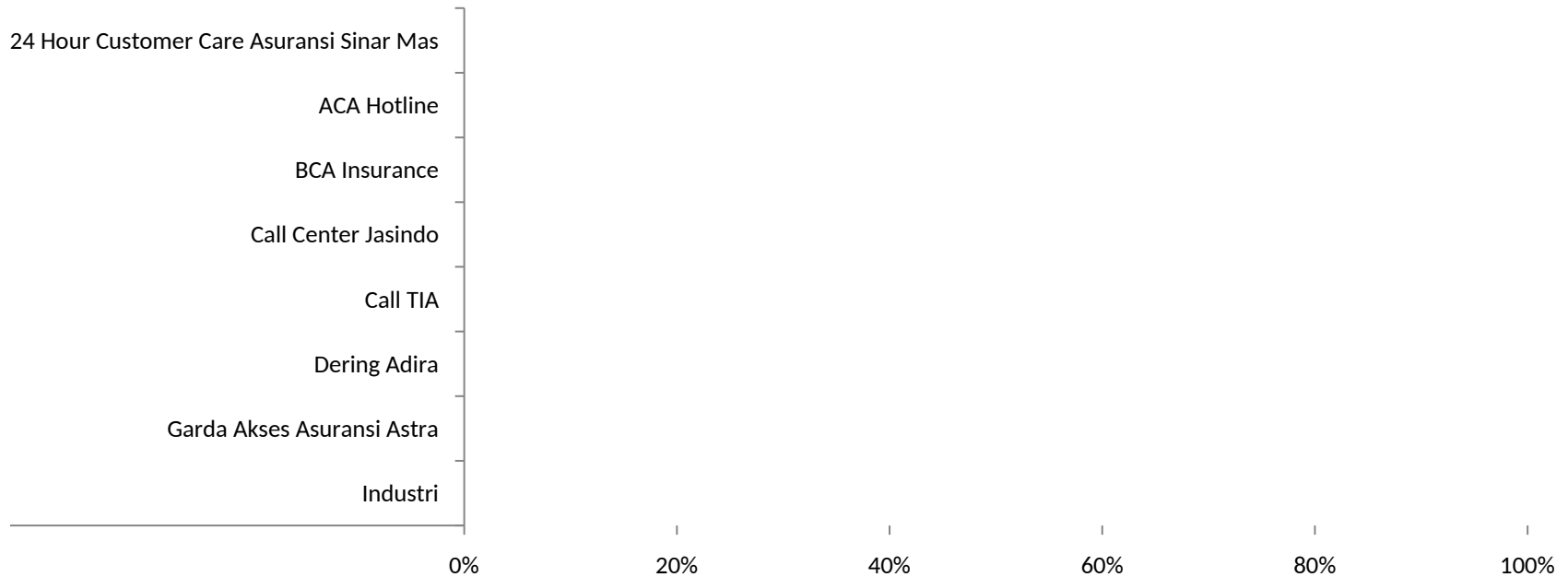


ATRIBUT KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Menu – menu IVR disusun berdasarkan kebutuhan pelanggan	#N/A	#N/A
2	Setelah menu pilihan bahasa, IVR memiliki menu untuk berbicara dengan Customer Service Officer	#N/A	#N/A
3	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan – pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk kembali ke menu utama	#N/A	#N/A
4	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan – pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk kembali ke menu sebelumnya	#N/A	#N/A
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

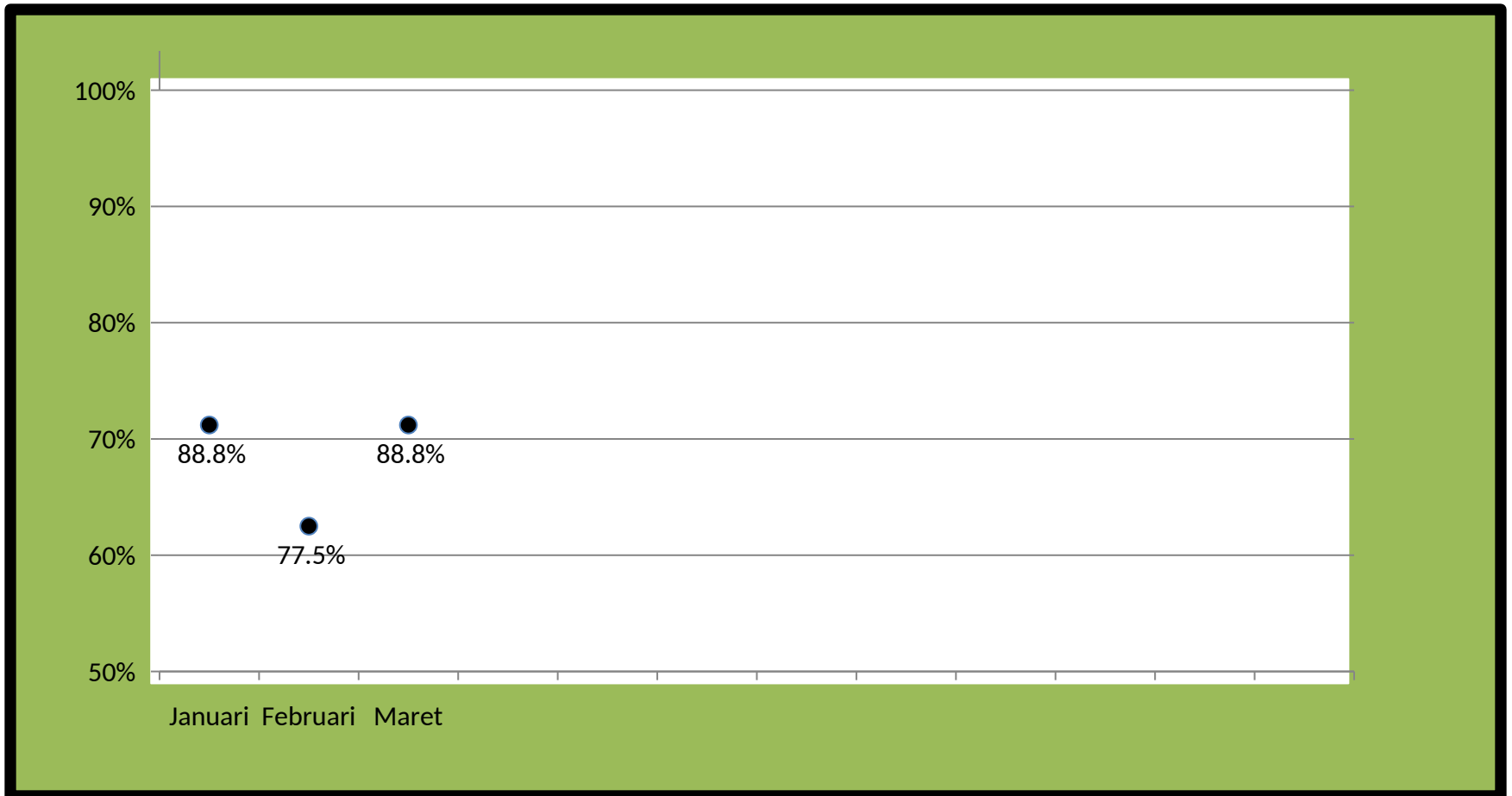
Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Kemudahan Dalam Menggunakan IVR



ATRIBUT KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
5	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan – pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk mengulang informasi dari menu yang sedang dipilih	#N/A	#N/A
6	Pada layer yang berisi penjelasan produk/layanan IVR memiliki menu untuk menyudahi pembicaraan apabila pelanggan merasa telah cukup	#N/A	#N/A
7	Penjelasan IVR tentang pilihan menu dapat di-by pass sebelum selesai	#N/A	#N/A
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A
n Sample		24	168

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
KPI Service Standard Consistency
Garda Akses Asuransi Astra



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SALAM PEMBUKA PEOPLE		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	CSO menyebutkan selamat pagi/siang/sore	100.0%	100.0%	100.0%			
2	CSO menyebutkan nama call center	100.0%	100.0%	100.0%			
3	CSO menyebutkan nama diri	100.0%	100.0%	100.0%			
4	CSO menawarkan bantuan	100.0%	100.0%	100.0%			
5	CSO yang melayani saya menanyakan nama saya pada saat awal berinteraksi	100.0%	75.0%	100.0%			
6	CSO terkesan ramah dan hangat diawal percakapan	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		100.0%	95.8%	100.0%			
	n Sample	8	8	8			

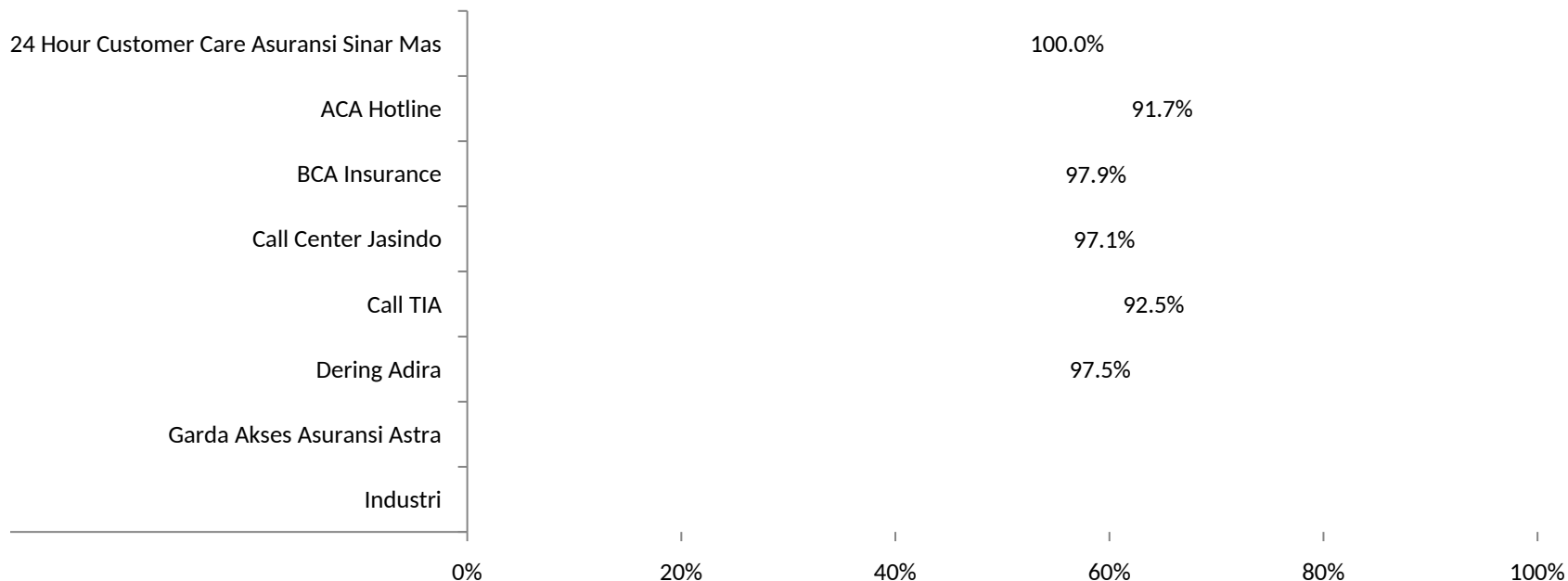
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SALAM PEMBUKA PEOPLE		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	CSO menyebutkan selamat pagi/siang/sore						
2	CSO menyebutkan nama call center						
3	CSO menyebutkan nama diri						
4	CSO menawarkan bantuan						
5	CSO yang melayani saya menanyakan nama saya pada saat awal berinteraksi						
6	CSO terkesan ramah dan hangat diawal percakapan						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Salam Pembuka People

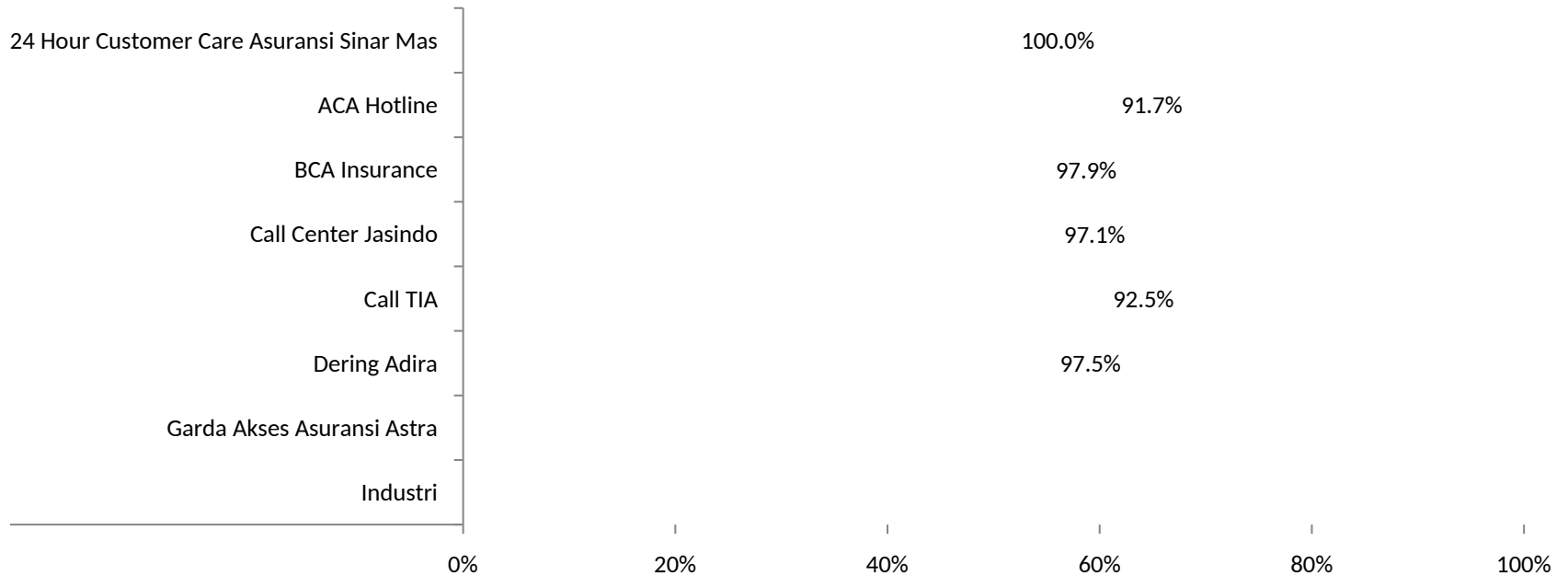


ATRIBUT SALAM PEMBUKA PEOPLE		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	CSO menyebutkan selamat pagi/siang/sore	100.0%	98.8%
2	CSO menyebutkan nama call center	100.0%	93.5%
3	CSO menyebutkan nama diri	100.0%	95.2%
4	CSO menawarkan bantuan	100.0%	98.8%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Salam Pembuka People



ATRIBUT SALAM PEMBUKA PEOPLE		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
5	CSO yang melayani saya menanyakan nama saya pada saat awal berinteraksi	91.7%	96.4%
6	CSO terkesan ramah dan hangat diawal percakapan	100.0%	97.6%
TOTAL SCORE		98.3%	96.4%
	n Sample	24	168

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SALAM PENUTUP PEOPLE		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	CSO mengkonfirmasi kecukupan pelayanan	50.0%	50.0%	87.5%			
2	CSO mengucapkan terima kasih	100.0%	100.0%	100.0%			
3	CSO memanggil nama pelanggan	87.5%	75.0%	87.5%			
4	CSO menyebutkan nama call center	100.0%	75.0%	100.0%			
5	CSO mengucapkan selamat pagi/siang/sore	100.0%	100.0%	100.0%			
6	CSO mengundang gunakan call center diwaktu mendatang	50.0%	0.0%	12.5%			
TOTAL SCORE		81.2%	66.7%	81.2%			
	n Sample	8	8	8			

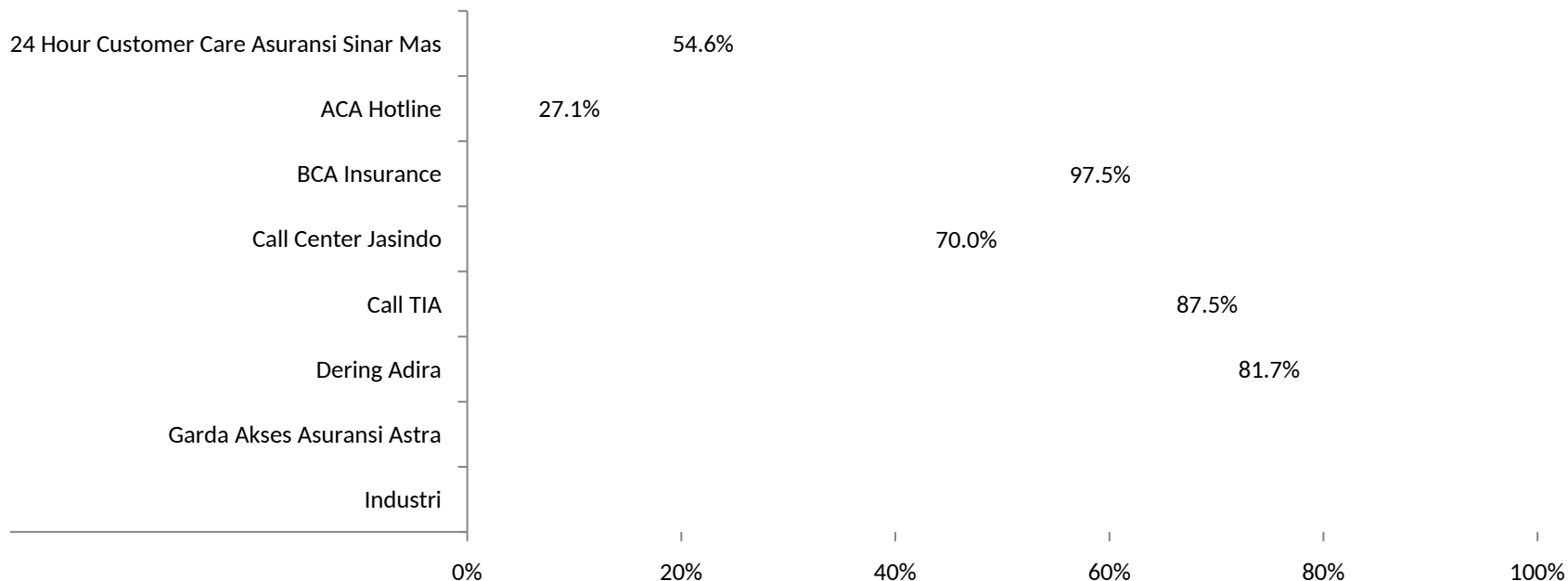
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SALAM PENUTUP PEOPLE		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	CSO mengkonfirmasi kecukupan pelayanan						
2	CSO mengucapkan terima kasih						
3	CSO memanggil nama pelanggan						
4	CSO menyebutkan nama call center						
5	CSO mengucapkan selamat pagi/siang/sore						
6	CSO mengundang gunakan call center diwaktu mendatang						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Salam Penutup People

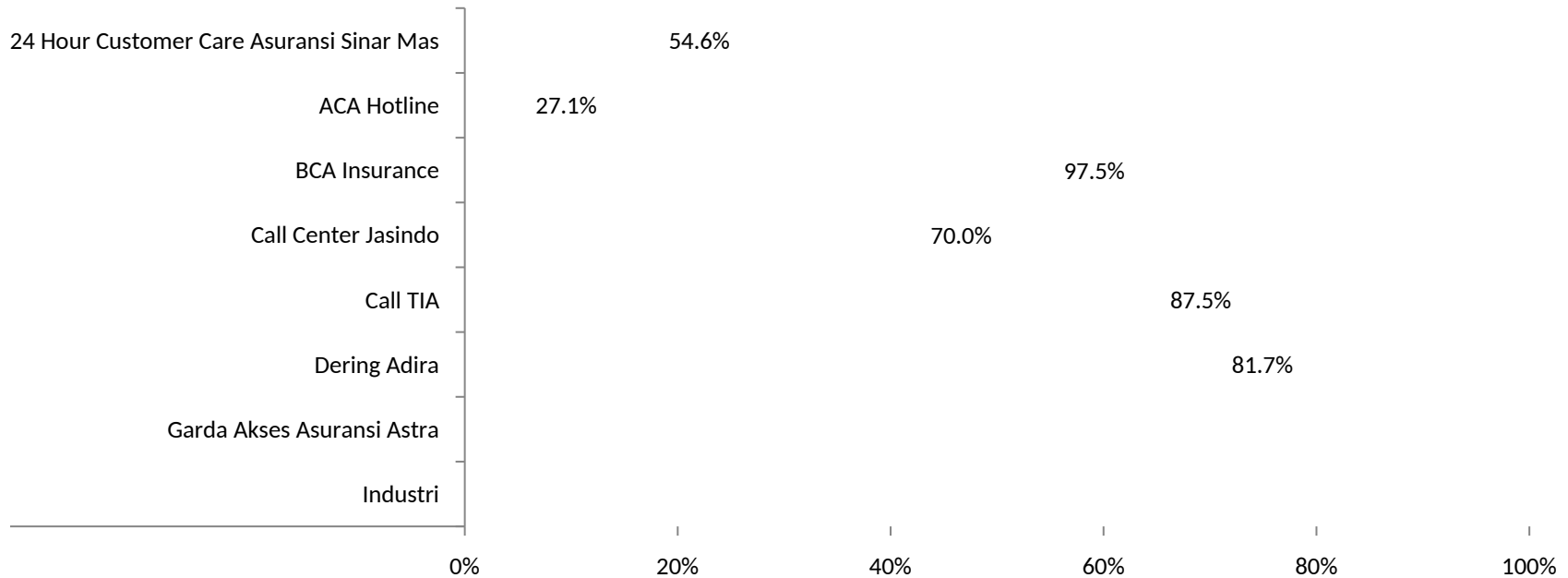


ATRIBUT SALAM PENUTUP PEOPLE		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	CSO mengkonfirmasi kecukupan pelayanan	62.5%	59.5%
2	CSO mengucapkan terima kasih	100.0%	91.7%
3	CSO memanggil nama pelanggan	83.3%	71.4%
4	CSO menyebutkan nama call center	91.7%	82.7%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Salam Penutup People



ATRIBUT SALAM PENUTUP PEOPLE		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
5	CSO mengucapkan selamat pagi/siang/sore	100.0%	94.0%
6	CSO mengundang gunakan call center diwaktu mendatang	20.8%	43.4%
TOTAL SCORE		71.7%	70.0%
	n Sample	24	168

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SALAM PEMBUKA IVR		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Salam pembuka menyebutkan selamat pagi/siang/sore	#N/A	#N/A	#N/A			
2	Salam pembuka menyebutkan selamat datang	#N/A	#N/A	#N/A			
3	Salam pembuka menyebutkan nama call center	#N/A	#N/A	#N/A			
4	Salam pembuka mengucapkan terima kasih	#N/A	#N/A	#N/A			
	TOTAL SCORE	#N/A	#N/A	#N/A			
	n Sample	8	8	8			

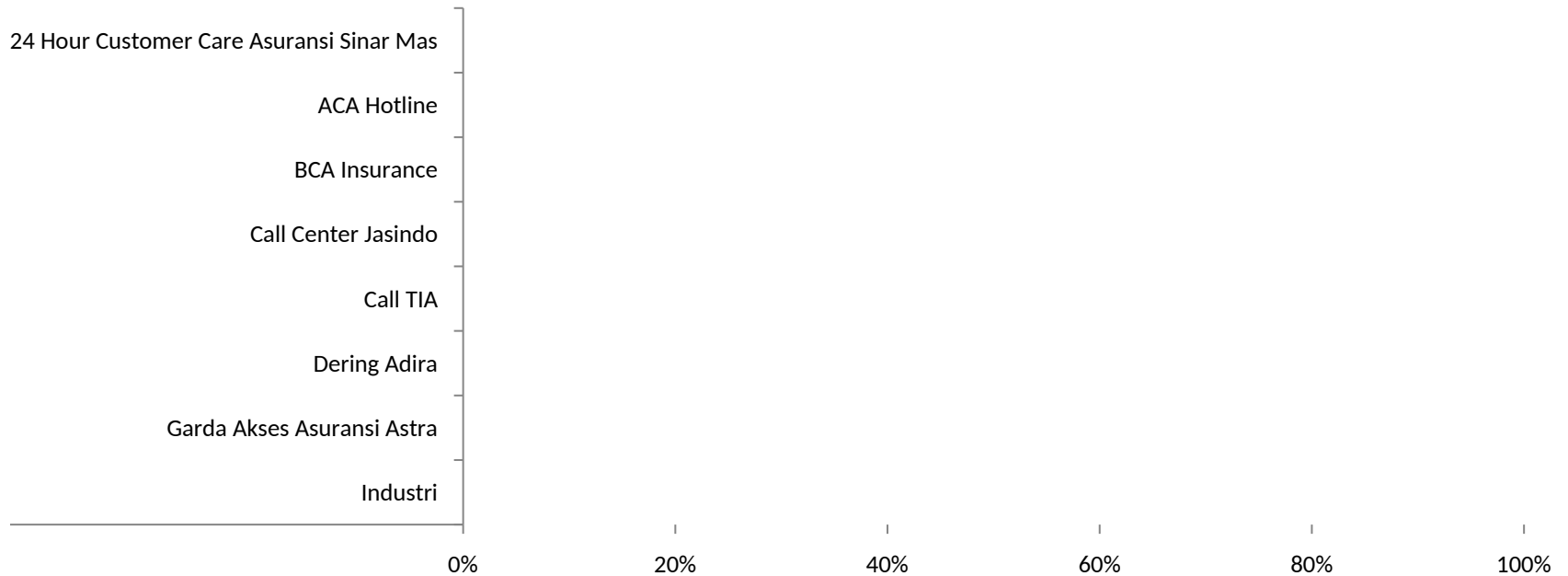
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SALAM PEMBUKA IVR		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Salam pembuka menyebutkan selamat pagi/siang/sore						
2	Salam pembuka menyebutkan selamat datang						
3	Salam pembuka menyebutkan nama call center						
4	Salam pembuka mengucapkan terima kasih						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Salam Pembuka IVR



ATRIBUT SALAM PEMBUKA IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Salam pembuka menyebutkan selamat pagi/siang/sore	#N/A	#N/A
2	Salam pembuka menyebutkan selamat datang	#N/A	#N/A
3	Salam pembuka menyebutkan nama call center	#N/A	#N/A
4	Salam pembuka mengucapkan terima kasih	#N/A	#N/A
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A
n Sample		24	168

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SALAM PENUTUP IVR		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Salam penutup menyebutkan nama call center	#N/A	#N/A	#N/A			
2	Salam penutup mengucapkan terima kasih	#N/A	#N/A	#N/A			
3	Salam penutup menyebutkan selamat pagi/siang/sore	#N/A	#N/A	#N/A			
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A	#N/A			
	n Sample	8	8	8			

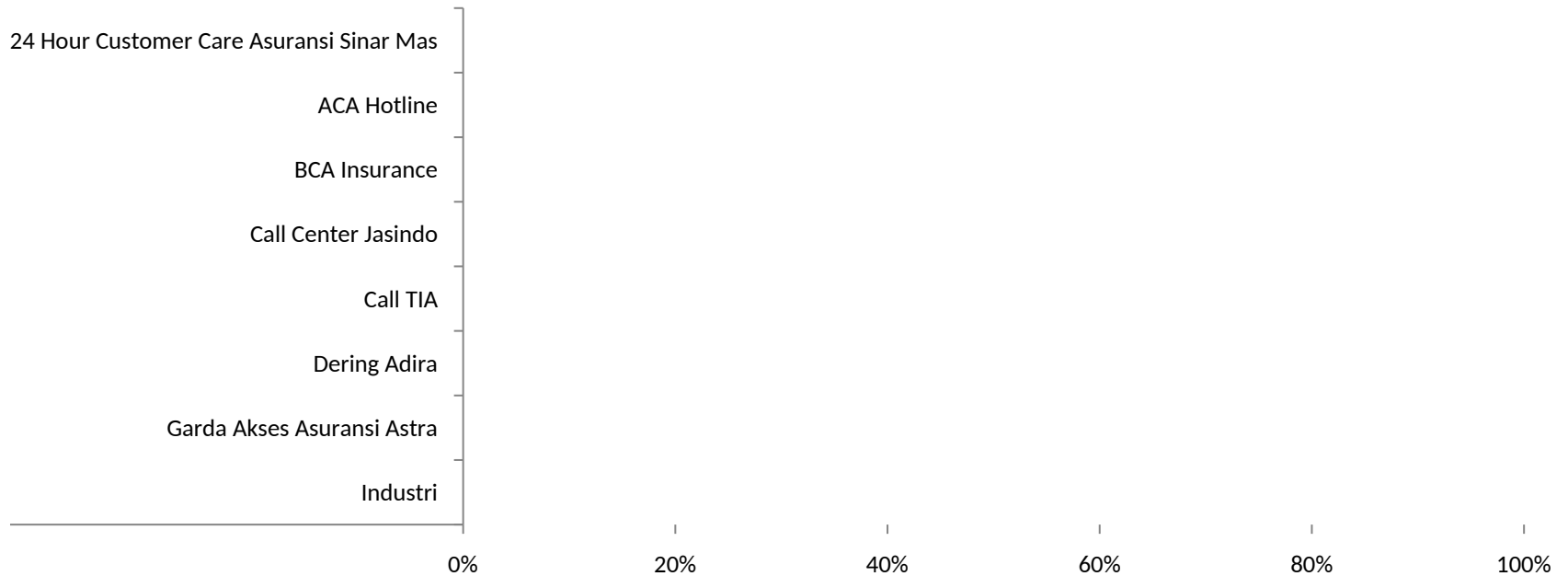
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SALAM PENUTUP IVR		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Salam penutup menyebutkan nama call center						
2	Salam penutup mengucapkan terima kasih						
3	Salam penutup menyebutkan selamat pagi/siang/sore						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Salam Penutup IVR



ATRIBUT SALAM PENUTUP IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Salam penutup menyebutkan nama call center	#N/A	#N/A
2	Salam penutup mengucapkan terima kasih	#N/A	#N/A
3	Salam penutup menyebutkan selamat pagi/siang/sore	#N/A	#N/A
	TOTAL SCORE	#N/A	#N/A
	n Sample	24	168

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi SYSTEM & PROCEDURE

KPI Enjoying

Garda Akses Asuransi Astra



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KENYAMANAN PEOPLE		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Suara CSO terdengar dengan baik	62.5%	100.0%	100.0%			
2	Tidak terdengar suara CSO lain sedang melayani pelanggan lainnya (Suara CSO melayani)	50.0%	100.0%	87.5%			
3	Tidak terdengar suara lainnya sebagai suara latar (Suara music, TV, dll)	62.5%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		58.3%	100.0%	95.8%			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KENYAMANAN PEOPLE		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Suara CSO terdengar dengan baik						
2	Tidak terdengar suara CSO lain sedang melayani pelanggan lainnya (Suara CSO melayani)						
3	Tidak terdengar suara lainnya sebagai suara latar (Suara music, TV, dll)						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Kenyamanan People



ATRIBUT KENYAMANAN PEOPLE		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Suara CSO terdengar dengan baik	87.5%	94.1%
2	Tidak terdengar suara CSO lain sedang melayani pelanggan lainnya (Suara CSO melayani)	79.2%	72.2%
3	Tidak terdengar suara lainnya sebagai suara latar (Suara music, TV, dll)	87.5%	90.5%
TOTAL SCORE		84.2%	83.9%
n Sample		24	168

Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi SYSTEM & PROCEDURE Garda Akses Asuransi Astra

ATRIBUT KENYAMANAN IVR		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Suara IVR tidak lapping	#N/A	#N/A	#N/A			
2	Suara IVR terdengar dengan baik	#N/A	#N/A	#N/A			
3	IVR memiliki intonasi yang baik	#N/A	#N/A	#N/A			
4	IVR memiliki kecepatan berbicara yang baik	#N/A	#N/A	#N/A			
5	IVR memiliki volume suara yang baik	#N/A	#N/A	#N/A			
6	IVR memiliki artikulasi suara yang baik	#N/A	#N/A	#N/A			
7	IVR memiliki pelafalan kata yang baik	#N/A	#N/A	#N/A			
8	IVR menggunakan bahasa verbal yang baik	#N/A	#N/A	#N/A			
9	Tidak ada iklan yang harus pelanggan dengarkan	#N/A	#N/A	#N/A			
TOTAL SCORE		#N/A	#N/A	#N/A			
	n Sample	8	8	8			

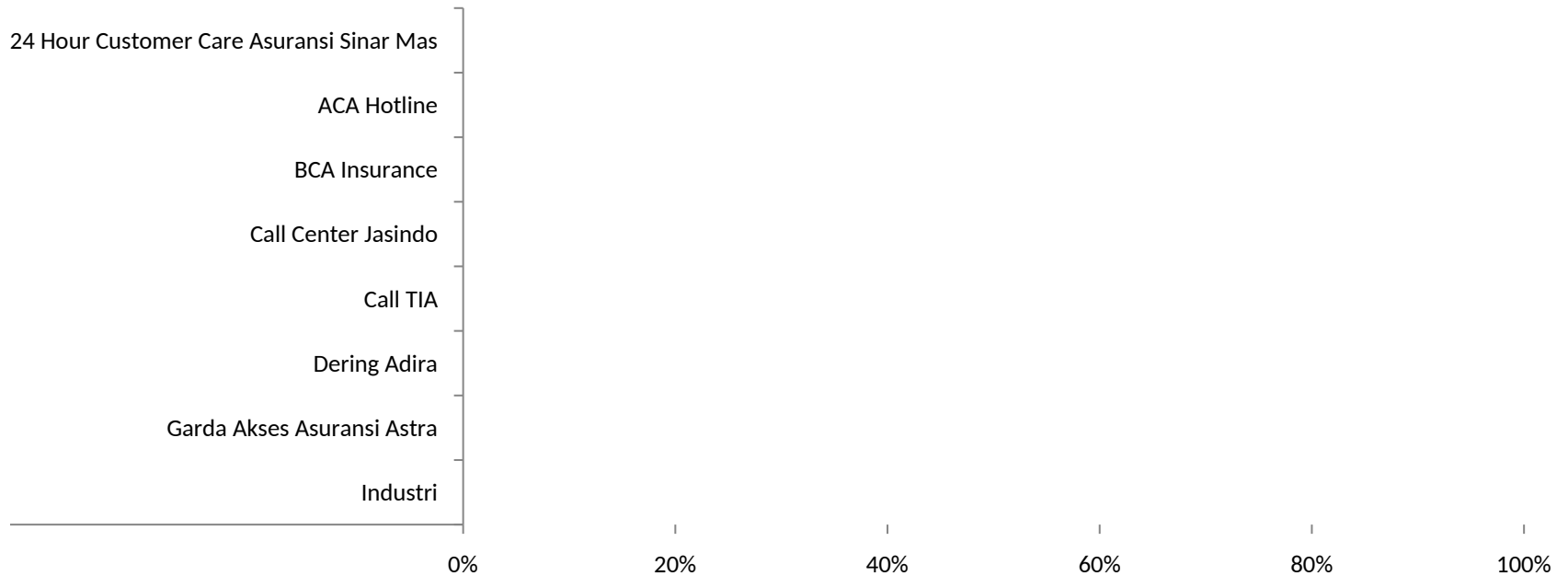
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi SYSTEM & PROCEDURE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT KENYAMANAN IVR		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Suara IVR tidak lapping						
2	Suara IVR terdengar dengan baik						
3	IVR memiliki intonasi yang baik						
4	IVR memiliki kecepatan berbicara yang baik						
5	IVR memiliki volume suara yang baik						
6	IVR memiliki artikulasi suara yang baik						
7	IVR memiliki pelafalan kata yang baik						
8	IVR menggunakan bahasa verbal yang baik						
9	Tidak ada iklan yang harus pelanggan dengarkan						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Kenyamanan IVR

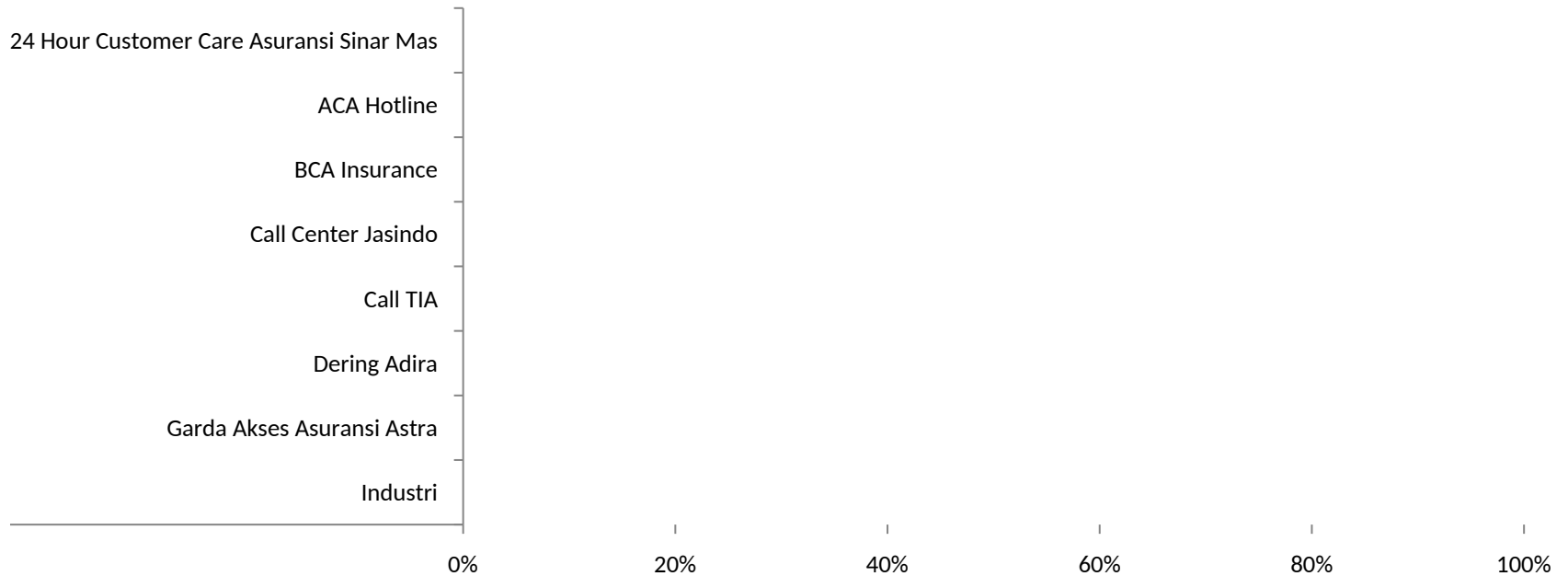


ATRIBUT KENYAMANAN IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Suara IVR tidak lapping	#N/A	#N/A
2	Suara IVR terdengar dengan baik	#N/A	#N/A
3	IVR memiliki intonasi yang baik	#N/A	#N/A
4	IVR memiliki kecepatan berbicara yang baik	#N/A	#N/A
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Kenyamanan IVR

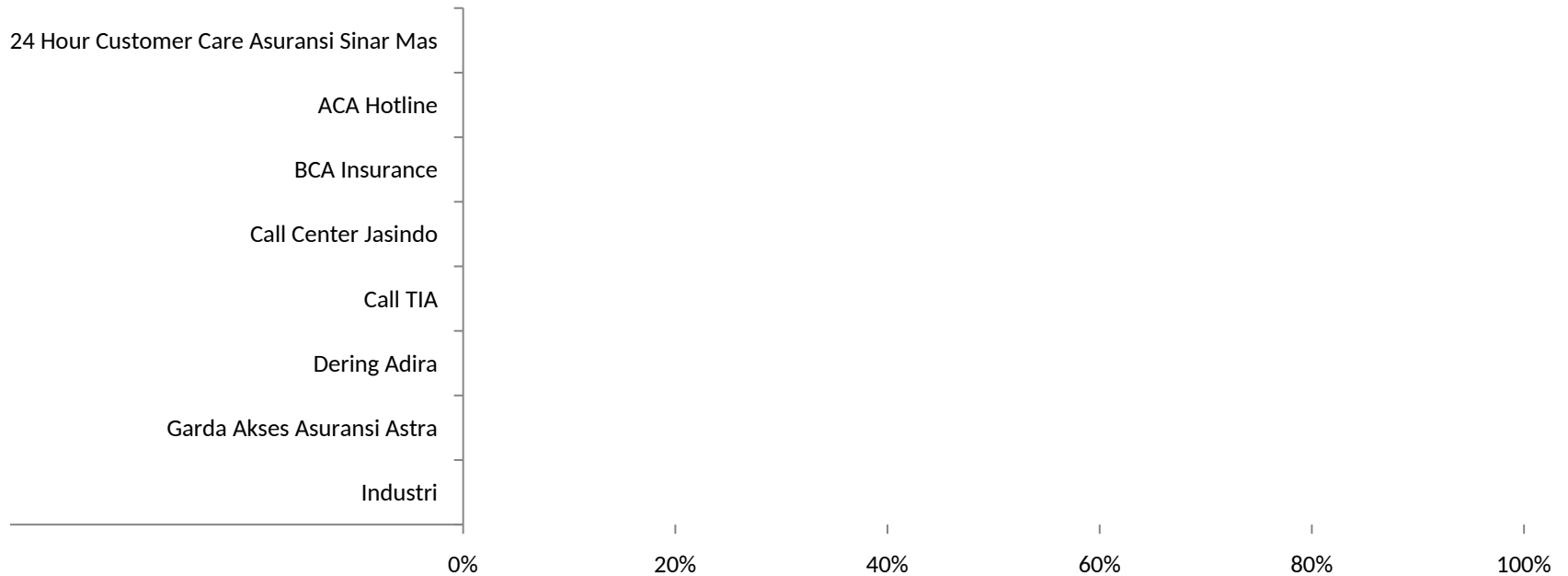


ATRIBUT KENYAMANAN IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
5	IVR memiliki volume suara yang baik	#N/A	#N/A
6	IVR memiliki artikulasi suara yang baik	#N/A	#N/A
7	IVR memiliki pelafalan kata yang baik	#N/A	#N/A
8	IVR menggunakan bahasa verbal yang baik	#N/A	#N/A
9	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Kenyamanan IVR



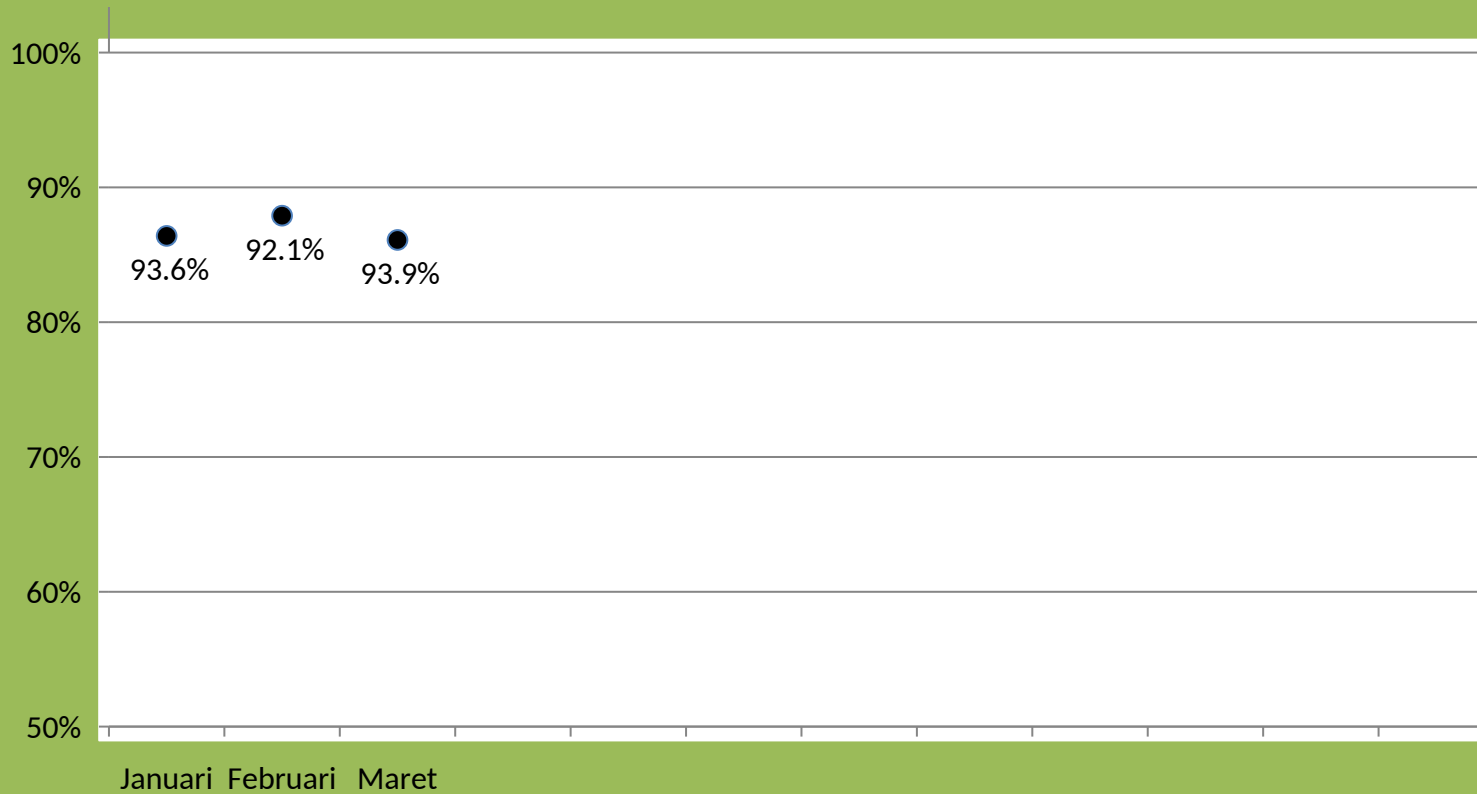
ATRIBUT KENYAMANAN IVR		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
9	Tidak ada iklan yang harus pelanggan dengarkan	#N/A	#N/A
	TOTAL SCORE	#N/A	#N/A
	n Sample	24	168

KINERJA DIMENSI PEOPLE

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi PEOPLE

KPI Soft Skill

Garda Akses Asuransi Astra



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT VERBAL SKILL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	CSO memiliki nada bicara yang baik	100.0%	100.0%	100.0%			
2	CSO memiliki intonasi yang baik	100.0%	100.0%	100.0%			
3	CSO memiliki kecepatan berbicara yang baik (tidak terlalu cepat/lambat)	100.0%	100.0%	100.0%			
4	CSO memiliki volume suara yang baik (tidak terlalu keras/pelan)	100.0%	100.0%	100.0%			
5	CSO memiliki artikulasi suara yang baik	100.0%	100.0%	100.0%			
6	CSO memiliki pelafalan kata 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 PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT VERBAL SKILL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	CSO memiliki nada bicara yang baik						
2	CSO memiliki intonasi yang baik						
3	CSO memiliki kecepatan berbicara yang baik (tidak terlalu cepat/lambat)						
4	CSO memiliki volume suara yang baik (tidak terlalu keras/pelan)						
5	CSO memiliki artikulasi suara yang baik						
6	CSO memiliki pelafalan kata yang baik						
TOTAL SCORE							
n Sample							

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Verbal Skill

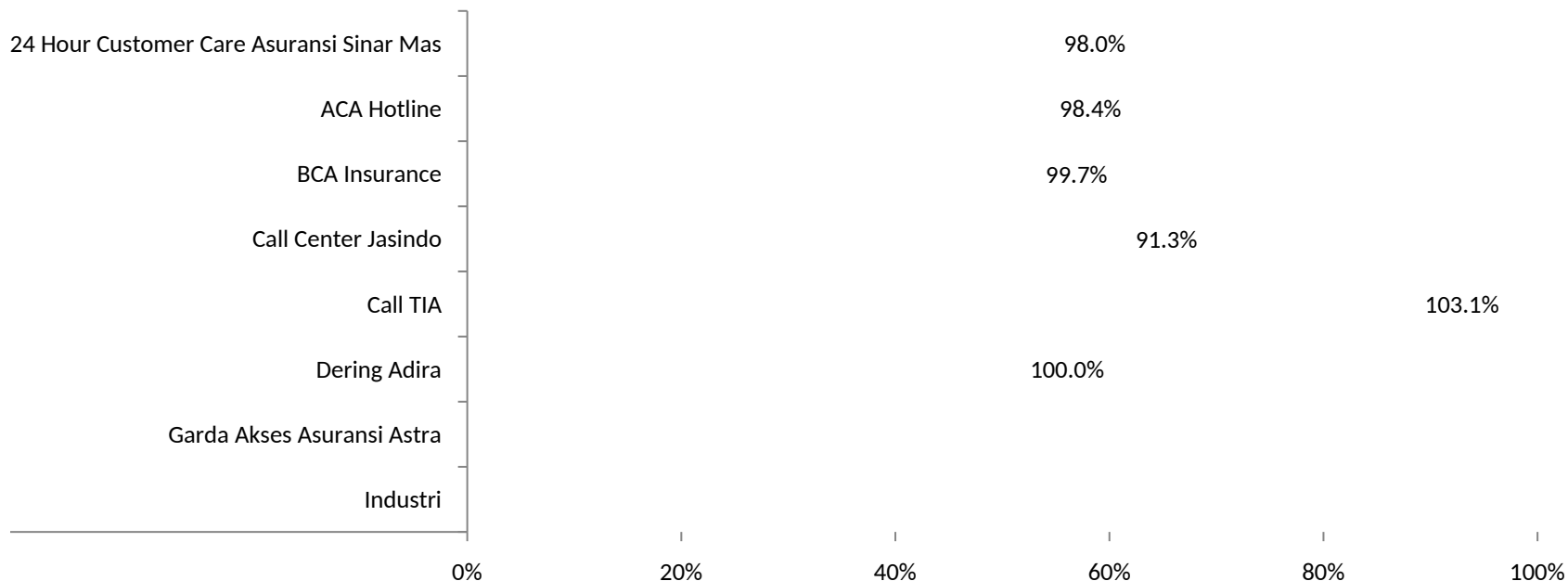


ATRIBUT VERBAL SKILL		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	CSO memiliki nada bicara yang baik	100.0%	97.7%
2	CSO memiliki intonasi yang baik	100.0%	98.5%
3	CSO memiliki kecepatan berbicara yang baik (tidak terlalu cepat/lambat)	100.0%	98.8%
4	CSO memiliki volume suara yang baik (tidak terlalu keras/pelan)	100.0%	99.4%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Verbal Skill



ATRIBUT VERBAL SKILL		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
5	CSO memiliki artikulasi suara yang baik	100.0%	98.8%
6	CSO memiliki pelafalan kata yang baik	100.0%	99.4%
TOTAL SCORE		100.0%	98.6%
	n Sample	24	168

Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi PEOPLE Garda Akses Asuransi Astra

ATRIBUT NON VERBAL SKILL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan (min 3 kali)	75.0%	37.5%	62.5%			
2	CSO memanggil dengan sebutan Bapak/Ibu	100.0%	100.0%	100.0%			
3	CSO tidak menggunakan kata-kata: "tidak bisa/tidak mungkin/tidak ada/tidak tersedia"	100.0%	100.0%	100.0%			
4	CSO menggunakan magic word (Terima Kasih, Tolong/Mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan	62.5%	50.0%	100.0%			
5	CSO menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan	100.0%	100.0%	100.0%			
6	CSO tidak menggunakan jargon (Bahasa teknis)	100.0%	100.0%	100.0%			
7	CSO berpikir terlebih dahulu sebelum berbicara (tidak bergumam: mmmm....., eee...)	62.5%	100.0%	100.0%			
8	CSO menggunakan bahasa service yang baik	62.5%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		82.8%	85.9%	95.3%			
n Sample		8	8	8			

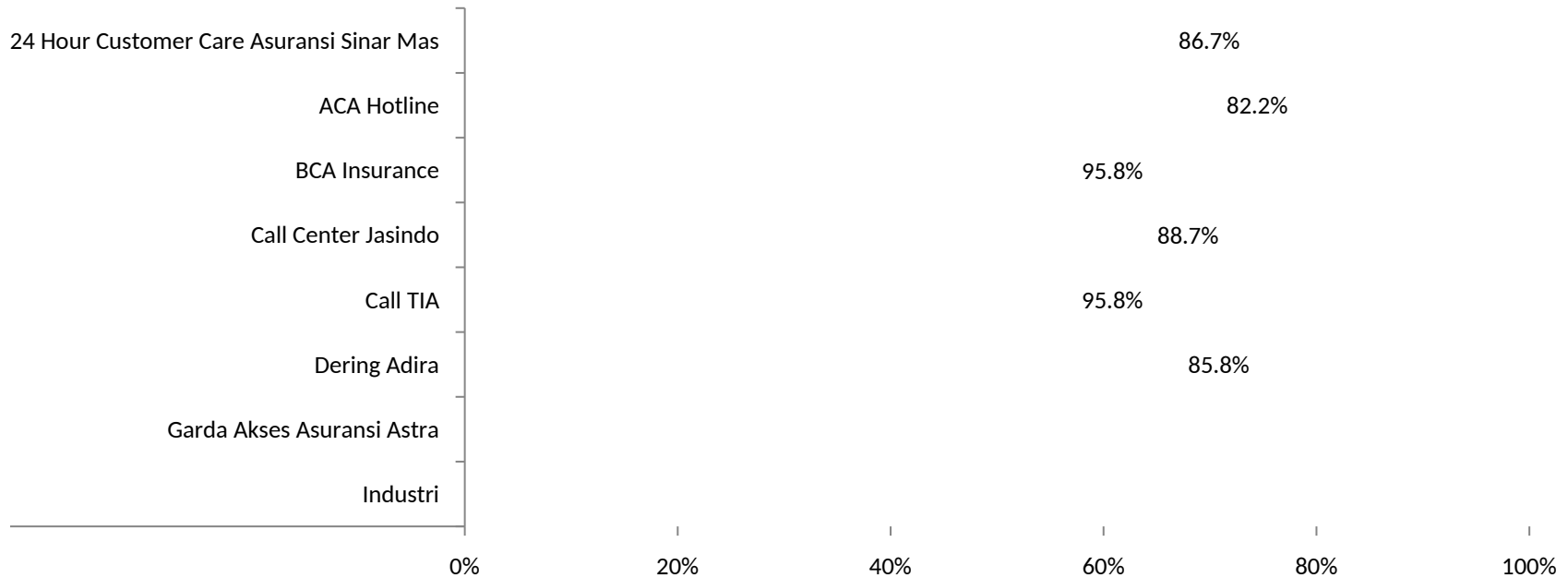
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT NON VERBAL SKILL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan (min 3 kali)						
2	CSO memanggil dengan sebutan Bapak/Ibu						
3	CSO tidak menggunakan kata-kata: "tidak bisa/tidak mungkin/tidak ada/tidak tersedia"						
4	CSO menggunakan magic word (Terima Kasih, Tolong/Mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan						
5	CSO menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan						
6	CSO tidak menggunakan jargon (Bahasa teknis)						
7	CSO berpikir terlebih dahulu sebelum berbicara (tidak bergumam: mmmm....., eee...)						
8	CSO menggunakan bahasa service yang baik						
TOTAL SCORE							
n Sample							

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Non Verbal Skill

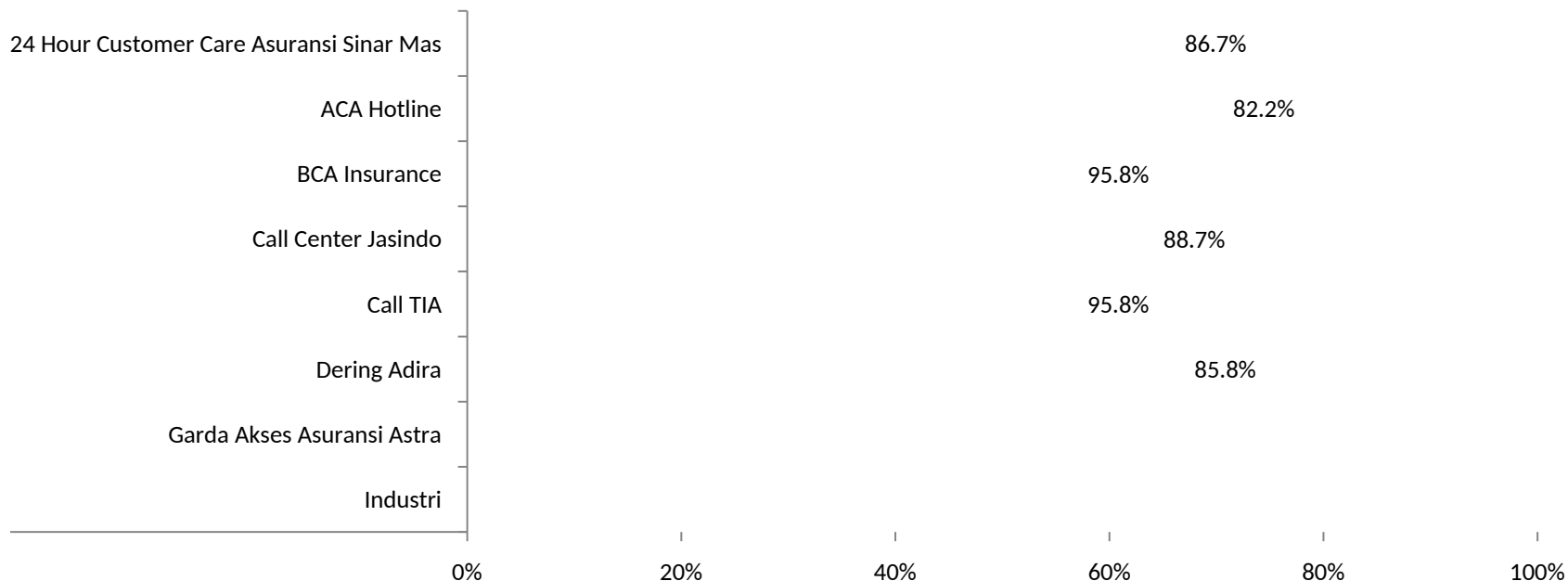


ATRIBUT NON VERBAL SKILL		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan (min 3 kali)	58.3%	75.0%
2	CSO memanggil dengan sebutan Bapak/Ibu	100.0%	98.8%
3	CSO tidak menggunakan kata-kata: "tidak bisa/tidak mungkin/tidak ada/tidak tersedia"	100.0%	94.0%
4	CSO menggunakan magic word (Terima Kasih, Tolong/Mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan	70.8%	70.3%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Non Verbal Skill



ATRIBUT NON VERBAL SKILL		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
5	CSO menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan	100.0%	98.2%
6	CSO tidak menggunakan jargon (Bahasa teknis)	100.0%	94.6%
7	CSO berpikir terlebih dahulu sebelum berbicara (tidak bergumam: mmmm....., eee...)	87.5%	85.1%
8	CSO menggunakan bahasa service yang baik	87.5%	94.8%
TOTAL SCORE		87.7%	89.0%
n Sample		24	168

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT LISTENING SKILL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	CSO menyebutkan nama saya dengan benar pada kesempatan pertama	100.0%	62.5%	50.0%			
2	CSO tidak memotong pembicaraan saat saya berbicara	62.5%	100.0%	100.0%			
3	CSO memberikan pernyataan pendek positif saat saya berbicara	100.0%	100.0%	100.0%			
4	CSO tidak bertanya kembali mengenai sesuatu hal yang telah saya sebutkan (CSO tidak mendengarkan dengan baik)	62.5%	50.0%	75.0%			
5	CSO memiliki pengertian/pemahaman yang benar tentang hal – hal yang saya sampaikan	100.0%	100.0%	100.0%			
6	CSO bersikap tegas namun tetapi tetap sopan	100.0%	100.0%	100.0%			
7	CSO menjawab pertanyaan tidak bertele-tele (new)	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		89.3%	87.5%	89.3%			
	n Sample	8	8	8			

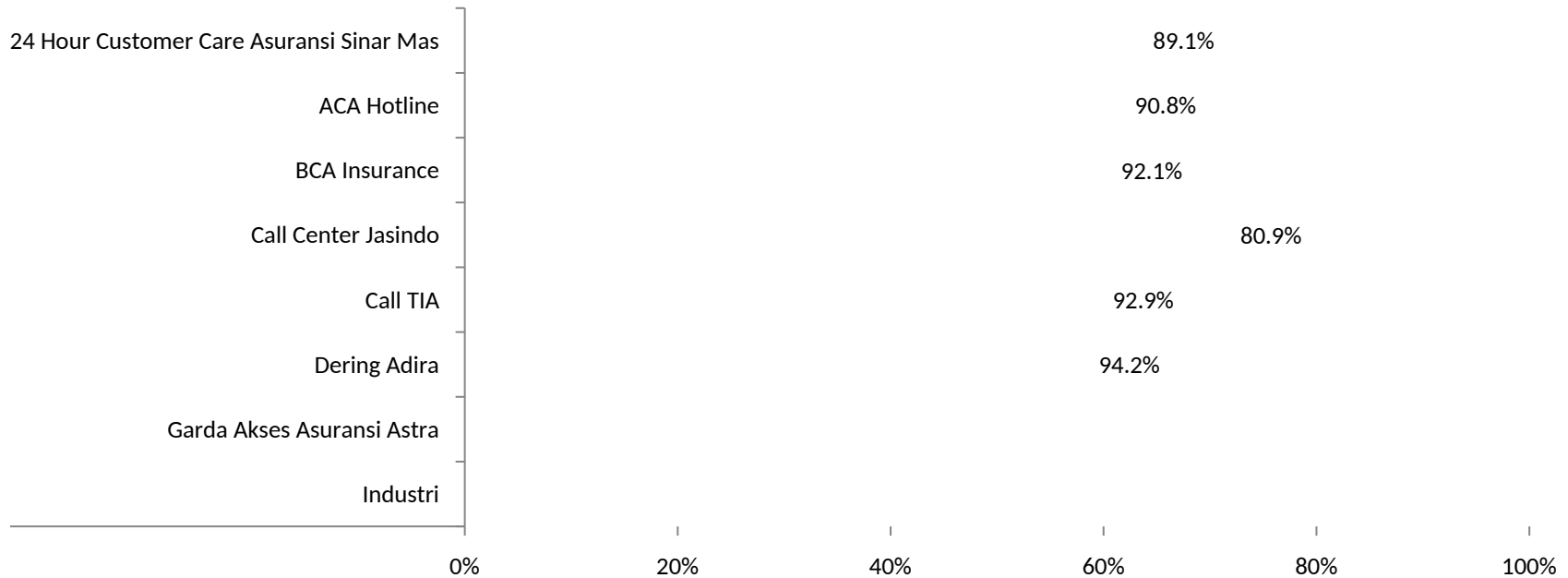
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT LISTENING SKILL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	CSO menyebutkan nama saya dengan benar pada kesempatan pertama						
2	CSO tidak memotong pembicaraan saat saya berbicara						
3	CSO memberikan pernyataan pendek positif saat saya berbicara						
4	CSO tidak bertanya kembali mengenai sesuatu hal yang telah saya sebutkan (CSO tidak mendengarkan dengan baik)						
5	CSO memiliki pengertian/pemahaman yang benar tentang hal – hal yang saya sampaikan						
6	CSO bersikap tegas namun tetapi tetap sopan						
7	CSO menjawab pertanyaan tidak bertele-tele (new)						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Listening Skill

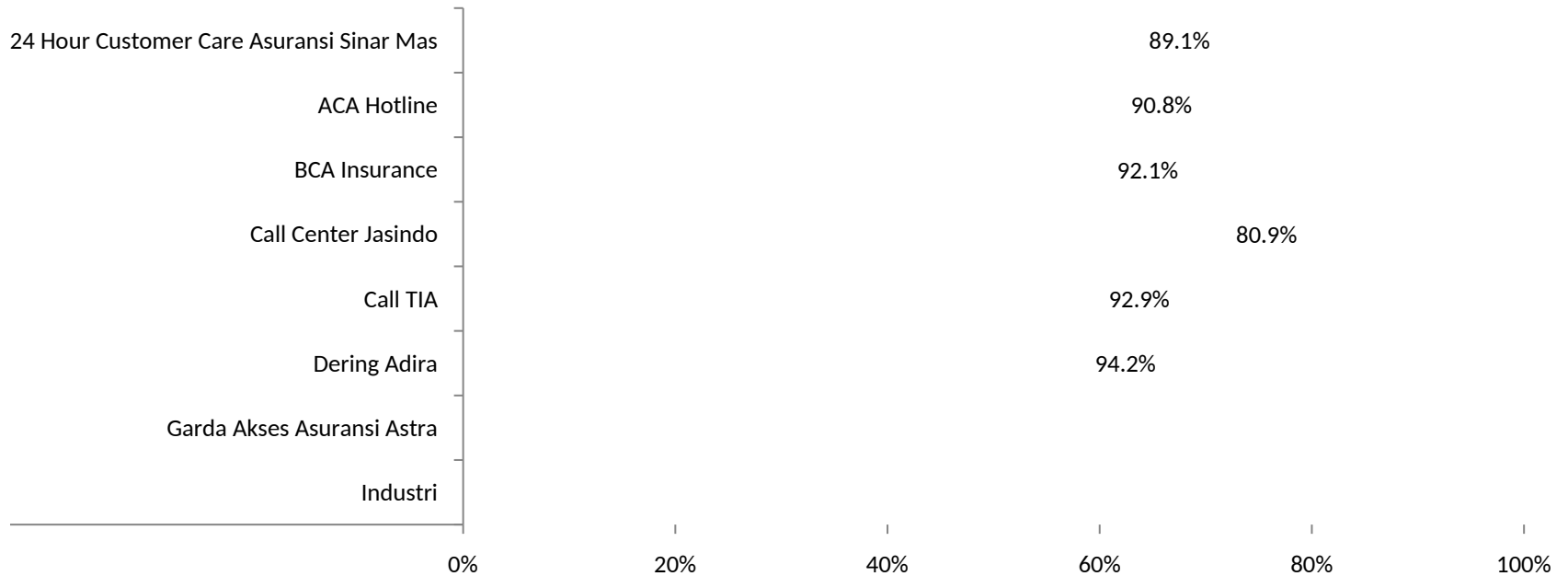


ATRIBUT LISTENING SKILL		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	CSO menyebutkan nama saya dengan benar pada kesempatan pertama	70.8%	85.7%
2	CSO tidak memotong pembicaraan saat saya berbicara	87.5%	92.3%
3	CSO memberikan pernyataan pendek positif saat saya berbicara	100.0%	98.8%
4	CSO tidak bertanya kembali mengenai sesuatu hal yang telah saya sebutkan (CSO tidak mendengarkan dengan baik)	62.5%	52.4%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

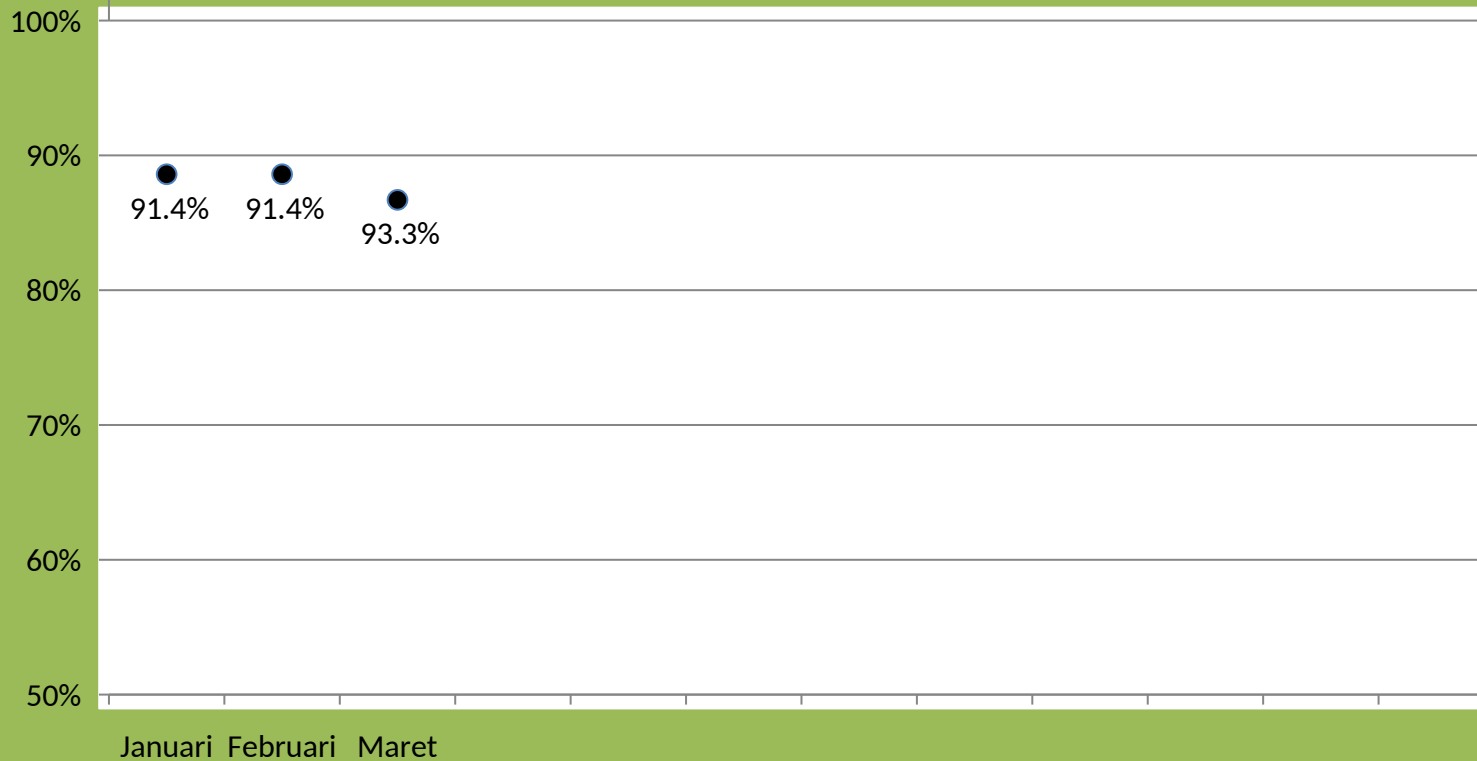
Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Listening Skill



ATRIBUT LISTENING SKILL		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
5	CSO memiliki pengertian/pemahaman yang benar tentang hal - hal yang saya sampaikan	100.0%	97.6%
6	CSO bersikap tegas namun tetapi tetap sopan	100.0%	94.6%
7	CSO menjawab pertanyaan tidak bertele-tele (new)	100.0%	95.2%
TOTAL SCORE		89.2%	89.9%
n Sample		24	168

Grafik Kinerja Bulanan Dimensi PEOPLE
KPI Hard Skill
Garda Akses Asuransi Astra



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT PRODUCT KNOWLEDGE		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	CSO yang melayani saya menanyakan produk/jasa yang saya butuhkan	100.0%	100.0%	100.0%			
2	CSO melakukan konfirmasi secara benar pada kesempatan pertama	100.0%	100.0%	100.0%			
3	CSO yang melayani saya menggali kebutuhan saya	62.5%	6.2%	37.5%			
4	CSO menggali seperti menginterogasi (membacakan pertanyaan yang sepertinya sudah standar tanpa "mendengarkan", hanya satu arah)	62.5%	100.0%	87.5%			
5	CSO mengalihkan telepon kepada petugas lainnya	100.0%	100.0%	100.0%			
6	hold line	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL SCORE		87.5%	84.4%	87.5%			
	n Sample	8	8	8			

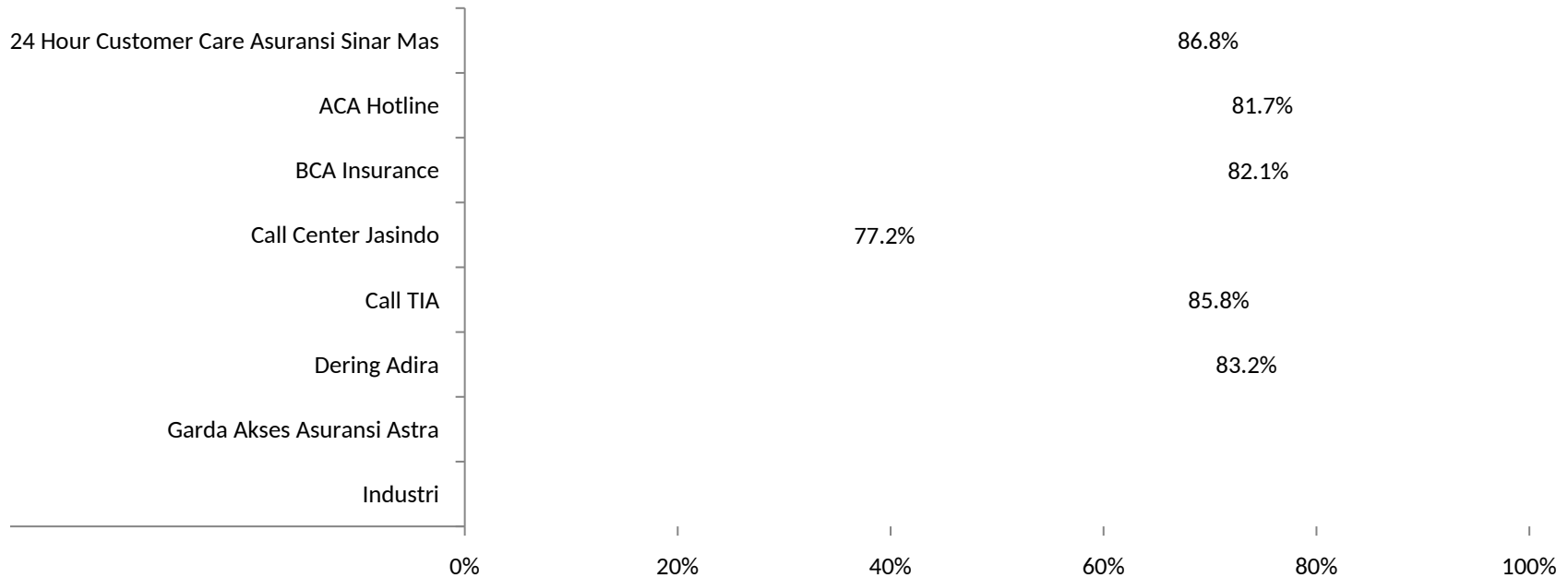
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT PRODUCT KNOWLEDGE		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	CSO yang melayani saya menanyakan produk/jasa yang saya butuhkan						
2	CSO melakukan konfirmasi secara benar pada kesempatan pertama						
3	CSO yang melayani saya menggali kebutuhan saya						
4	CSO menggali seperti menginterogasi (membacakan pertanyaan yang sepertinya sudah standar tanpa "mendengarkan", hanya satu arah)						
5	CSO mengalihkan telepon kepada petugas lainnya						
6	hold line						
TOTAL SCORE							
n Sample							

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Product Knowledge

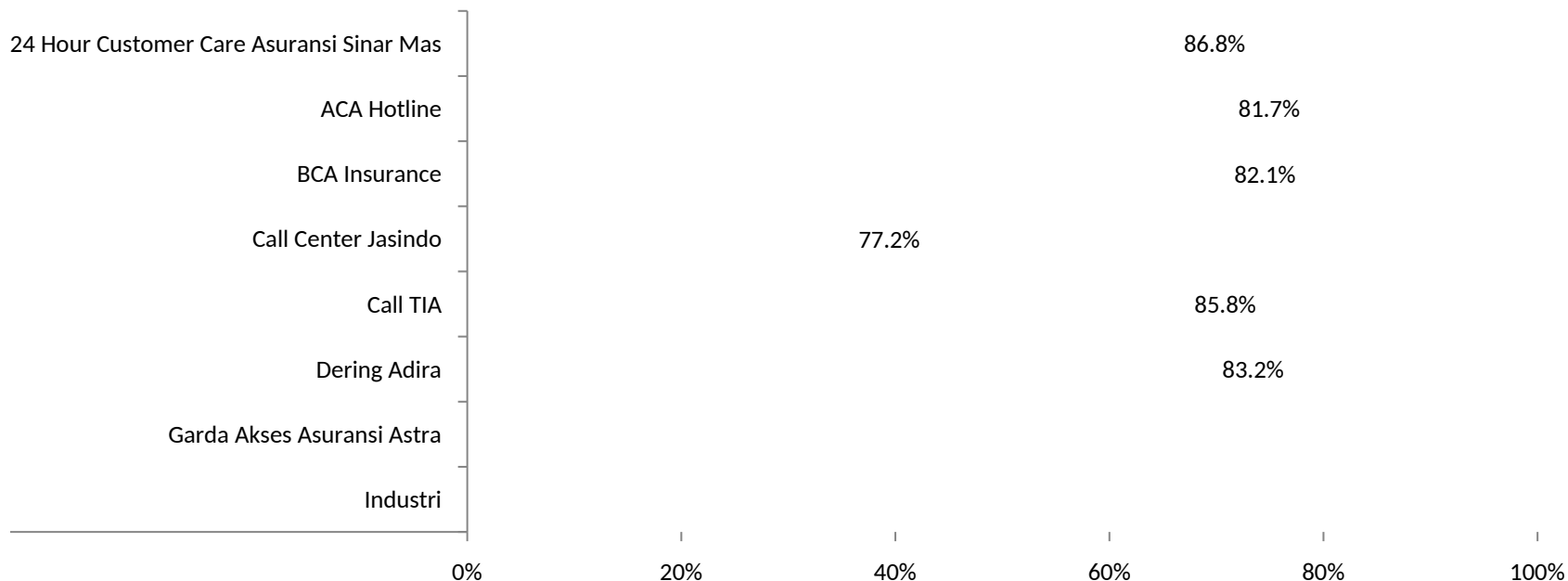


ATRIBUT PRODUCT KNOWLEDGE		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	CSO yang melayani saya menanyakan produk/jasa yang saya butuhkan	100.0%	91.6%
2	CSO melakukan konfirmasi secara benar pada kesempatan pertama	100.0%	96.4%
3	CSO yang melayani saya menggali kebutuhan saya	35.4%	35.1%
4	CSO menggali seperti menginterogasi (membacakan pertanyaan yang sepertinya sudah standar tanpa "mendengarkan", hanya satu arah)	83.3%	93.4%
5	...		

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Product Knowledge



ATRIBUT PRODUCT KNOWLEDGE		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
5	CSO mengalihkan telepon kepada petugas lainnya	100.0%	94.7%
6	hold line	100.0%	87.2%
TOTAL SCORE		87.8%	83.5%
n Sample		24	168

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SOLUTION		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Bagaimanakah kualitas CSO dalam menjelaskan produk/jasa	100.0%	93.8%	93.8%			
2	Bagaimanakah kualitas CSO dalam meyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/ kondisi saya	81.2%	93.8%	100.0%			
3	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda	100.0%	100.0%	100.0%			
4	CSO memberikan solusi tuntas atas permasalahan	92.5%	93.8%	93.8%			
TOTAL SCORE		93.4%	95.4%	96.9%			
	n Sample	8	8	8			

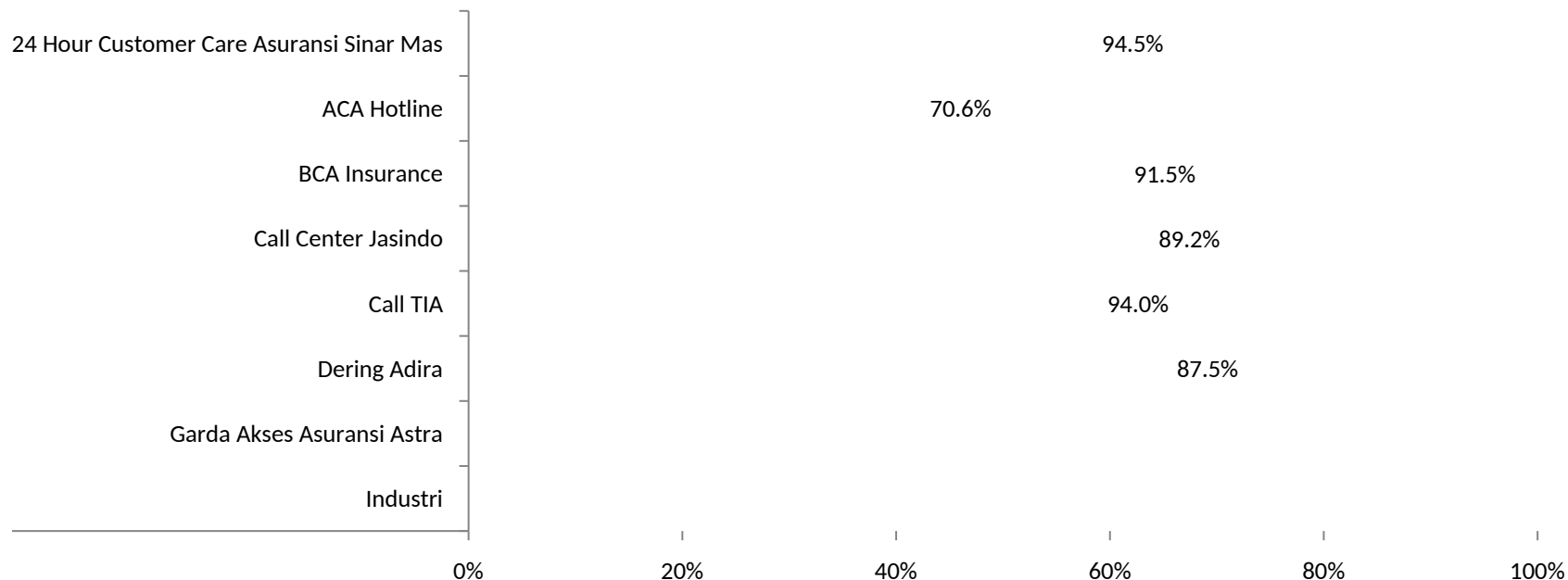
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam
Dimensi PEOPLE
Garda Akses Asuransi Astra**

ATRIBUT SOLUTION		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Bagaimanakah kualitas CSO dalam menjelaskan produk/jasa						
2	Bagaimanakah kualitas CSO dalam meyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/ kondisi saya						
3	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda						
4	CSO memberikan solusi tuntas atas permasalahan						
TOTAL SCORE							
	n Sample						

Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja Garda Akses Asuransi Astra & Brand Lainnya

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

Untuk KPI dan Atribut Solution



ATRIBUT SOLUTION		Garda Akses Asuransi Astra	Rata-rata Industri
1	Bagaimanakah kualitas CSO dalam menjelaskan produk/jasa	95.9%	86.8%
2	Bagaimanakah kualitas CSO dalam meyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/ kondisi saya	91.7%	85.6%
3	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda	100.0%	93.5%
4	CSO memberikan solusi tuntas atas permasalahan	93.4%	89.3%
TOTAL SCORE		94.8%	88.9%
n Sample		24	168

ENGAGEMENT INDEX

ENGAGEMENT INDEX

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT ENGAGEMENT INDEX		Garda Akses Asuransi Astra
1	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari CSO	70.0%
2	IVR menyediakan minimal 2 pilihan bahasa	#N/A
3	IVR memberikan respon pada saat pelanggan belum memilih menu	#N/A
4	CSO yang melayani saya menanyakan nama saya pada saat awal berinteraksi	91.7%
5	CSO memanggil nama pelanggan	83.3%
6	CSO mengundang gunakan call center diwaktu mendatang	20.8%
7	Suara CSO terdengar dengan baik	87.5%
8	Tidak ada iklan yang harus pelanggan dengarkan	#N/A
9	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan (min 3 kali)	58.3%
10	CSO memanggil dengan sebutan Bapak/Ibu	100.0%
11	CSO menggunakan magic word (Terima Kasih, Tolong/Mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan	70.8%
12	CSO menyebutkan nama saya dengan benar pada kesempatan pertama	70.8%
13	CSO memiliki pengertian/pemahaman yang benar tentang hal – hal yang saya sampaikan	100.0%
14	CSO yang melayani saya menanyakan produk/jasa yang saya butuhkan	100.0%
15	CSO yang melayani saya menggali kebutuhan saya	35.4%
16	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda	100.0%
17	CSO memberikan solusi tuntas atas permasalahan	93.4%
TOTAL SCORE		66.5%

AREA PERBAIKAN

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT ACCESSIBILITY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Banyaknya mencoba hingga mendapatkan nada sambung	3	0.020	0.060

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT AVAILABILITY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Banyaknya mencoba hingga dapat terhubung ke mesin penjawab/IVR	0	0.020	0.000
2	Banyaknya mencoba hingga dapat terhubung ke Customer Service Officer (CSO) dari mesin penjawab/IVR	1	0.020	0.020

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT CONNECTION SPEED		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari mesin penjawab/IVR	3	0.020	0.060
2	Lamanya menunggu sampai dengan terdengarnya Salam Pembuka dari CSO	22	0.020	0.440

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT PRODUCT KNOWLEDGE		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	CSO yang melayani saya menanyakan produk/jasa yang saya butuhkan.	0	0.022	0.000
2	CSO melakukan konfirmasi secara benar pada kesempatan pertama.	0	0.022	0.000
3	CSO yang melayani saya menggali kebutuhan saya.	17	0.022	0.367
4	CSO menggali seperti menginterogasi (membacakan pertanyaan yang sepertinya sudah standar tanpa "mendengarkan", hanya satu arah)	20	0.022	0.432
5	CSO mengalihkan telepon kepada petugas lainnya	24	0.022	0.518
6	CSO dapat memberikan informasi mengenai produk/jasa yang saya butuhkan tanpa melakukan hold line	0	0.036	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SOLUTION		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Bagaimanakah kualitas CSO dalam menjelaskan produk/jasa ?	2	0.043	0.086
2	Bagaimanakah kualitas CSO dalam meyakinkan bahwa produk/jasa yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan/kondisi saya?	4	0.043	0.173
3	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda?	0	0.043	0.000
4	CSO memberikan solusi tuntas atas permasalahan	24	0.086	2.074

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT LISTENING SKILL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	CSO menyebutkan nama saya dengan benar pada kesempatan pertama.	7	0.019	0.134
2	CSO tidak memotong pembicaraan saat saya berbicara	3	0.010	0.029
3	CSO memberikan pernyataan pendek positif saat saya berbicara	0	0.019	0.000
4	CSO tidak bertanya kembali mengenai sesuatu hal yang telah saya sebutkan (CSO tidak mendengarkan dengan baik)	9	0.010	0.086
5	CSO memiliki pengertian/pemahaman yang benar tentang hal – hal yang saya sampaikan.	0	0.019	0.000
6	CSO bersikap tegas namun tetapi tetap sopan	0	0.010	0.000
7	CSO menjawab pertanyaan tidak bertele-tele (new)	0	0.010	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT NON VERBAL SKILL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	CSO menyebutkan nama pelanggan pada beberapa kesempatan (min 3 kali)	10	0.007	0.072
2	CSO memanggil dengan sebutan Bapak/Ibu	0	0.005	0.000
3	CSO tidak menggunakan kata-kata: "tidak bisa/tidak mungkin/tidak ada/tidak tersedia"	0	0.010	0.000
4	CSO menggunakan magic word (Terima Kasih, Tolong/Mohon, Maaf) pada beberapa kesempatan	7	0.005	0.034
5	CSO menggunakan bahasa yang dimengerti pelanggan	0	0.005	0.000
6	CSO tidak menggunakan jargon (Bahasa teknis)	0	0.005	0.000
7	CSO berpikir terlebih dahulu sebelum berbicara (tidak bergumam mis: mmmm....., eee...)	3	0.005	0.014
8	CSO menggunakan bahasa service yang baik	3	0.007	0.022

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT VERBAL SKILL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	CSO memiliki nada bicara yang baik	0	0.024	0.000
2	CSO memiliki intonasi yang baik	0	0.014	0.000
3	CSO memiliki kecepatan berbicara yang baik (tidak terlalu cepat/lambat)	0	0.014	0.000
4	CSO memiliki volume suara yang baik (tidak terlalu keras/pelan)	0	0.014	0.000
5	CSO memiliki artikulasi suara yang baik	0	0.014	0.000
6	CSO memiliki pelafalan kata yang baik	0	0.014	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT KENYAMANAN IVR		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Suara IVR tidak lapping	24	0.000	0.000
2	Suara IVR terdengar dengan baik	24	0.000	0.000
3	IVR memiliki intonasi yang baik	24	0.000	0.000
4	IVR memiliki kecepatan berbicara yang baik	24	0.000	0.000
5	IVR memiliki volume suara yang baik	24	0.000	0.000
6	IVR memiliki artikulasi suara yang baik	24	0.000	0.000
7	IVR memiliki pelafalan kata yang baik	24	0.000	0.000
8	IVR menggunakan bahasa verbal yang baik	24	0.000	0.000
9	Tidak ada iklan yang harus pelanggan dengarkan	24	0.000	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT KENYAMANAN PEOPLE		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Suara CSO terdengar dengan baik	3	0.021	0.063
2	Tidak terdengar suara CSO lain sedang melayani pelanggan lainnya (Suara CSO melayani)	5	0.042	0.210
3	Tidak terdengar suara lainnya sebagai suara latar (Suara music, TV, dll)	3	0.042	0.126

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SALAM PEMBUKA IVR		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Salam pembuka menyebutkan selamat pagi/siang/sore	24	0.000	0.000
2	Salam pembuka menyebutkan selamat datang	24	0.000	0.000
3	Salam pembuka menyebutkan nama call center	24	0.000	0.000
4	Salam pembuka mengucapkan terima kasih	24	0.000	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SALAM PEMBUKA PEOPLE		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	CSO menyebutkan selamat pagi/siang/sore	0	0.010	0.000
2	CSO menyebutkan nama call center	0	0.020	0.000
3	CSO menyebutkan nama diri (Nama CSO)	0	0.020	0.000
4	CSO menawarkan bantuan	3	0.020	0.058
5	CSO yang melayani saya menanyakan nama saya pada saat awal berinteraksi. (Nama anda)	2	0.020	0.039
6	CSO terkesan ramah dan hangat diawal percakapan	0	0.010	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SALAM PENUTUP IVR		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Salam penutup menyebutkan nama call center	24	0.000	0.000
2	Salam penutup mengucapkan terima kasih	24	0.000	0.000
3	Salam penutup menyebutkan selamat pagi/siang/sore	24	0.000	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT SALAM PENUTUP PEOPLE		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	CSO mengkonfirmasi kecukupan pelayanan	9	0.020	0.176
2	CSO mengucapkan terima kasih	0	0.010	0.000
3	CSO memanggil nama pelanggan	4	0.020	0.078
4	CSO menyebutkan nama call center	2	0.020	0.039
5	CSO mengucapkan selamat pagi/siang/sore	0	0.010	0.000
6	CSO mengundang gunakan call center diwaktu mendatang	19	0.020	0.370

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT KEHANDALAN MENU IVR		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Isi menu IVR sesuai dengan nama menu.	24	0.000	0.000
2	Penjelasan menu informasi produk/jasa yang dilakukan oleh IVR sesuai dengan informasi dari sumber lainnya.	24	0.000	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT KELENGKAPAN MENU IVR		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	IVR menyediakan minimal 2 pilihan bahasa.	24	0.000	0.000
2	Menu IVR dapat diakses oleh siapa saja.	24	0.000	0.000
3	Keseluruhan menu IVR pada semua layer dapat diakses	24	0.000	0.000
4	Penjelasan isi menu IVR tentang informasi produk dan layanan dilakukan oleh mesin (rekaman suara)	24	0.000	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN IVR		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Menu – menu IVR disusun berdasarkan kebutuhan pelanggan	24	0.000	0.000
2	Setelah menu pilihan bahasa, IVR memiliki menu untuk berbicara dengan Customer Service Officer	24	0.000	0.000
3	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan – pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk kembali ke menu utama	24	0.000	0.000
4	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan – pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk kembali ke menu sebelumnya	24	0.000	0.000
5	Setelah menu bahasa dan layer 1 (pilihan – pilihan layanan) IVR memiliki menu untuk mengulang informasi dari menu yang sedang dipilih	24	0.000	0.000
6	Pada layer yang berisi penjelasan produk/layanan IVR memiliki menu untuk menyudahi pembicaraan apabila pelanggan merasa telah cukup.	24	0.000	0.000
7	Penjelasan IVR tentang pilihan menu dapat di-by pass sebelum selesai	24	0.000	0.000

AREA PERBAIKAN

Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT KETANGGAPAN MENU IVR		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	IVR menginformasikan/ mengkonfirmasi menu yang dipilih (selain menu pilihan bahasa)	24	0.000	0.000
2	IVR memberikan respon pada saat pelanggan belum memilih menu	24	0.000	0.000