#### DATA AGENT PER QCO TDSCC (BANDUNG & SEMARANG JUNI 2021)

	QCO: RIZKY ADI PURNAN	Α
NO	NAMA AGENT	I AYANAN
	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	TIER 1 VOICE
	TESSA RINDIYANI	TIER 1 VOICE
	TIARA ANDINI JUHENDI	TIER 1 VOICE
	PRADHITA SALSABILA PUTRI P	TIER 1 VOICE
	YUDDY DARMAWAN	TIER 1 VOICE
	SAMUEL SETYAJI	
	YOGI TRIONO	TIER 1 VOICE
	MAULANA LUQMAN	TIER 1 VOICE
	ANDINI PRAMUDITA	EMAIL
	ANDI RIZKI KOSASIH	EMAIL
	DWI WINDA WIDIYANINGSIH	EMAIL
	ZHARIF HIDAYAT	EMAIL
	LUTHFI FICKRUL ISLAMI	EMAIL
	FENNY STEPHANI	TIER 2 INDIHOME
	FITRI MULYANI	TIER 2 INDIHOME
	PUTRI ANDARESTI	TIER 2 INDIHOME
	SENDY FIRDAUS	TIER 2 INDIHOME
	ADISTY SUKMAWATI	TIER 2 DATIN
19	ACHMAD ALFIAN RAMADHIANSYAH	TIER 2 DATIN
	ADITYO NUGROHO	TIER 2 DATIN
	MUHAMMAD FAIZ BILLAH	TIER 2 DATIN
22	ALDI HANDIAN SURYANA	TIER 2 DATIN
23	SOPYAN	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		

	QCO: KANIA FITRIANI SUMII	
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	REGGY BAYU PRATAMA	TIER 1 VOICE
2	EGI RUSTIAMAN	TIER 1 VOICE
3	FIRMAN NURDIANSYAH	TIER 1 VOICE
4	AFDHAL ASNAWI	TIER 1 VOICE
5	MOH. RESQI MAULUDIN	TIER 1 VOICE
6	GIN GIN GUNTARA	TIER 1 VOICE
	AMRI HARTLAN	TIER 1 VOICE
	ASTA TRI FAUZI	EMAIL
	AZIS IMANSYAH	EMAIL
	DADAN M RAMDAN	EMAIL
	FAJAR AWALUDIN	EMAIL
	IQBAL BAHARI	EMAIL
	DANA TRIWIBOWO	TIER 2 INDIHOME
	FAHMI IBRAHIM SAENI	TIER 2 INDIHOME
	MUHAMAD FAISAL KARTAKUSUMAH	TIER 2 INDIHOME
	YASSER RISVANDI	TIER 2 INDIHOME
17	DUWI SEPTIANI	TIER 2 DATIN
18	RATNA DEWI PUSPITASARI	TIER 2 DATIN
19	KIKI ANGGARA	TIER 2 DATIN
20	BAMBANG NURDIANSYAH	TIER 2 DATIN
21	AGI FAKHRU WILDAN	TIER 2 DATIN
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

0	NAMA AGENT	LAYANAN
	1 GALIH JATI PERMANA	TIER 1 VOICE
	2 HILMAN NUR RIDHO	TIER 1 VOICE
	3 M NOOR FAHRUL AKBAR	TIER 1 VOICE
	4 M. FAISAL ARSAWIJAYA	TIER 1 VOICE
	5 ALDI RIZKI FAUJI	TIER 1 VOICE
	6 ZAHLUL FADIL SURYANA	TIER 1 VOICE
	7 HILMY MAULANA	TIER 1 VOICE
	8 MUHAMAD EKA NISWORO	TIER 1 VOICE
	9 DANY SANTARA GUMILAR	EMAIL
	10 DIAN ANGGARDA PUTRA	EMAIL
	11 DWIKI YULIAWAN	EMAIL
	12 FADJAR INDRAWAN FIRDAUS	EMAIL
	13 HILMAN FUADI	EMAIL
	14 RAI ADI KRISNA	TIER 2 INDIHOME
	15 RIZKY MUHAMMAD FIRDAUS	TIER 2 INDIHOME
	16 ROHIM RAMDANI	TIER 2 INDIHOME
	17 HENDRA MAULANA	TIER 2 INDIHOME
	18 NUR MUHAMMAD RIZQI	TIER 2 DATIN
	19 NUR SYAWAL	TIER 2 DATIN
- :	20 RUQI ANTIKA	TIER 2 DATIN
- :	21 INDRA PERMANA	TIER 2 DATIN
- :	22 INDRA APRIYADI	TIER 2 DATIN
- :	23	
-	24	
-	25	
-	26	
- :	27	
- :	28	
- :	29	
- :	30	
- :	31	
- :	32	
- :	13	

	NAMA AGENT	LAYANAN
- 1	AMY FITRI IRIANA	TIER 1 VOICE - IP
2	RIZKA MARIS KEMALA S.	TIER 1 VOICE - IP
3	ROMAULI TAMPUBOLON	TIER 1 VOICE - IP
4	JAJANG SUPRIATNA	TIER 1 VOICE - IP
5	MUKTI MOCHAMMAD RAMDHAN	TIER 1 VOICE - IP
6	KIKI ANJAYA	TIER 1 VOICE
7	REZA FAHLEVI	TIER 1 VOICE
8	RAINALDI WIBAWA	TIER 1 VOICE
9	DONI PARASIAN HUTASOIT	EMAIL
10	PERY KURNIAWAN	EMAIL
11	RIZAL MUSTOPA	EMAIL
12	TRIYONO KROMO	EMAIL
13	GINANJAR SUTISNA R	EMAIL
14	RAHMAT ADHI JUMARA	TIER 2 INDIHOME
15	ERI JULIYANA	TIER 2 INDIHOME
16	BUDI WIRA BHAKTI	TIER 2 INDIHOME
17	SYAEFUL AKBAR NURROHIM	TIER 2 INDIHOME
18	DADAN ABDUL JABAR	TIER 2 DATIN
19	FERNANDO SIHOLE	TIER 2 DATIN
20	WULAN PURWANTI	TIER 2 DATIN
21	SUHERMAN	TIER 2 DATIN
22	DERA FADLY HAMDANI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
22		

65

			_	SEMARANG		_		_
	QCO: YOLANDA ERZIAN			QCO: ANGGI PUTRIANI PRA			QCO: CHOIRUNNIS	
	NAMA AGENT A. EKA SAKTI PRATIWI	LAYANAN TIER 1 VOICE	NO	NAMA AGENT 1 DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHAI	LAYANAN	NO	NAMA AGENT FIRMAN ARDIANSYAH	TIER 1
	ADITYA HAKOS PERISTIWANTO	TIER 1 VOICE		2 ELSA TARADHITA	TIER 1 VOICE - IP		LENY LUTFIANA AZHARI	TIER 1
	AVISKA AVITA SARI	TIER 1 VOICE		3 ESTI WUAYANTI	TIER 1 VOICE - IP		LUTFI EFA OKTAVIANI	TIER 1
	DARJAT SUDARJAT	TIER 1 VOICE		4 FIKI EKA SETIA PUTRI	TIER 1 VOICE		M. IHSAN P.	TIER 1
- 5	PANGKU RIZQI EKA SAPUTRA	TIER 1 VOICE		5 FINTA INTAN PURBA	TIER 1 VOICE		MAULIDA FADIAH	TIER 1
	ADELA MURTI	TIER 1 VOICE		6 HENDRA REZA HAVILDA	TIER 1 VOICE		ANINDYA IFFA K	TIER 1
	ANIDA FAZIA ZINI	TIER 1 VOICE		7 TIANSYAH FAJAR RAMDHANI	TIER 1 VOICE		CHINDYANA FEBBY UTAMI	TIER 1
8	AJI RAHMANA PUTRA	TIER 1 VOICE		8 PUTERI TRIANA AUDINA	TIER 1 VOICE		DITAAPRILIA	TIER 1
	AUGUST BUDIYANTO	TIER 1 VOICE		9 RAHMA ADISTA AMALIASANTI	TIER 1 VOICE		ROBBY NANDA SURIYANDA	TIER 1
	HARIS FADILAH	TIER 1 VOICE		0 EVA FEBIYANI	TIER 1 VOICE		FRIDANATA DEVI RATIKA	TIER 1
	ANISA KHUSNUL MASTUTI	TIER 1 VOICE		1 M UMAR SHOLEH	TIER 1 VOICE		MUHAMMAD FAISAL ABQORY	TIER 1
	DENI FITRIANI	TIER 1 VOICE		2 MOHAMAD EKO MEIZENI W.S	TIER 1 VOICE		RIKY ANGGARA PUTRA	TIER 1
	LUTHFI GANI HAKIM MANGGAR PRAWIRANINGPRANG	TIER 1 VOICE		3 MUHAMMAD ODI RACHMAWAN 4 RADENTA NADIBUNDA JAYANTARA	TIER 1 VOICE		ROBBY DHINI SETIAWAN YOSUA SANDHY PRATAMA	TIER 1
15		TIER 1 VOICE		6 VINI MEIFRISKA LESTARI	TIER 1 VOICE	1/2		TIER 1
	AZIZA DWI SAPUTRI	EMAIL		6 DESI SYAMSIAH	EMAIL		REGITA RATIH PRAMESTIWI	EMAIL
	JIMMY ANDRIE COMMANDO	TIER 2 INDIHOME		7 BAHTIAR NUGRAHA	TIER 2 INDIHOME		HERUL SURYA KENCANA	TIER 2
	ASIH YUNENGSIH	TIER 2 INDIHOME		8 DWI ENARWATI	TIER 2 INDIHOME		IYANG YUDA PURNAMA	TIER 2
	ABDURRAHMAN RIDHWAN	TIER 2 INDIHOME		9 ERRY NUR ARIFIN	TIER 2 INDIHOME		RINA SHAHFRYNAH	TIER 2
	ANDI ANDRIANTO	TIER 2 INDIHOME		0 DHEVI LARASATI	TIER 2 INDIHOME		M. ALDO NOVIARSAN P.	TIER 2
	MARTINA LASTIANI ANGGI	TIER 2 INDIHOME	2	1 EKA NOVIYANTI	TIER 2 INDIHOME	21	ASNI FEBRIANTI	TIER 2
22	RAIDATUL JANNAH	TIER 2 INDIHOME	2	2 FIFI SEPTIVIA ALAYDA	TIER 2 INDIHOME	22	DWI NURNAENI	TIER 2
23	BAGAS WAHYU WIJAYA	TIER 2 DATIN	2	3 REGZI SERDIYANTI	TIER 2 DATIN	23	TAUFIK HIDAYAT	TIER 2
24			2	4		24		
25			2			25		
26			2			26		
27			2			27	1	_
28			2			28		
29			2			29		_
30		-	3			30		_
32			3			33		_
								_
			1					
33			3	3		33	8	_
	QCO: FITRI ANI SIHALOH			QCO: SONDANG BR SAG			QCO: AHMAD CHANDRA KU	
33	NAMA AGENT	LAYANAN	NO	QCO: SONDANG BR SAG	LAYANAN	NO	QCO: AHMAD CHANDRA KU	LAYAN
33	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM	LAYANAN TIER 1 VOICE	NO	QCO: SONDANG BR SAG NAMA AGENT 1 RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI	LAYANAN TIER 1 VOICE	NO	QCO: AHMAD CHANDRA KU NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN	TIER 1
1 2	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM NIMAS MAULIDA	TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE	NO	OCO: SONDANG BR SAG NAMA AGENT 1 RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI 2 RYSAWIJAYANTI PUTRI	TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE	NO 1	QCO: AHMAD CHANDRA KL NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH	TIER 1
1 2 3	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM NIMAS MAULIDA RIFQI MAHFUZH	TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE	NO	QCO: SONDANG BR SAG NAMA AGENT 1 RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI 2 RYSAWIJAYANTI PUTRI 3 SATRIANI BR KARO	TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE - IP	NO	OCO: AHMAD CHANDRA KU NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARLINA	TIER 1 TIER 1
1 2 3	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM NIMAS MAULIDA RIFQI MAHFUZH RIKZA MAULANA	TIER 1 VOICE	NO	OCO: SONDANG BR SAG NAMA AGENT 1 RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI 2 RYSAWIJAYANTI PUTRI 3 SATRIANI BR KARO 4 YURISTIAN RIZALNI	TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE - IP TIER 1 VOICE	NO 1	QCO: AHMAD CHANDRA KU NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARLINA WAHYU ROKHMANA	TIER 1 TIER 1 TIER 1 TIER 1
1 2 3 4 5	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM NIMAS MAULIDA RIFOI MAHFUZH RIKZA MAULIANA ALDILA FAJRIN SALSHABILA	LAYANAN TIER 1 VOICE	NO	QCO: SONDANG BR SAG NAMA AGENT 1 RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI 2 RYSAMUJAVAN FUTRI 3 SATRIANI BR KARO 4 YURISTIAN RIZALNI 6 MOCH. QADI ARIE SYAFITRAH	LAYANAN TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE - IP TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE	NO 1	OCO: AHMAD CHANDRA KU NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARLINA WAHTU ROKHMANA WENY IRAN SYAFRIL	TIER 1 TIER 1 TIER 1 TIER 1 TIER 1
1 2 3 4 5	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM NIMAS MAULIDA RIFGI MAHFUZH RIKZA MAULIANA ALDILA FAJRIN SALSHABILA PUJI LESTARI	LAYANAN TIER 1 VOICE	NO	OCO: SONDANG BR SAG NAMAAGENT I RIZAL THRAFI ZUL FAHMI 2 RYSAWIJAYANTI PUTRI 3 ISATRIANI BR KARO 4 YURISTIAN RIZAL NI 5 MOCH. QADRI ARIE SVAFITRAH 6 SONY HARTO VIBIDWO 8 SONY HARTO VIBIDWO	LAYANAN TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE - IP TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE	NO 1	OCC AHMAD CHANDRAKI, NAMAAGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARILINA WENY IRMA SYAFRIL WILDINA UDINIA	TIER 1
1 2 3 4 5 6	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM NIMAS MAJLIDA RIFOI MAHFUZH RIKZA MAJLIANA ALDILA FAJRIN SALSHABILA PUJI LESTARI AORIAN MUHAMMAD HUSEIN	LAYANAN TIER 1 VOICE	NO	OCO: SONDANG BR SAG NAMA AGENT 1 RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI 2 RYSAMIJAYANT PUTRI 3 SATRIANI BR KARO 4 YURISTIAN RIZALNI 5 MOCH. AADRI ARRE SYAFITRAH 6 SONY HARTO WIBDOWO 7 MARINDA KA DEWI SAKARIANA	LAYANAN THER 1 VOICE THER 1 VOICE THER 1 VOICE - IP THER 1 VOICE	NO S	QCC. AHMAD CHANDRAKI. NAMA AGENT NOVITS SARI ARIFIN SITH KOMABIYAH SHAFIRA ARILINA WAHYU ROKHMANA WENY IRMA SYAFRIL WILDAN AUDINA VOHANA KARDANI	TIER 1
1 2 3 4 5 6 7	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM NIMAS MAULIDA RIFGI MAHFUZH RIKZA MAULIANA ALDILA FAJRIN SALSHABILA PUJI LESTARI	LAYANAN TIER 1 VOICE	NO	OCO: SONDANG BR SAG NAMAAGENT I RIZAL THRAFI ZUL FAHMI 2 RYSAWIJAYANTI PUTRI 3 ISATRIANI BR KARO 4 YURISTIAN RIZAL NI 5 MOCH. QADRI ARIE SVAFITRAH 6 SONY HARTO VIBIDWO 8 SONY HARTO VIBIDWO	LAYANAN TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE - IP TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE	NO 1	OCC AHMAD CHANDRAKI, NAMAAGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARILINA WENY IRMA SYAFRIL WILDINA UDINIA	TIER 1
1 2 3 4 5 6 7 8	NAMA AGENT MEILANI RAHAYUNINGRUM NIMAS MAULIDA RIFOI MAHFUZH RIKZA MAULIDA ALDILA FAJRIN SALSHABILA PUJI LESTARI ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN RUCH WILLUTAMA	LAYANAN THER 1 VOICE	NO	NAMA ACENT  1 RIZAL THIRAFT ZUL FAHMI  2 RYSAWLIAYANTI PUTRI  3 ATI RINNI BR KARO  2 WUSISTAN RISALA SYAFITRAH  5 MOCH, OADRI ARIE SYAFITRAH  5 GOMY HARTO WIBOWO  7 MARRINDA IKA DEWI SAKARIANA  8 NOVA SETVANINGRUM	LAYANAN THER 1 VOICE THER 1 VOICE THER 1 VOICE - IP THER 1 VOICE	NO 1	OCO: AHMAD CHANDRA KI. NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFBN SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SISHAFIRA ARIA WALYU BOXHIMANA WELY IRAN AVERIL WILDAN AVERIL WILDAN AVERIL ACHMAD BAROJI ACHMAD BAROJI ACHMAD BAROJI ADDAM KHSAN ANJASMARA JA EKUIS YOGO FRIMADANA	TIER 1
11 22 33 44 56 67 78 89 91 10	NAMAAGENT MELAN RAHAYUNINGRUM NIMAS MAULIDA RIFGI MAHFUZH RIKZA MAULIAN ALDILA FAJRIN SALSHABILA PUJI LESTARI ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN RUCHI WILUTAMA SASQIA AYU LESTARI ISNI DYAH KA LUNA NUR LATFAH	LAYANAN TIER 1 VOICE TIER 1 TOICE TIER 1 TOICE	NO NO	NAMA AGENT  NAMA AGENT  NEZAL THIRRAY  NEZAL NEZAL  NEZAL	LAYANAN THER I VOICE THER I VOICE THER I VOICE - IP THER I VOICE	NO 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	OCO. AHMAD CHANDRA KI. NAMAA AGENT NOVITA SARI ARIFN SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH WAHYU ROKHMANA WAHYU ROKHMANA WHAY BINA SAVERIL WILDAN AUDINA JACHMAD BAROJI JACHMAD BAROJI JACHMAD BAROJI ADDAM KINSIAN ANJASMARA ALENIES YOGA PRIMADANA JANHKA BRANMANTYA	LAYAN TIER 1
1 2 3 4 5 6 7 8 9 9 10 11 12	NAMAAGENT MELANI RAJAYULNINGRUM NIMASI MAULUDA RIFOJI MAHFUZH RIKZA MAULUDA RIKOJI MAHFUZH RIKZA MAULUAN RIKOJI MASHABILA PUJI LESTARI AGRIN MULHAMAA HUSEN SASOJA AYU LESTARI SINI DYAH KA LINA NIRI LATIFAH RAMBATA LI HAFIZ	LAYANAN TIER 1 VOICE TIER 1 TOICE TIER 1 TOICE TIER 1 TOICE	NO 1	OCO. SORDANG BR SAG  NAMAAGENT  RIZAL THIRAPI ZUL FAHMI  RIZAL THIRAPI ZUL FAHMI  RIYSANUJAGNATI PUTRI  SIXTIRANI BR KARDO  LURISTIRANI RIZALI  SORTIRANI BR KARDO  LURISTIRANI RIZALI  SORTIRANI BR SANGERI  SORTIRANI RIZALI  SORTIRANI RIZALI  SORTIRANI RIZALI  SORTIRANI RIZALI  SORTIRANI  SORTIRANI  SORTIRANI  SIXTALI RISTIRANI  SAGRI SERBIO LANTANI  ZADITON BUSURIANI  ZADITON KUSURIANI  ZANGRI ZADITON KUSURIANI  ZANGRI ZANGR	LAYANAN THER I VOICE	NO	NAMA AGENT NOVITA SARI RAFFIN NOVITA SARI RAFFIN SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH WAH'YI ROKHMANA WAH'YI ROKHMANA WHAYU ROKHMANA WAH'YI ROKHMANA WAH'YI ROKHMANA WALIYAR WALI ROKHMANA ALDINA LORAN KORTIC MARDANI LORAN KORTIC MARDANI ADDINA KUSEN ANJASMARA ALE KUIS YOGA PRIMADANA ANDHIKA BRAMANTYA LARUKI SORA PRIMADANA ANDHIKA BRAMANTYA	LAYAN TIER 1
11 22 33 44 55 66 77 88 99 100 111 122 133	NAMAAGENT MIELAN RAWAVUNINGRUM NIMAS MAULDA RICO IMMFUZH RICO IMMFUZH RICO IMMFUZH RICA MAULANA ALDUR FAJIRIN SALSHABILA PUJI LESTARI ADRIAN MUHAMMAD HJSEIN RUCHI WILUTAMA SASQIA AYU LESTARI LISHI DYAH KA LUHA MUHA LATFAH RAMMAT AL HAFIZ RAMMAT AL HAFIZ RAMMAT AL HAFIZ	LAYANAN TIER 1 VOICE	1 1	NAMA AGENT REZAL THEOLOGY ZUL FAMM REZAL THEOLOGY ZUL FAMM RESAL THEOLOGY ZUL	LAYANAN TIER 1 VOICE	NO	NAMA AGENT NOVITA SARI PAREN SITI KOMARTHA SITI KOMARTHA SITI KOMARTHA SITI KOMARTHA WARNY JERKHAMAN WENY FRAM SYAFRIL WILDAM AUDON YOLMAN KARTIKA WARDANI ACHMAN BARON ACHMAN	LAYAN TIER 1
1 2 3 4 5 6 7 8 8 9 10 11 12 13 14	NAMAAGENT MEILAN RAWAVUNINGRUM NIMAS MAULDA REGO MAMPUZH RICZ MAULANA ALDILA FAJISH NASI-NABELA PULI ESTARI ACHIE FAJISH NASI-NABELA RUJEN WULTANA RUJEN WUL	LAYANAN THER 1 VOICE	NO	INMANAGE OF SMEAN BY SAG INMANAGE IN THE INFO IN T	LAYANAN TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE : IP TIER 1 VOICE : IP TIER 1 VOICE : IP TIER 1 VOICE	NO	NAMA CERT TO CHANGE CHANGER AND CHANGE AND C	LAYAN TIER 1
1 2 3 4 5 6 6 7 7 8 9 9 10 11 12 13 14 15 15 16 16 17 17 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18	NAMAAGENT MEELAN RAWAUTUNNGRUM NINAS MAJLIDA, RRC JAMGULANA RRC JAMGULANA RRC JAMGULANA RRC JAMGULANA LANG JAMGULANA MILLATUZAHENNA MILLATUZAHENNA MILLATUZAHENNA	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	1 1 1 1 1	IMMARADEST TO JULIANO SERVICE TO JULIANO SERVICE TO JULIANO SERVICE SATERANDO SERVIC	LAYANAN TER I VOICE TIER I VOICE	NO	NAMA AGENT NOVITA SARI PAREN SITI KOMARTHA WENY IRNA SYAFRIL WILDAM ALDINA YOHANA KARTIKA WARDANI ACHIMAD BARDA ACHIMAD BARDA ACHIMAD BARDA RADIMAT KISANI ANLASMARA ALCHIMA TORA GRIMADANIA ACHIMAD BARDA SITI KOMARTHA SITI SITI KOMARTHA SITI SITI SITI SITI SITI SITI SITI SITI	LAYAN TIER 1
1 2 3 4 5 6 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	NAMA AGENT MEER AN RAWAVURINGRUM NIMAS MAULDA NIMAS MAULDA NIMAS MAULDA NIMAS MAULDA ALDRIA FAJRIN SALSHABIR ALDRIA FAJRIN SALSHABIR ALDRIA FAJRIN SALSHABIR ADRIAN MIHAMMAD HUSERN RIÇCHI WILLIAMA SISHI DYNH K.A. LUDAN NIKE LATERAH RAMMAT ALI HAFEZ AMMAT ALI HAFEZ AMMAT ALI HAFEZ NIMAS NIKE HATRIANA NIKETTIAMAR NIKETTIAMAR	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	IMMA SCENT I RIZAR, PIREAT ZU, E ANME I SATINAMENT RUTRI SATINAMENT RIZAR SATINAMENT RIZAR SATINAMENT RIZAR SATINAMENT RIZAR SATINAMENT RIZAR SATINAMENT RIZAR BANGHAR SATINAMENT DIOGRAMMA SATINAMENT JOHN S	LAYANAN TER I VOICE TIER I VOICE EMAIL	NO	NAMA GENT GENERARI NOVITA SARE PAREN NOVITA SARE PAREN SHAFIRA ARINA SHAFIRA ARINA WARTY DROKHMANA WARTY DROKHMANA WENT PRAM SYAFRE WILDAM ALUDEN YOLMAN ACRETICA WARDANI A COMPANIA PAREN A COMPANIA PAREN A COMPANIA PAREN JALIES WARDA JALIES WARDA JALIES MARDA JALIES MARDA JALIE	LAYAM TIER 1
1 2 3 4 5 6 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	NAMA AGENT MICHAN RAWAVUNINGRUM MICHAN RAWAVUNINGRUM MICHAN RAWAVUNINGRUM RIFC JAMAN	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NAMALAGEN  TO DESIGNATE ON THE AND THE THE AND	LAYANAN TER I VOICE TIER I VOICE	NO	IOMA AGENT STAND CHANGER IN INVESTIGATION OF THE STANDARD CHANGER IN INVESTIGATION OF THE STANDARD CHANGER IN INVESTIGATION OF THE STANDARD CHANGE IN INVESTIGATION OF THE STANDARD CHANGE INVESTIGA	LAYAN TIER 1
11 22 33 44 55 66 77 78 88 89 99 10 111 122 133 144 155 166 177 178 178 178 178 178 178 178 178 178	NAMA AGENT MILE AND RAVIOUNINGRUM MILE AND RAVIOUNINGRUM RIF CS MANY LUCK	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	1 1 1 1 1 1 1	IMMAR JOSEST  I RIZAR, THIRAFT ZUL E FAMMI  I RIZAR, THIRAFT ZUL E FAMMI  SATERANDE RE VARIANDE PARENTE  SATERANDE RE VARIANDE  SATERANDE RE VARIANDE  SATERANDE RE VARIANDE  SONY HARTO WIROWO  JAMES MARKEN SATERANDE  SONY HARTO WIROWO  JAMES MARKEN SATERANDE  SONY HARTO WIROWO  JAMES MARKEN SATERANDE  SATERANDE AND SATERANDE  SATERANDE VARIANDE  SATERANDE VARIANDE  JAMES MARKEN SATERANDE  SATERANDE VARIANDE  JAMES MARKEN  JAMES MARK	LAYANAN TER I VOICE TIER I VOIC	NO	NAMA AGENT MEND DIMERKER NAMA AGENT MANA AGE	LAYAM TIER 1 TIER 2 TIER 2 TIER 3
1 2 3 3 4 4 5 6 6 6 7 7 7 8 8 8 9 9 9 9 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NAMA AGENT UEBEAN FRANVUNINGRUM NINGAS MULLDA NINGAS MULLDA NINGAS MULLDA NINGAS MULLDA NINGAS MULLDA ALDILA FAJRIN SALSHABBLA PULL ESTARI AGRIAN MUHAMMAD HUSERN SASSIA AFU LESTRRI ISMI DYAH KA LUHA MUHAMMAD HUSERN SASSIA AFU LESTRRI ISMI DYAH KA LUHA MUHAMMAD NINGAS MUHAMMAD RENA MU	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	IMMA ACEST  I RIZAR, PIEGAT ZUL FANMI  RIZAR, PIEGAT ZUL FANMI  RIZAR, PIEGAT ZUL FANMI  SATIONAL BIR CAND  FAREAUTED  FAREAUTED  SATIONAL BIR CAND  SATIONAL BIR CAN	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	NAMA AGENT NOVITA SIGN AGENT NOVITA SIGN AGENT SIN FLOMATION SIGN FROME SIGN AGENT SIN FLOMATION SIGN FROM SIGN AGENT SIGN FROM SIGN AGENT SIGN FROM SIGN AGENT FROM SIGN AGEN	LAYAN THER 1 THER 2 THER 2 THER 2 THER 2 THER 2
11 22 33 44 55 66 77 88 99 10 111 122 133 144 155 166 177 188 199 20	INAMA AGENT MILEAN FRAVAUNINGRUM MILEAN FRAVAUNINGRUM RIF CI MUNFLUCH RIF CI M	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NAMAR JOSEN TO JOHN JOSEN STAND HE SAM TO JOSEN STANDARD STANDARD SATERAND READ TO JOSEN STANDARD SATERAND HE NAMA SATERAND HE NAMA SATERAND HE NAMA SATERAND HE NAMA SATERAND HE NAMAD SATERAND	LAYANAN TER I VOICE TER I VOICE TIER I VOICE	NO 1 2 2 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	INMANAGES ANY	LAYAN TIER 1 TIER 2
1 2 3 3 4 5 6 6 7 8 9 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMA SCERT I REZA, THERAT ZUL FANMI REZA, THERAT ZUL FANMI REZA, THERAT ZUL FANMI SATERATE DUTR SATERATE DUTR SATERATE DUTR SATERATE DUTR SATERATE DUTR SATERATE DUTR SATERATE MEDITA SATERATE MEDITA SATERATE MEDITA SATERATE MEDITA SATERATE MEDITA SATERATE	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO	NAMA AGENT INCOME AND AGENT INCOME AGENT INCOME AGENT SITE GOLDARINA SINGERIA BANA SINGERIA BANA SINGERIA BANA SINGERIA BANA MILIPANA ALGENIA VICINA VICINA ALGENIA VICINA VICI	LAYANA TIER 1 TIER 2
11 22 33 44 55 66 77 88 99 100 111 122 134 145 156 177 188 199 200 211 222	INAMA AGENT MILEAN FRAVAUNINGRUM MILEAN FRAVAUNINGRUM RIF CI MUNFLUCH RIF CI M	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	1 1 1 1 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	NAMALAGERY  NAMALAGERY  NEAR THEAT? THE FAHME  STEPAMILAGERY  SATERANDER THEAT  SATERANDER THEAT  SATERANDER THEAT  SATERANDER THEAT  MINOCAL OLOGIE ARRE EVALUATION  MINOCAL PRIVATE MANUSTYA  NOUS ESTAMBINGRUM  FUNDE TRANSPORT  SATERANDER AREA  SATERANDER SATERANDER  JOSE RAMBARASTRYNON  JOSE RAMBARA	LAYANAN TER I VOICE TER I VOICE TIER I VOICE	NO 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	INMA AGES AND CHANGERS IN INVOITA SAGY ARE SAGY	LAYAN TIER 1 TIER 2
11 22 33 44 55 66 77 88 99 100 111 122 133 145 156 167 177 188 199 200 211 222 233	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMA. JOSE TO THEAT THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THEAT THE FAMILIES OF THE STATE OF TH	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	NAMA AGENT MINO CHANGEAR NAMA AGENT MANA AGE	LAYANA TIER 1 TIER 2
11 22 33 44 56 67 78 89 91 10 11 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 20 21 22 22 24 24 24 24 24 24 24 24 24 24 24	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMA SCENT I REZA, PIREAT ZU, E ANM I SATISANE BE CAN SOCH AGAIN EN SACIPATION SOCH AGAIN FOR SOCH AGAIN THE RECO SUSTAIN SOCH AGAIN SOCH SOCH AGAIN SOCH AG	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	NAMA AGENT INCOME AND AGENT INCOME I	LAYAN TIER 1 TIER 2
11 22 3 4 5 6 6 7 7 8 9 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 22 24 25 24 25 26 26 27 27 28 28 28 28 28 28 28 28 28 28 28 28 28	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	NAMALAGEN TO SCHAMO BRE SAG NAMALAGEN TO SCA. THEAST JUL EANIM TO SCA. THE SCA. THEAST JUL EANIM TO SCA. THEAST JUL EANIM TO SCA. THE SCA. THE SCA. THE SCA. THEAST JUL EANIM TO SCA. THE SCA	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO NO	INMA AGES  WOYNE AS SAY ABEN'S  WOYNE AS SAY ABEN'S  WOYNE AS SAY ABEN'S  SIMPERAN SAY ABEN'S  SIMPERAN SAY ABEN'S  WANTE BOOMMAN  WONN'S BOOM SAY ABEN'S  WONN'S BOOM SAY ABEN'S  WONN'S BOOM SAY ABEN'S  WONN'S BOOM SAY ABEN'S  ACHIEVE AS SAY ABEN'S  AC	LAYAN TIER 1 TIER 2
1 2 3 4 5 6 6 7 8 9 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 26 26 27 28 28 28 28 28 28 28 28 28 28 28 28 28	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMA-DEST STERMING BRE SAGE STANDARD ST	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO NO 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	NAMA AGENT NOVIN AS SAFI ARRIVA NOVIN AS SAFI ARRIVA SAFI KOMARNA MILIDAA ALDINA VONDANA ALDINA KOMARNA ALDINA SAFIRA ANDINA SAFIRA ANDINA SAFIRA SA	LAYANA TIER 1 TIER 2
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMA SCENT I RIZAR, PIREAT ZU, E ANMI RIZAR, PIREAT ZU, E ANMI RIZAR, PIREAT ZU, E ANMI SATRANIA PURTA JAMBO SATRANIA SATRANIA PURTA JAMBO SATRANIA JAMBO SA	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO NO	NAMA AGENT NOVIN S SIGN ARIVEN NOVIN S SIGN ARIVEN SIGN FORMATION	LAYANA TIER 1 TIER 2
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMARJOSHY  I ROZA, THEADY JUL EANIM  I ROZA, THEADY JUL EANIM  I ROZA, THEADY JUL EANIM  ZA TSAWALIARANI PUTRI  SATERINI BURNATO WIROWO  SATERINI BURNATO WIROWO  MARITON WIR	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO NO 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	NAMA AGENT WAS CHANGERER WORTH AS SHIP ADMINISTRATION OF THE AGENT	LAYANA TIER 1 TIER 2
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMAR SCREET I REZAL PHERAFI ZUL FANMI REZAL PHERAFI ZUL FANMI REZAL PHERAFI ZUL FANMI SATERARI DUTRI SATERARI PARATO WIROMO INTERNATI AND SATERARI SATERARI PARATO WIROMO INTORI PERCAL PARATO WIROMO INTORI PERCAL PARATO WIROMO INTORI PERCAL PARATO WIROMO INTORI PERCAL PRICAL PARATO INTORI PERCAL PRICAL PARATO INTORI PERCAL PARATO INTORI PERCAL PARATO INTORI PARATO WIROMO INTORI PARATO PARATONI INTORI PARATONI INTOR	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO NO 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NAMA ACEDS INCOME ASSESSMENT SING ASSESSMENT ASS	LAYANA TIER 1 TIER 2
33 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMA ACEST  I RIZAR, PIERAFI ZUL FANMI  RIZAR, PIERAFI ZUL FANMI  RIZAR, PIERAFI ZUL FANMI  SATIONAM BIR KARO  SATIONAM BIR KAR	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO	NAMA AGENT NOVITA SIST AGENTA NOVITA SIST AGENTA SIST ROMARTINA NULDAN AGENTA NULDAN AGENTA NULDAN AGENTA NULDAN AGENTA NULDAN AGENTA NULDAN AGENTA A	LAYANA TIER 1 TIER 2
33 4 4 5 6 6 7 7 8 8 9 9 10 11 12 13 14 15 16 16 17 18 18 19 19 20 21 22 23 24 24 25 26 26 27 27 27 27 27 27 27 27 27 27	NAMA AGENT  MILLAN RAVACUSINGRUM  REFORMATION OF THE STATEMENT OF THE STAT	LAYANAN THER I VOICE THER I VOI	NO	IMMA SCEET  REZA. PIREAT ZUL FAHM  REZA. PIREAT ZUL FAHM  REZA. PIREAT ZUL FAHM  SATRAND REZA. PUL FAHM  SATRAND REZA. PUL FAHM  SATRAND REZA. PUL FAHM  SATRAND REZA. PUL FAHM  SONY HARTO WINOWO  MARION AND END SACRAND  SONY HARTO WINOWO  MARION AND END SACRAND  SONY HARTO WINOWO  MARION REZA. PUL FAHM  SATRAND REZA. PUL FAHM  SATRAND REZA. PUL FAHM  REZA. PUL FAH	LAYANN THER I VOICE THER I VOICE OF THE I VOICE OF	NO NO 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	NAMA AGENT INCHINATION SIGNATURE INCHINATION SIGNATURE SINGTRANGERMAN SINGTRANGERMAN SINGTRANGERMAN SINGTRANGERMAN SINGTRANGERMAN SINGTRANGERMAN SINGTRANGERMAN WILDMAN ALDERA VORDANA ALBERIA VORDANA SINGTRANGERMAN SINGTRANGERMAN MARGARET REVITA FRANKESI SINGTRANGERMAN MARGARET REVITA FRANKESI SINGTRANGERMAN MARGARET REVITA FRANKESI SINGTRANGERMAN SINGTRANGER	LAYANA TIER 1 TIER 2

	_	QCO: CHOIRUNNISA NAMA AGENT	LAYANAN
10			TIER 1 VOICE
		FIRMAN ARDIANSYAH	
		LENY LUTFIANA AZHARI	TIER 1 VOICE
_		LUTFI EFA OKTAVIANI	TIER 1 VOICE
_	4	M. IHSAN P.	TIER 1 VOICE
		MAULIDA FADIAH	TIER 1 VOICE
		ANINDYA IFFA K	TIER 1 VOICE
	7	CHINDYANA FEBBY UTAMI	TIER 1 VOICE
		DITAAPRILIA	TIER 1 VOICE
		ROBBY NANDA SURIYANDA	TIER 1 VOICE
	10	FRIDANATA DEVI RATIKA	TIER 1 VOICE
		MUHAMMAD FAISAL ABOORY	TIER 1 VOICE
		RIKY ANGGARA PUTRA	TIER 1 VOICE
		ROBBY DHINI SETIAWAN	TIER 1 VOICE
		YOSUA SANDHY PRATAMA	TIER 1 VOICE
		DIKY KABUL RUSDIANTO	TIER 1 VOICE
		REGITA RATIH PRAMESTIWI	EMAIL
		HERUL SURYA KENCANA	TIER 2 INDIHOME
_		IYANG YUDA PURNAMA	TIER 2 INDIHOME
		RINA SHAHFRYNAH	TIER 2 INDIHOME
	20	M. ALDO NOVIARSAN P.	TIER 2 INDIHOME
		ASNI FEBRIANTI	TIER 2 INDIHOME
		DWI NURNAENI	TIER 2 INDIHOME
	23	TAUFIK HIDAYAT	TIER 2 DATIN
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	31		
_	32		
_	33		
	-		
		QCO: AHMAD CHANDRA KURN	IAWAN
Ю		QCO: AHMAD CHANDRA KURN NAMA AGENT	IAWAN LAYANAN
0			
10	- 1	NAMA AGENT	LAYANAN
10	1 2	NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN	TIER 1 VOICE
10	1 2 3	NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARLINA	TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4	NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARI.INA WAHYU ROKHMANA	LAYANAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4	NAMAAGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARLINA WAHYU ROKHMANA WENY IRMA SYAFRIL	LAYANAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5	NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARI.INA WAHYU ROKHMANA	LAYANAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7	NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARLINA WAHYU ROKHMANA WENY IRMA SYAFRIL WILDAN AUDINA VOHANA KARTIKA WARDANI	LAYANAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8	NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SIHAFIRA ARLINA WAHYU ROWHMANA WENYI RIAN SYAFFRI WILDAN AUDINA YOHAMA KARTIKA WARDANI ACHMAD BAROJI	LAYANAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8	NAMA AGENT NOWTA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SHAFIRA ARLINA WAHYU ROKHMANA WENY IRAM SYAFRIL WILDAN ALJONA YOHANA KARTIKA WARDANI ACHMAD BARQUI ACHMAD BARQUI ACDAM KHARAN ANJASMARA	LAYANAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9	NAMAAGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SIMERO ARIFINA WAHYU ROKHMANA WENY IBMA SYAFFEL WILDAN AUDISM YOHAMA KARTIKA WARDANI ACHMAD BARDANI ADDAM KIHSAN ANJASMARA ALEWUS YOGA PRIMADANA	LAYANAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	NAMA AGENT NOVITA SARI ARIFIN SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SIRI ROKHAMAA WAH'YU ROKHAMAA WENYI BINA SYAFEU, WILDAN AUDINA OCHAMA BAROJI ACHIMAD BAROJI	LAYAMAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	NAMA AGENT NOVITA SARI ARFIN SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SISTI KOMARIYAH SISTI KOMARIYAH WAH'YU ROKHMANA WAH'YU ROKHMANA WUN'I RIMA SVAFEU YULDAN ALDENA YULDAN ALDENA YULDAN ALDENA YULDAN ALDENA YULDAN ALDENA YULDAN ALDENA ALDEN SAFENA A	LAYAMAN TIER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	NAMA AGENT NOVITA SARI ARFEN SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SISTI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH WENY ISHA SYAFEIL WILDAN ALIDAN YOHANA KARTIKA WARDANI ADDAM KIISAN ANLASMARA ALEUSUS YOGA HORMADANI FALAH BIRAHIM YAZUULHAQ JULUS MARIO	LAYAMAN THER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13	NAMA AGENT NOVITO SARI AREN SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SITI KOMARIYAH SINI KOMARIYAH SINI KOMARIYAH SINI KOMARIYAH WANIYU ROCHMANIA WANIYU ROCHMANIA WANIYU ROCHMANIA ACHMAD BARQII ALIULIS MARIO WINO SUDRALIY	LAYAMAN TIER 1 VOICE THER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	NAMA AGENT NOVITO SARIA RAFEN SITI KOMARTHAM SITI KOMARTHAM SITI KOMARTHAM SINI KOMARTHAM NOVITU GEOGRAMA NOVITU GEOGRAMA NOVITU GEOGRAMA NOVITU GEOGRAMA NOVITU GEOGRAM NOVITU GEOGRAM NOVITU GEOGRAM NOVITU GEOGRAM AGENTA GEOGRAM NOVITU GEOGRAM NOVITU GEOGRAM NOVITU GEOGRAM AGENTA GEOGRAM AG	LAYAMAN THER 1 VOICE
0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15	NAMA AGENT NOVITÉ SAPE ABÉN SITI KOMAPITAN SITI KOMAPITAN SITI KOMAPITAN NIN KOMAPITAN WENT PENGEMBANA WENT PENGEMBANA WENT PENGEMBANA WENT PENGEMBANA WENT PENGEMBANA AGENEMBA SWAFER VOHANA KARTEA NIWEDANI AGENEMBA SWAFER ALEXIES VOGA PERIMADANA ALEXIES VOGA PERIMADANA ALEXIES VOGA PERIMADANA FALAH ERRHIM YAZEULUHAG JULIUS MARJON DARY FERLYZAN NAUFEL JOAN FERT HUSBAN SINAGA	LAYANAN THER 1 VOICE THEM 1 VOI
0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	NAMA AGENT  NOVYT SAM ARFIN  NOVYT SAM ARFIN  SIMPERA AREINA  MINTYL BOOLEMANA  WENT IRAM SYAFELL  WINTYL BOOLEMANA  MINTYL BOOLEMANA  MINTYL BOOLEMANA  AGENIS YOGA PRIMADANA  AGENIS YOGA PRIMADANA  AGENIS YOGA PRIMADANA  ALEXIS	LAYANAN TERR 1 VOICE TIER 1 TOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18	NAMAAGENT NOOVITS ASIRI ASEN NOOVITS ASIRI ASEN SIMFERA ASE NA NOOVITS ASIRI ASEN SIMFERA ASE NA NOOVITS ASIRI ASI	LAYAMN THER 1 VOICE
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18	NAMA AGENT  NOVITÉ SARI AREN  SITI KOMARIYAN  SITI KOMARIYAN  NIN KOMARIYAN  ALEKUIS YOGA PERIMADANA  ANDERIK ALEKUIS YOGA PERIMADANA  ALEKUIS YOGA PER	LAYANN THER I YOUCE THER I YOUC
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	NAMA AGENT NOVYTO SARI AREPN NOVYTO SARI AREPN SIMEFRA RAEI NA WINTY BORI BARRA SINA WENY BRAS SYAFELL WENY BRAS SYAFELL MODAN AUGEN AGENT SARI SARI SARI WENY BRAS SYAFELL MODAN AUGEN AGENT SARI SARI SARI AGENT SARI SARI SARI AGENT SARI SARI SARI SARI AGENT SARI SARI SARI SARI AGENT SARI SARI SARI SARI SARI SARI SARI SARI	LAYAMN THER 1 VOICE THER 2 ROHHOME THER 2 ROHHOME THER 2 ROHHOME
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21	NAMAAGENT NOOVITS GART AGEN SOVITS GART AGEN SUMPERA AGEN SUMPERA AGEN WENT ROMA SYMPHI WENT ROMA SYMPHI VORHAN AGEN VORHAN AGEN VORHAN AGEN AGEN VORHAN AGEN AGEN AGEN AGEN AGEN AGEN AGEN AGEN	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
10	1 2 3 4 4 5 6 7 8 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23	NAMAAGENT NOOVITS GART AGEN SOVITS GART AGEN SUMPERA AGEN SUMPERA AGEN WENT ROMA SYMPHI WENT ROMA SYMPHI VORHAN AGEN VORHAN AGEN VORHAN AGEN AGEN VORHAN AGEN AGEN AGEN AGEN AGEN AGEN AGEN AGEN	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYAMN THER I VOICE THER I VOIC
	1 2 3 4 5 6 7 8 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYAMN THER 1 VOICE THER 2 ROPHOVE
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	NAMAAGENT VOOVTO SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOONTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOODTO SARRA BAREN VOOTTO SARRA BARE	LAYANN THER 1 VOICE THER 2 VOICE THER 1 VOICE THER 1 VOICE THER 1 VOICE THER 1 VOICE THER 2 VOICE THER 1 VOICE THER 2 VOICE THER 1 VOIC

33		
	QCO: AHMAD CHANDRA KURNI	AWAN
		LAYANAN
	NOVITA SARI ARIFIN	TIER 1 VOICE
	SITI KOMARIYAH	TIER 1 VOICE
3	SHAFIRA ARLINA	TIER 1 VOICE
	WAHYU ROKHMANA	TIER 1 VOICE
	WENY IRMA SYAFRIL	TIER 1 VOICE
	WILDAN AUDINA	TIER 1 VOICE
	YOHANA KARTIKA WARDANI	TIER 1 VOICE
	ACHMAD BAROJI	TIER 1 VOICE
	ADDAM IKHSAN ANJASMARA	TIER 1 VOICE
	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	TIER 1 VOICE
	ANDHIKA BRAMANTYA	TIER 1 VOICE
	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	TIER 1 VOICE
	JULIUS MARIO	TIER 1 VOICE
	WIND SUDRAJAT	TIER 1 VOICE
	DARY FAUZAN NAUFAL	TIER 1 VOICE
	JAN FERY HAISMA SINAGA	EMAIL
	MARGARET REVITA PRAMESTI	TIER 2 INDIHOME
	RISTI YULIANA	TIER 2 INDIHOME
	RANDY ADAM NASUTION	TIER 2 INDIHOME
	SHELLADITA FITRIYANI SUSILO	TIER 2 INDIHOME
	SINGGIH NUGROHO PUTRO	TIER 2 INDIHOME
	WILDA SAFIRA	TIER 2 INDIHOME
	FACRHAT	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		



 Hari/Tanggal
 : Jumat, 11 Juni 2021

 Bulan
 : Juni 2021

 Layanan
 : Voice

 Lokasi Layanan
 : TDSCC Bandung

		Data Panggilan Masalah							
No.	Nama Agent			Record ID / ANI	Tgl	Jam	QA Officer	Score	Keterangan
	Kategori & Parameter	Detail	Number						
1 YOGI TRIONO	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 00:13 Terbata-bata • 01:05 Terbata-bata						NFE	
	Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	Tidak melakukan pengecekan aplikasi secara benar (Tiket sudah dibuatkan satu jam sebelumnya)	0813319823 38	6/4/2021	9:23 AM	Rizky Adi Purnama	57.00%	FE	
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (Tiket sudah dibuat 1 jam sebelumnya)	et					FE
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:28 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 10:42 Istilah teknis "Witel jambi centrum"	],,,,,					NFE
2	YOGI TRIONO	Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Hold > 2 Menit	Komplain / 0853681771 17	07/06/2021	17:08	Rizky Adi Purnama	71.00%	NFE

		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menyampaikan summary kendala						FE
3 SAMUEL SETYAJI	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 04:03 Terbata-bata						NFE	
	SAMUEL SETYAJI	Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Hold > 2 Menit	Komplain / 06/06/2021	11:54	Rizky Adi Purnama	74.00%	NFE	
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Salah memberikan nomor tiket pelaporan in100827471 seharusnya IN100827503						FE

Hani/Tanggal : Rabu, 23 Juni 2021 Bulan : Juni 2021 Layanan : Voice Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

		Data Panggilan							
No. Nama Agent	Nama Agent	Masalah		Record ID / ANI				Score	Keterangan
	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer			
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak meminta nomor pic alternatif						NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	Tidak menawarkan bantuan lain dan menanyakan kejelasan informasi						NFE

	1 SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:49 Terbata-bata	Komplain /					NFE
1		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	06:42 Menggunakan Jargon "Ditakutkan"	0877724852 31	6/15/2021	10:54 AM	Rizky Adi Purnama	58.50%	NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	Tidak menginfokan estimasi Hold						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menyampaikan summary kendala     Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (2 x 24 jam) segment DES						FE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	05:12 Memotong pembicaraan						NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 05:02 Terbata-bata	Komplain /			D. I. A.I.		NFE
2	TIARA ANDINI JUHENDI	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	01:26 Menggunakan Jargon "Kosong"	0813548335 35	20/06/2021	14:06	Rizky Adi Purnama	65.50%	NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menyampaikan summary kendala						FE
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak melakukan verifikasi kesesuaian data	Komplain /			Dizku Adi		NFE

3	YUDDY DARMAWAN	Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	Agent infokan Mola TV bukan fitur Indihome dan mengarahkan melakukan pendaftaran ke Mola TV (Tetapi MolaTv adalah add on dari indihome)	0821476775 12/06/2021 04	1:56	Rizky Adi Purnama	70.00%	FE	
---	----------------	---	--	-----------------------------	------	----------------------	--------	----	--

Hari/Tanggal : Rabu, 30 Juni 2021
Bulan : Juni 2021
Layanan : Voice

		Data Panggilan							
No.	Nama Agent	Mas	alah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		······································
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak melakukan verifikasi data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet)						NFE
		Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	Tidak melakukan Identifikasi data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet)						NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	Tidak menawarkan bantuan dan menanyakan kejelasan informasi						NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 00:34 Terbata-bata • 03:00 Terbata-bata						NFE
1	YOGI TRIONO	Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	09:08 Tidak meminta pelanggan untuk menunggu, Tidak menggunakan hold, Tidak mengucapkan terimakasih setelah pelanggan menunggu	Komplain / 0895803880 000	6/22/2021	11:32 AM	Rizky Adi Purnama	11.50%	NFE

								<u> </u>
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak melakukan open tiket karena tidak melakukan pengecekan data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet)					FE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	Tidak melakukan open tiket karena tidak melakukan pengecekan data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet)					FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak melakukan open tiket karena tidak melakukan pengecekan data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet)					FE
		Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	08:39 Memotong pembicaraan					NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 08:02 Terbata-bata					NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	04:51 Menggunakan jargon (Kosong)     05:46 Menggunakan jargon (Dinote)	Komplain /			Dialor Adi	NFE
2	TIARA ANDINI JUHENDI	Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	Hold tidak menyampaikan estimasi	0811480776 9	30776 23/06/2021	7:45	Rizky Adi Purnama	NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak menyertakan hasil ukur jaringan	ın			FE	
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menginfokan summary kendala					FE
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak meminta nomor pic alternatif					NFE

_			-							
3	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold	Komplain / 0561740163	22/06/2021	15:29	Rizky Adi Purnama	67.00%	NFE	
		<b>Solusi Layanan // Disclaimer</b> (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menyampaikan summary kendala     Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (2x 24 jam) segment DES						FE	



 Hari/Tanggal
 : Kamis/10-06-2021

 Bulan
 : JUNI 2021

 Layanan
 : VOICE

 Lokasi Layanan
 : TDSCC BDG

			Data Panggilan							
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan	
	•	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		rtotorangun	
		SIKAP LAYANAN / Helpfullness [a. Empati]	Agent memotong pembicaraan pelanggan : 04: 17						NFE	
1	EGI RUSTIAMAN	[b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 06:34	Komplain /	4/6/2021	11.22 AM	Vania E C	71,00%	NFE	
1	EGI KOSTIAMAN	Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 04:55	0771315763	4/0/2021	11.22 AIVI	Nama F.3	71,00%	NFE	
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada Rangkum ulang gangguan pelanggan						FE	
		SIKAP LAYANAN / Helpfullness [a. Empati]	Agent tidak mengucapkan, mohon maaf atas ketidaknyamannya.						NFE	
		[b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:28 , 03:31						NFE	
2	REGGY BAYU PRATAMA	Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : kosong 01:03, 01: 04	Komplain / 0877285736	9/6/2021	6:49 AM	Kania F.S	68,00%	NFE	
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 01:17	95						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Documentation [Mencatat Semua Informasi]	Agent tidak ada create tanya progress tgl 09-06- 2021 jam 06:49:53 di notik IN101021932						FE	
		PROSES LAYANAN / Verification & Identification [a. Verifikasi data pelanggan]	Agent verif tidak lengkap untuk alamat tidak diinfokan						NFE	
3	EGI RUSTIAMAN	Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : kosong 03:58 , 04: 02 , 04:03 , 05:19 , 05:27 , 05:28	Komplain / 0812711921	4/6/2021	11:09 AM	Kania F.S	64,00%	NFE	

Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 02:00, 04:15	3			NFE
SOLUSI LAYANAN / Disclaimer	Agent tidak ada Rangkum ulang gangguan				CC CC
[Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	pelanggan				FE

 Hari/Tanggal
 : Senin/21-06-2021

 Bulan
 : Juni 2021

 Layanan
 : Voice

 Lokasi Layanan
 : TDSCC Bandung

			Data Panggilan										
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan				
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		·				
		PROSES LAYANAN / Verification & Identification [a. Verifikasi data pelanggan]	Agent tidak ada verifikasi data pelanggan						NFE				
1	EGI RUSTIAMAN	SIKAP LAYANAN / Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 01:38	Komplain / 0877846112 6/ 12	0877846112	0877846112	0877846112	0877846112	6/19/2021	9:20 PM	Kania F.S	67,00%	NFE
		SOLUSI LAYANAN / Documentation [Mencatat Semua Informasi]	Agent tidak ada create update tanya progres di notik IN101960092 tanggal 19-06-2021 pukul 21:20:40						FE				
		SIKAP LAYANAN / Helpfullness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Agent artikulasi terbata-bata: 00:50						NFE				
		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent menggunakan jargon :kosong 01:23 , 03: 09, 03:23 , 05:44, 05:47	Komplain /					NFE				
2	REGGY BAYU PRATAMA	Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 01:40, 04:29		11/6/2021	10:11 AM	Kania F.S	71,00%	NFE				
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada Rangkum ulang gangguan						FE				
		SIKAP LAYANAN / Helpfullness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 01:17						NFE				

	FIRMAN NURDIANSYAH		Agent menggunakan jargon : kosong 00:50, 03: 32 & pengulangan kata : 01:12 baik baik	Komplain / 0858231206	C/14/2021	0.53 444	Vania F C	71.00%	NFE
3	FIRMAN NURDIANSYAH	Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 02:20	15	6/14/2021	9:53 AIVI	Kania F.S	71,00%	NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada Rangkum ulang gangguan						FE

Hari/Tanggal : Selasa/30-06-2021 Bulan : Juni 2021 Layanan : Voice

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
	·	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		SIKAP LAYANAN / Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : nomer 01:36						NFE
1	[Mencatat Semua AFDHAL ASNAWI  Disclaime	SOLUSI LAYANAN / Documentation [Mencatat Semua Informasi]	- Agent tidak pandu restart modem dan melakukan pengecekan kabel dan perangkat namun ditulis ditiket. - Agent konfirmasi ulang pergantian pesawat telepon pada saat handling namun tidak di tulis di tiket	Komplain / 0813176636	6/22/2021	10:15 AM	Kania F.S	54.00%	FE
		<b>Disclaimer</b> [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Identifikasi agent tidak ada padnu restart modem maupun pengecekan kabel dan perangkat. - Agent hanya konfirm ulang pergantian pesawat telepon yang diinfokan sebelumnya oleh pelanggan.	20	6/22/2021 10:1				FE
		SIKAP LAYANAN / Helpfullness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:07, 00:59, 04:37						NFE

					_				
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	jargon: kosong 02:33, 02:42, 02:46, 03:51, 03: 55, 04:06,04:08	Komplain /					NFE
2	FIRMAN NURDIANSYAH	Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	01:03 , 03:28 hold tanpa estimasi 2 menit	0857331940 56	6/27/2021	1:06 PM	Kania F.S	71,00%	NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE
		SIKAP LAYANAN / Helpfullness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:07, 00:59, 04:37						NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	jargon: kosong 02:33, 02:42, 02:46, 03:51, 03: 55, 04:06,04:08	Komplain /			l		NFE
3	REGGY BAYU PRATAMA	Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	01:03 , 03:28 hold tanpa estimasi 2 menit	0857331940 56	6/27/2021	1:06 PM	Kania F.S	71,00%	NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE



Hari/Tanggal : Jumát, 11 Juni 2021

Bulan : Juni Layanan : Voice

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a s	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
	·	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:15, 03:17 Intonasi datar 01:50 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata						NFE
1	HILMY MAULANA	Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:17, 00:35 Nomer 00:37 Enol 02:10 oke	Komplain // 0215568481 7	6/10/2021	3:51 PM	Windi Siti Hajriani	54.00%	
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan create tiket pelaporan baru (IN101174474, status closed)						FF
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Solusi tidak sesuai						1.5
		Opening Greeting	Opening greeting tidak sesuai SOP ("Selamat malam" dan waktu tidak sesuai)						
		Closing Greeting	Closing greeting tidak sesuai SOP (waktu)						
2	M. FAISAL ARSAWIJAYA	Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:33, 00:46 Artikulasi tidak jelas 03:19, 04:08 Terlalu cepat 04:43 Intonasi tidak stabil 04:49 Intonasi tidak stabil dan suara terdengar lemah	Komplain // 0821183215 59	6/8/2021	12:06 AM	Windi Siti Hajriani	69.00%	NFE

		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:51, 02:39, 03:24, 03:59 Nomer 01:22 Kosong 04:03 ditaro						·
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN100947762)						FE
		Helpfullness / Empati	Agent tidak bersikap empati kepada pelanggan (Tidak mengucapkan permintaan maaf)						
3	MUHAMAD EKA NISWORO	Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:56 Intonasi datar 01:04 Artikulasi tidak jelas 03:53 Intonasi tidak stabil 04:11 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 05:00 Terlalu cepat	Komplain // 0247672912 3	6/3/2021	5:53 PM	Windi Siti Hajriani	71.00%	NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:21 Nomer 03:59 enol						
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	04:43 Penyampaian informasi tidak akurat (IN100643625, estimasi perbaikan 1x24 jam)						FE

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Juni 2021

Bulan : Juni

Layanan : Voice

Π				Data Panggilan						
	No.	Nama Agent	Mas	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
			Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		rotorungun
Γ			Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	Identifikasi tidak lengkap						

1	ALDI RIZKI FAUJI	Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:08 Intonasi datar 00:22 Artikulasi tidak jelas 02:29 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 03:23 Intonasi datar	Komplain // 0812866129 29	6/12/2021	10:39 AM	Windi Siti Hajriani	64.00%	NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:37, 01:22 Nomer 01:45 enol						
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN101362699)						FE
2	M. FAISAL ARSAWIJAYA	Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:18, 00:34 Artikulasi tidak jelas 01:22, 02:22 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 01:38 Intonasi tidak stabil 03:36, 03:44 Terlalu cepat	Komplain // -0814771210	6/16/2021	6·55 PM	Windi Siti	74.00%	NFE
2	W. FAISAL ARSAWBATA	Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:49, 02:17 Nomer 01:05 kosong	48	0/10/2021	0.55 F W	Hajriani	74.00%	
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN101714127)						FE
3	HILMY MAULANA	Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:11 Suara terdengar lemah 01:52 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 02:17 Intonasi tidak jelas	Komplain // — 0216231732		10.20 AM	Windi Siti	74.00%	NFE
,	HILWIY WAULANA	Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:27, 00:42 Nomer	0216231732 5	0/10/2021	10.39 AIVI	Hajriani	74.00%	
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN101663598)						FE

Bulan : Juni Layanan : Voice

			Data Panggilan							
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer			
		Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	tidak identifikasi permasalahan							
		Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	artikulasi terbata - bata artikulasi tidak jelas intonasi datar	Komplain //			Windi Siti		NFE	
1	ALDI RIZKI FAUJI	Telephone Skill / Membangun Keakraban dengan pelanggan	salah sebut nama pelanggan	0822892866 59	0822892866 59	6/21/2021	10:39 AM	Hajriani	41.00%	
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	nomer 00:46, 00:47, 01:41, 02:00							
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	salah mencatat alamat email						FE	
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	tidak memberikan solusi awal						FE	
		Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	tidak melakukan identifikasi							
		Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi tidak stabil artikulasi terbata - bata 01:25 artikulasi tidak jelas	Komplain //			Windi Siti		NFE	
2	HILMY MAULANA	Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	nomer 01:07, 01:17, 01:21, 01:31, 01:37, 01:42, 01:47, 04:17, 04:42, 05:00, 05:05	Komplain // 0218250869	6/24/2021	9:45 AM	Hajriani	64.00%		
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	tidak memberikan solusi awal						FE	
		Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	tidak melakukan identifikasi permasalahan	Komplain //					NFF	

Product Knowledge & Problem Solution / tidak memberikan solusi awal		3	ZAHLUL FADIL SURYANA	Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	artikulasi tidak jelas 06:11	0877807732	6/24/2021	8:09 PM	Windi Siti Hajriani	67.00%	INTE	
Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	L			Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	tidak memberikan solusi awal	31					FE	



Hari/Tanggal : Jumat, 11 Juni 2021

Bulan : Juni Layanan : Voice Lokasi Layanan : Bandung

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a :	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
	<u>.</u>	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Helpfullness // Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi agent terburu-buru						NFE
		Telephone Skills // Penggunaan Bahasa yang Tepat	mengulangi secara berlebihan kata "ibu"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban	03:32 tidak menginfokan estimasi pengecekan 1-2 menit						NFE
		Documentation // Mencatat Semua Informasi	dipercakapan tdk menginfokan solusi awal untuk pengecekan perangkat, dipercakapan pelanggan menginformasikan mati total untuk no 0213159160	komplain //				FE	
1	RAINALDI WIBAWA	Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan,tidak	0856060034 52		1:02 PM	Nurlaily	51,00%	FE

		1 - 1 - 1 - 1 - 1	1						
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:11, 04:29, 04:44, 05:01, 05:25, 05:32 " angka kosong"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban	01:42 tidak menginfokan estimasi pengecekan awal 1-2 menit kedepan 01:45 hold lebih dari 2 menit						NFE
		Documentation // Mencatat Semua Informasi	tidak mengupdate tiket						FE
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan	komplain //					FE
2	MUKTI MOCHAMMAD RAMDHAN			0811434638 0	6/3/2021	11:30 AM	Nurlaily	54,00%	
		Hold / Proses Pencarian Jawaban	01:27 : tidak menginfokan estimasi pengecekan awal 1-2 menit kedepan 01:29 hold lebih dari 2 menit						NFE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	tidak mencatatat untuk pelanggan sudah restart modem dan check kabel, lost merah						FE
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE
				komplain //					
3	ROMAULI TAMPUBOLON			0813351842 35	6/2/2021	8:01 AM	Nurlaily	57,00%	

				,

Hari/Tanggal : Senin/21 Juni 2021

Bulan : Juni Layanan : Voice Lokasi Layanan : Bandung

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a :	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		·
		Verification & Identification	tidak melakukan verifikasi untuk alamat pelanggan						NFE
		Salam penutup	tidak menawarkan bantuan kembali						NFE
		Helpfullness/Empati	tidak ada empati "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi ragu-ragu dalam penyebutan waktu						NFE
1	JAJANG SUPRIATNA		01:01, 09:30 tidak menginformasikan estimasi pengecekan data 1-2 menit dan hold lebih dari 2 menit	komplain // 0215565762	6/15/2021	8:48:48	Nurlaily	38,50%	NFE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Tidak melakukan pencatatan untuk lampu indikator berwarna merah	2					FE
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE

1	1		l	1	ı	ı	ı		
		Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi agent terburu-buru						NFE
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	mengulangi secara berlebihan kata "ibu"						NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	03:25 "hold lebih dari 2 menit"						NFE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	dipercakapan tdk menginfokan solusi awal untuk pengecekan perangkat, dipercakapan pelanggan menginformasikan mati total untuk no 0213159160						FE
2	RAINALDI WIBAWA	Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan	komplain // 0778455760	6/14/2021	9:10 AM	Nurlaily	51,00%	FE
		Verification & Identification/Verifikasi data pelanggan	tidak menanyakan no pelanggan						NFE
		Salam penutup	tidak menawarkan bantuan kembali, Tidak melakukan konfirmasi kejelasan informasi kepada pelanggan pada akhir percakapan "(tidak mengucapkan Apakah sudah cukup jelas Bapak/lbu?)"	s					NFE
		Helpfullness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi agent terbata-bata dan terburu-buru						NFE
2	KIKI VIIIVAV	Product Knowledge & Problem Solution/Menguasai Prosedur, Produk dan	agent tidak menguasai produk	komplain //	6/12/2021	11.30 VW	Murlailu	64 50 %	FE

- 1	3	KIKI ANJAYA		0218/92380	6/13/2021	11:30 AM	Nurially	64,50 %	
-				1					
- 1									
- 1									
-									
-									
-									
-									
-									
-									
-									
-									

Hari/Tanggal : Kamis/01 Juli 2021

Bulan : Juni Layanan : Voice Lokasi Layanan : Bandung

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	s a l a h	Record ID / ANI				Score	Keterangan
	·	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		3.
		Helpfullness / Empati	tidak bersikap empati dengan tidak mengucapkan permintaan maaf "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi agent terburu-buru						NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	mengulangi secara berlebihan kata "bapak"						NFE
		Proses Pencarian Jawaban / Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih dari 2 menit : 04:56	komplain //					NFE

	1	RAINALDI WIBAWA	Documentation / Mencatat Semua Informasi	dipercakapan tidak menginfokan solusi awal	komplain // 0361937603	6/26/2021	2:40 PM	Nurlaily	48,00%	FE
			Disclaimer / Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan, tidak menginformasikan estimasi perbaikan awal	0					FE
L										
			Closing Greeting / Salam penutup	Tidak melakukan konfirmasi kejelasan informasi kepada pelanggan pada akhir percakapan "(tidak mengucapkan Apakah sudah cukup jelas Bapak/lbu?)" closing tidak sesuai 07:10 "TELKOM"						NFE
			Helpfullness / Empati	tidak bersikap empati dengan tidak mengucapkan permintaan maaf "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
			Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menyebutkan angka "kosong" : 05:36, 05:39, 06:31	,,					NFE
	2	MUKTI MOCHAMMAD RAMDHAN	Proses Pencarian Jawaban / Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	tidak menginformasikan estimasi pengecekan data 1-2 menit : 1:06 hold lebih dari 2 menit : 01:10	komplain // 0813143903 42	6/25/2021	9:10 AM	Nurlaily	48,50%	NFE
			Documentation / Mencatat Semua Informasi	dipercakapan agent tidak menanyakan solusi awal						FE
			Disclaimer / Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE

		Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	berbelit-belit, ragu-ragu dan intonasi terburu- buru						NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	penyebutan angka "kosong" : 03:18, 03:30, 03: 33						NFE
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	dipercakapan tidak menginfokan solusi awal untuk pengecekan perangkat, dipercakapan pelanggan menginformasikan mati total untuk no 0213159160						FE
3	KIKI ANJAYA	Disclaimer / Melakukan Edukasi kepada pelanggan		komplain // 0822347813 08	6/26/2021	12:05 PM	Nurlaily	54,00%	FE



 Hari/Tanggal
 : JUMAT, 11 JUNI 2021

 Bulan
 : JUNI 2021

 Layanan
 : VOICE

 Lokasi Layanan
 : SEMARANG

			Data Panggilan									
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan			
	•	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •			
		<b>Closing Greeting</b> Salam penutup.	Agent tidak menanyakan kejelasan infomasi						NFE			
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	02:56 terjadi hening						NFE			
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata	Kamplain //					NFE			
1	DARJAT SUDARJAT	<i>Telephone Skills</i> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:02 mengucapkan jargon "euh", "oh baik"	Komplain // 1116071000 03	2/6/2021	9:50 AM	Yolanda Erziana	45.50%	NFE			
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE			
		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan ditiket IN100525890						FE			
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE			
		Closing Greeting	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE			
		Salam penutup.	dan penawaran bantuan lain						IVIL			
		<b>Helpfullness</b> b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata	Komplain //	Complain //				NFE			
2	AVISKA AVITA SARI	<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent mengucapkan kata "baik" berulang 04:16 mengucapkan jargon "oh"	03	ng 1226042139 4/6/2021	1226042139	1226042139 4/6/2021		3:33 PM	Yolanda Erziana	68.50%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak mengucapkan terimakasih setelah melakukan hold						NFE			

		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
			Agent tidak fokus yang disampaikan pelanggan						NFE
		a. Empati	terkait kendala nya			1			
			Agent terbata-bata dan 00:08						NFE
,	A. EKA SAKTI PRATIWI	b. Dersikap Fositii dan Fercaya Din	artikulasi agent kurang jelas	Komplain //	2/6/2021	2:33 PM	Yolanda	71,00%	14112
	A. EKA SAKTI FRATIWI	<i>Telephone Skills</i> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	05:32 mengucapkan jargon "eh"	0281642247	2/0/2021	2:33 PIVI	Erziana	71,00%	NFE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE

Hari/Tanggal : SENIN, 21 JUNI 2021 Bulan : JUNI 2021

Layanan : VOICE

Lokasi Layanan : SEMARANG

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
	, and the second	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Verification & Identification  a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi ulang nomor pic						NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak menanyakan lampu indikator modem						NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	closing tidak lengkap						NFE
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	01:18 agent memotong percakapan pelanggan 01:09 terjadi hening						NFE
1	ABDAUL MUQORROBIN	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi terlalu cepat sehingga artikulasi kurang jelas dan agent terbata-bata	Komplain // 1221122048	6/15/2021	4:42 DM	Yolanda	5.50%	NFE
1	ABDAUL MUQURROBIN	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent mengucapkan kata "baik" berulang	07	0/13/2021	4.43 FIVI	Erziana	3.30%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit						NFE

	ı			1			1		
		Documentation	Menambahkan solusi awal di detail deskripsi,						FE
		Mencatat Semua Informasi	namun agent tidak menanyakan solusi awal ke						1.
		Product Knowledge & Problem Solution	Agent tidak menanyakan solusi awal restart						FF
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	modem	]					1.
		Disclaimer	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent track resume drang kendala pelanggan						1.
		Helpfullness	Agent terbata-bata						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbuta bata						1412
		Telephone Skills	Agent mengucapkan kata "untuk itu" berulang						NFF
		b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent mengacapkan kata untak ita beralang	Komplain //					1412
2	DENI FITRIANI	Documentation	Detail deskripsi tidak sesuai karna agent tidak	0212213442	6/16/2021	9:56 AM	Yolanda	34.00%	FF
_	DENTITION	Mencatat Semua Informasi	menanyakan solusi awal ke pelanggan namun	2	0/10/2021	3.30 AIVI	Erziana	04,0070	
		Product Knowledge & Problem Solution	Agent tidak menanyakan solusi awal	_					FE
	-	Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	pengecekan kabel dan restart modem						
		Disclaimer	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume didnig kendala pelanggan						1.5
		Closing Greeting	Agent tidak menawarkan bantuan lain						NFE
		Salam penutup.	Agent tidak menawarkan bantaan lain	]					1412
		Helpfullness	03:38 terjadi hening						NFE
		a. Empati	03.38 terjadi nening						IVIL
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		b. Dersikap Positii dan Percaya Din		Komplain //					IVIL
3	DARJAT SUDARJAT	Telephone Skills	01:47 mengucapkan jargon "iyak", "euh"	1721010013	12/6/2021	9·20 AM	Yolanda	45.50%	NFF
	5, 1.5, 1. 305A10A1	<ul> <li>b. Penggunaan Bahasa yang Tepat</li> </ul>	or / mengacapkan jargon Tyak , eun	36	12, 0, 2021	3.23 AW	Erziana	.5.5070	141 5
		Hold / Proses Pencarian Jawaban	Agent tidak menyampaikan estimasi hold	30					NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi nolu	]					INFE
		Documentation	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan						FF
		Mencatat Semua Informasi	di tiket IN101358043	]					1.5
		Disclaimer	Agent tidak menyampaikan SLA ke pelanggan						FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menyampaikan SLA ke pelanggan						1.5

Hari/Tanggal : SELASA, 29 JUNI 2021 Bulan : JUNI 2021

Bulan : JUNI 2021 Layanan : VOICE Lokasi Layanan : SEMARANG

			Data Panggilan								
No.	Nama Agent	M a	salah					Score	Keterangan		
NO.	Nama Ayem	Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer	Score	Keterangan		
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi ulang nomor pic pelanggan						NFE		
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak menanyakan lampu indikator modem						NFE		
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	Agent tidak mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya						NFE		
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi kurang jelas karna intonasi terlalu cepat dan agent terbata-bata	Komplain //					NFE		
1	ABDAUL MUQORROBIN	<i>Telephone Skills</i> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:39 mengucapkan kata "triple"	0212227897	6/27/2021	6:44 PM	Yolanda Erziana	8,00%	NFE		
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit	2					NFE		
		Documentation	Agent menambahkan solusi awal di detail						FE		
		Mencatat Semua Informasi	deskripsi, namun agent tidak menanyakan solusi								
		Product Knowledge & Problem Solution	Agent tidak menanyakan solusi awal restart						FE		
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	modem	$\rightarrow$							
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE		
		Helpfullness	01:17 terjadi hening dan tidak mengucapkan						NFE		
		a. Empati	mohon maaf atas ketidaknyamanannya						111.2		
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE		
2	DARJAT SUDARJAT	<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:32 mengucapkan jargon "euh"	Komplain // 1414011070	6/25/2021	2:41 PM	Yolanda	48.00%	NFE		
2	DANAI SUDANIAI	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold	29	0/23/2021	2.41 FIVI	Erziana	48,00%	NFE		
		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN102514840						FE		
		Disclaimer  Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan dan menginfokan SLA 2 jam, harusnya 120						FE		
		Verification & Identification	Agent tidak konfirmasi ulang nomor pic	Komplain //			Yolanda		NFE		
3	ANIDA FAZIA ZINI	a. Verifikasi data pelanggan <b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	pelanggan Agent tidak menyampaikan nomor tiket pelanggan	1222042256 34	6/26/2021	3:44 PM	Erziana	70,00%	FE		



 Hari/Tanggal
 : Jumat/ 11 Juni 2021

 Bulan
 : Juni - Periode 1

 Layanan
 : Voice

 Lokasi Layanan
 : Semarang

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
	·	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		<b>Closing Greeting</b> Salam penutup	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
1	YOSUA SANDHY PRATAMA	<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- Deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal	Komplain/0 2188358833	6/2/2021	4:09 PM	Choirunn isa	34,50%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan & memberikan solusi awal						FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak meminta alamat email pelanggan						NFE

		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan	Komplain/0					NFE
2	anindya iffa k	<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- IN100446589 deskripsi tiket tidak sesuai SOP, alamat email tidak ada - deskripsi tidak sesuai di percakapan, di percakapan tidak ada solusi awal	8577997775 7	6/1/2021	6:36 AM	Choirunn isa	47,50%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan solusi awal						FE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:47 mengucapkan "ou"	Kamalaia /0			Choirunn		NFE
3	RIKY ANGGARA PUTRA	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:00 tidak mengucapkan terimakasih setelah hold - 03:45 - 06:42 hold > 2 menit	Komplain/0 285424768	6/2/2021	8:56 AM	isa	48,50%	NFE
		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informas	- IN100520534 tidak mencantumkan hasil ukur jaringan						FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE

Hari/Tanggal : Senin/ 21 Juni 2021
Bulan : Juni - Periode 2
Layanan : Voice

Lokasi Layanan : Semarang

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
	-	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		·
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:22, 01:27, 01:48 mengucapkan nomer - 04:51, 04:55, 05:16 mengucapakn enul						NFE
1	DIKY KABUL RUSDIANTO	<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- IN101714807 deskripsi tiket tidak sesuai dengan percakapan, di percakapan tidak ada info solusi awal	Komplain/0 8154630451	6/16/2021	6:55 PM	Choirunn isa	34,00%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan & memberikan panduan solusi awal						FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE

		<b>Helpfullness</b> a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
2	YOSUA SANDHY PRATAMA	<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- IN101408120 deskripsi tidak sesuai percakapan, di percakapan tidak ada info solusi awal	Komplain/ 0852403315 11	6/13/2021	12:55 AM	Choirunn isa	34,50%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan solusi awal						FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
3	RIKY ANGGÁRA PUTRA	Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- tidak menanyakan nama pelanggan di awal percakapan - 00:34, 00:39, 01:27, 01:31, 01:45 mengucapkan nomer - 01:27, 01:31 mengucapakan "ketemukan" - 02:02 mengucapkan "triple"	Komplain/0 8223334559 7	6/12/2021	4:35 PM	Choirunn isa	48,50%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN101387184 deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan & memberikan solusi awal						FE

#### кекарітиіаsі Periodicai ivionitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Kamis/1 Juli 2021 Bulan : Juni - Periode 3 Layanan : Voice Lokasi Layanan : Semarang

			Data Panggilan								
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan		
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		·		
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak verifikasi alamat pelanggan						NFE		
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE		
		<b>Helpfullness</b> b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:14, 03:54, 09:40 artikulasi tidak jelas						NFE		
		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:47, 03:34, 03:57 mengucapkan nomer - 09:03, 09:11, 09:19 mengucapkan enul						NFE		
1	DIKY KABUL RUSDIANTO	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 03:27 tidak mengucapkan terima kasih setelah hold - 04:46 - 08:33 hold > 2 menit	Komplain/0 2180878128	6/23/2021	5:51 AM	Choirunn isa	18,00%	NFE		
	DIKT KABUL KUSUJANTU	<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- IN102279506 deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal - alamat email yg di input tidak sesuai, pelanggan infokan noc@bintangku.com di tulis di tiket nosi.bintangku.com		!8				ISd		FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan solusi awal						FE		

		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Closing Greeting Salam penutup	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 02:24, 02:42 mengucapkan "nomer"						NFE
2	YOSUA SANDHY PRATAMA –	Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN102505188 pelanggan lapul tiket sudah close, tidak di buatkan tiket laporan baru	Komplain/0	6/25/2021	7:02 PM	Choirunn	34,50%	FE
2		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan  - IN102505188 pelanggan lapul tiket sudah close, tidak di tanyakan solusi awal dan tidak di buatkan tiket laporan baru  7616  buatkan tiket laporan baru	7616706045	0/23/2021	7.02 FW	isa	34,5070	FE	
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- memberikan edukasi yg tidak valid ke customer, tiket sudah close namun di infokan ke customer masih dalam perbaikan dan tidak di buatkan tiket laporan baru						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak meminta alamat email pelanggan	Komplain/0 8385324925 6, 0					NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
3		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- IN102413540 deskripsi tidak lengkap, tidak mencantumkan alamat email (tidak meminta alamat email pelanggan)		6/24/2021	1:23 PM	Choirunn isa	47,50%	FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE



Hari/Tanggal : Jum'at 11 Juni 2021 Bulan : Periode 1 - Juni 2021

Layanan : Voice Lokasi Layanan : Semarang

			Data Panggilan							
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		·	
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail untuk kendala inet dan tlp di lokasi						NFE	
	FINTA INTAN PURBA	<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:07 menggunakan kata "ouh"				A		NFE	
1		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal	Komplain/0 318972000	2/6/2021	8:43 AM	Anggi Putriani	47,00%	FE	
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan						FE	
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	- 03:48 memotong pembicaraan pelanggan	_						NFE
		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:53 menggunakan kata "enol" - 00:59, 01:19 menggunakan kata "nomer"				Anggi	54.000/	NFE	
2		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- Tidak update tanya progress di tiket pelaporan		4/6/2021	8:54 AM	Putriani	54,00%	FE	
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- 03:25 agent menginfokan untuk estimasi gamas 1x24jam						FE	

3	M UMAR SHOLEH	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail untuk di lokasi nama wifi nya muncul atau tidak	Komplain/0 8583013401 4/6/ 8		1:33 PM	Anggi Putriani	67,00%	NFE
		<b>Helpfullness</b> b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 02:11 ragu ragu - 03:18 terbata bata						NFE
		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan di deskripsi tidak sesuai						FE

Hari/Tanggal : Senin, 21 Juni 2021 Bulan : Periode 2 - Juni 2021

Layanan : Voice Lokasi Layanan : Semarang

	Nama Agent	Data Panggilan							
No.		Masalah		Record ID / ANI	T-1		0.00	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Tidak verifikasi alamat pelanggan - Tidak menanyakan PIC alternatif						NFE
		Closing Greeting Salam penutup	- Tidak menanyakan informasi kejelasan						NFE
		<b>Helpfullness</b> a. Empati	- Tidak mengucapkan "Mohon maaf atas ketidaknyamanan nya"						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:23 terbata bata - 06:20 terbata bata						NFE
1	VINI MEIFRISKA LESTARI	<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:23, 01:27, menggunakan kata "nomer" - 01:52 menggunakan kata "lapan" - 02:50 menggunakan kata "eeee" - 06:24 menggunakan kata "pantau nomor pic"	Komplain/0 8528898898 7	6/19/2021	12:32 PM	Anggi Putriani	15,50%	NFE

		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 03:10 - 05:46 Hold lebih dari 2menit dan tidak konfirmasi ulang kepelanggan						NFE
		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tidak sesuai						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan pelanggan						FE
		Closing Greeting Salam penutup	- Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE
		<b>Helpfullness</b> b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:44 terbata bata - 05:38 terbata bata						NFE
		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:16 menggunakan kata "nomer" - 01:58 menggunakan kata "eee" - 02:00, 02:13 menggunakan kata "openkan"						NFE
2	PUTERI TRIANA AUDINA	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:19 - 05:26 Hold lebih dari 2menit dan tidak bantu konfirmasi ulang kepelanggan	Komplain/0 2180646288	6/18/2021	3:03 PM	Anggi Putriani	28,50%	NFE
		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tidak sesuai - Tidak menempelkan capture jaringan						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan - Tidak menginformasikan SLA						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Untuk verifikasi data pelanggan agent yg konfirmasi bukan pelanggan						NFE

		<b>Helpfullness</b> a. Empati	- 01:36 - 01:47 hening - 03:11 - 03:19 hening						NFE
	MOHAMAD EKO MEIZENI W.S	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 03:05 artikulasi tidak jelas	Informasi	44 (6 (2024	5.20 DM	Anggi	64.000/	NFE
3		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:43, 01:33 menggunakan kata "nomer"	22059733	11/6/2021	5:29 PIWI	Putriani	61,00%	NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Informasi yang diberikan tidak tepat						FE

Hari/Tanggal : Kamis, 1 Juli 2021 Bulan : Periode 3 - Juni 2021

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Tidak verifikasi data pelanggan						NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala di lokasi						NFE
1	FVA FFRIYANI	Documentation         - Detail gangguan dan solusi awal di deksripsi           Mencatat Semua Informasi         tidak sesuai   Komplain/O	Komplain/0	6/23/2021	10.20 444	Anggi	20.00%	FE	
1	EVA FEDITANI	Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal	2121015161	6/23/2021	10.30 AIVI	Putriani	20.00%	FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan pelanggan						FE

		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala TLP di lokasi						NFE
		Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 07:30 terbata bata						NFE
		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:30 menggunakan kata "tunggu" "oh iya" - 02:15 menggunakan kata "nomer"						NFE
2	VINI MEIFRISKA LESTARI	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:59 - 06:39 Hold lebih dari 2menit dan tidak konfirmasi ulang ke pelanggan	Komplain/0 8510015592	6/25/2021	1:23 PM	Anggi	21.00%	NFE
		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan dan solusi awal tidak sesuai deksripsi	2			Putriani		FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak konfirmasi dan merangkum ulang permasalahan awal pelanggan						FE
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala TLP di lokasi	_					NFE
		<b>Telephone Skills</b> b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:52, 03:10, 03:46, 04:55 menggunakan kata "nomer"						NFE
3	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:15 Tidak menyampaikan berapa menit waktu hold yang dibutuhkan	Komplain/0 215953549	6/25/2021	1:44 PM	Anggi Putriani	44.00%	NFE
		<b>Documentation</b> Mencatat Semua Informasi	- Headline tidak sesuai - Solusi awal di deskripsi tidak sesuai						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE



Hari/Tanggal Jumat, 11 Juni 2021 Bulan : Periode - Juni 2021

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	salah					Score	Keterangan
	• • •	Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Proses Layanan / Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	* Agent tidak konfirmasi ulang No. Inet yg disampaikan pelanggan * Agent tidak konfirmasi CP alternatif & alamat email pelanggan						NFE (Non Fatal Error)
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menggunakan salam buddies						NFE (Non Fatal Error)
	b. Bersikap Po Penggunaan  1 RIKZA MAULANA Penggunaan Hold  Solusi Layanu Mencatat  Menguasai Prosei	Helpfullness a. Empati	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamannya"	dak					NFE (Non Fatal Error)
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	02:04-02:09: Hening						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 00:56: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "engga" * 07:50: Agent menggunakan istilah triple	081281018298 / Komplain 6/10/2021					NFE (Non Fatal Error)
1		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	03:05-05:59: Agent ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit, dan hold lebih dari 2 menit		6/10/2021 7:18	7:18 PM	Fitri. A.S	15,50%	NFE (Non Fatal Error)
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart modem & pengecekan tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan						FE (Fatal Error)
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala restart modem						FE (Fatal Error)

			Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)					
Ī			<b>erification &amp; Identification</b> a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak spell alamat email pelanggan						NFE (Non Fatal Error)					
			Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan						NFE (Non Fatal Error)					
			Penggunaan Bahasa yang Tepat	02:45, 06:35: Agent menggunakan kata yang kurang tepat/tidak perlu, mengucapkan kata "disini"						NFE (Non Fatal Error)					
	2		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Agent salah mencantumkan alamat email pelanggan, yg seharusnya: adiansinurat/5@gmail.com * Deskripsi tiket laporan di "solusi awal" adanya pengecekan perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada	081361030855 / Komplain		01/06/2021	10:20	Fitri. A.S	47,00%	FE (Fatal Error)				
			Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)					
П			Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yang disampaikan						NFE (Non Fatal Error)					
							Te Te	<b>Telephone Skills</b> a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	02:34: Agent menanyakan nama pelanggan setelah konfirmasi kendala yang seharusnya di						NFE (Non Fatal Error)
	3	CACOLA AVILLECTADI	Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 03:01: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "ter-connect"	085355029014/	00/00/2021	8:41	F:4-: A C	48,50%	NFE (Non Fatal Error)					
	3		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	04:48-10:37: Agent ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit, dan	ak Komplain 06/06/20 menit, dan modem	00/00/2021	8:41	Fitri. A.S	48,30%	NFE (Non Fatal Error)					
			Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Deskripsi tiket laporan adanya restart modem tetapi hasil recording tidak ada						FE (Fatal Error)					
			Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala seperti restart modem & bypass kabel LAN						FE (Fatal Error)					

Hari/Tanggal Senin, 21 Juni 2021 Bulan : Periode - Juni 2021

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	asalah					Score	Keterangan
	· ·	Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		·
		Opening Greeting Salam pembuka.	Agent salah menyebutkan waktu, selamat malam yg seharusnya selamat pagi						NFE (Non Fatal Error)
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi alamat email pelanggan						NFE (Non Fatal Error)
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menggunakan salam buddies						NFE (Non Fatal Error)
	RIKZA MAULANA	Helpfullness a. Empati	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamannya"						NFE (Non Fatal Error)
		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	06:44: Agent salah menyebutkan nama pelanggan						NFE (Non Fatal Error)
1		Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 01:19: Agent menggunakan istilah "triple" dalam penyebutan angka * 02:13: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "open-kan"	0217397460 /	6/13/2021	1:45 AM	Fitri. A.S	13.00%	NFE (Non Fatal Error)
1		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	02:28-04:59: Estimasi hold bukan 5 menit tapi kisaran 1-2 menit, hold lebih dari 2 menit	Komplain		1.1074	1101.7.5	13,00%	NFE (Non Fatal Error)
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart modem dan pengecekan tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan di nossa						FE (Fatal Error)
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala restart modem						FE (Fatal Error)
		Layanan modem  Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan Agent tidak melakukan edukasi restart modem						FE (Fatal Error)	
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi ulang No.PIC & alamat email pelanggan						NFE (Non Fatal Error)
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan						NFE (Non Fatal Error)
		Helpfullness a. Empati	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamannya"						NFE (Non Fatal Error)

		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	01:16: Agent menanyakan nama pelanggan setelah menggali kendala pelanggan yg seharusnya diawal percakapan						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	Selama percakapan agent menggunakan partikel bahas gaul "oh"	08117503722 /					NFE (Non Fatal Error)
2	Sasqia ayu lestari	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	* 01:38-02:01: ijin pengecekan data tetapi telepon dibiarkan hening yg seharusnya hold * 03:23: ljin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit	Komplain	12/06/2021	13:10	Fitri. A.S	35,50%	NFE (Non Fatal Error)
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Agent tidak mencantumkan No.PIC: 085265568880 & alamat email pelanggan: yuandri.18@gmail.com di tiket laporan * Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat tetapi hasil recording tidak ada						FE (Fatal Error)
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi ulang No.Alternatif yg disampaikan pelanggan						NFE (Non Fatal Error)
		Helpfullness a. Empati	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE (Non Fatal Error)
3	RIFQI MAHFUZH	Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Informasi tiket di nossa agent mencantumkan estimasi "pengecekan awal 2 jam" yg seharusnya 120 menit * Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada	0614534770 / Komplain	14/06/2021	15:48	Fitri. A.S	47,00%	FE (Fatal Error)
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing/edukasi untuk pengecekan kabel & perangkat						FE (Fatal Error)

Hari/Tanggal Jumat, 2 Juli 2021 Bulan : Periode - Juni 2021

		Data Panggilan							
No.	Nama Agent	M a	asalah					Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		,
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	Selama percakapan agent menggunakan partikel bahas gaul "oh"						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	04:13: Ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit						NFE (Non Fatal Error)
1	SASQIA AYU LESTARI	Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart Modem dan pengecekan perangkat tetapi hasil recording tidak ada * Untuk No.Telp 0214508506 & 0214530673 segmentasinya DCS yg seharusnya di TF ke 147 bukan di buatkan tiket laporan	0216127224 / Komplain	6/23/2021	2:29 PM	Fitri. A.S	31,50%	FE (Fatal Error)
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala seperti pengecekan kabel dan perangkat						FE (Fatal Error)
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak memintakan alamat email pelanggan						NFE (Non Fatal Error)
		Helpfullness Bersikap Positif dan Percaya Diri	* 00:18: Agent kurang fokus dalam memanggil pelanggan, "bapak/ibu" * 01:13-01:18: hening * Selama percakapan kata-kata yg diucapkan agent tidak terlalu jelas, terkadang terbata-bata, terkadang kata yg diucapkan belibet (tidak jelas)						NFE (Non Fatal Error)
	00074 44400 4444	Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	01:16: Agent menanyakan nama pelanggan setelah menggali kendala pelanggan yg seharusnya diawal percakapan	085255486194/	27/06/2024	47.25	51.46	44.0007	NFE (Non Fatal Error)
2	RIKZA MAULANA —	Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 00:52, 01:07, 06:20: Agent menggunakan istilah triple dalam penyebutan angka, menggunakan istilah "delapannya lima kali" * 05:34: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "openkan"	Komplain	27/06/2021	17:35	Fitri. A.S	41,00%	NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	02:14-05:13: hold lebih dari 2 menit	İ					NFE (Non Fatal Error)

		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan di nossa						FE (Fatal Error)
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak spell alamat email pelanggan						NFE (Non Fatal Error)
		Helpfullness a. Empati	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE (Non Fatal Error)
3	ISNI DYAH K.A	Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 06:42: Agent menggunakan istilah "duanya dua kali" dalam penyebutan angka	081196000436 / Komplain	27/06/2021	6:33	Fitri. A.S	44,00%	NFE (Non Fatal Error)
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Informasi tiket di nossa agent mencantumkan estimasi "pengecekan awal 2 jam" yg seharusnya 120 menit						FE (Fatal Error)
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala seperti restart modem & bypass kabel LAN						FE (Fatal Error)



Hari/Tanggal : Jumat/ 11 Juni 2021

Bulan : Juni 2021 Layanan : Voice Lokasi Layanan : Semarang

			Data Panggilan							
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan	
	·	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer			
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah resmod						NON FATAL ERROR (NFE)	
		Salam penutup	- Agent tidak menawarkan bantuan dengan kalimat lengkap "mungkin ada hal lain?" dan untuk kejelasan informasi menggunakan kalimat pernyataan bukan pertanyaan	"dan n kalimat pati Komplain/				NON FATAL ERROR (NFE)		
		Helpfullness <b>a. Empati</b>	- Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf" (case gangguan)			Candana		NON FATAL ERROR (NFE)		
1	YURISTIAN RIZALNI	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan kata "atas-namanya", "menghubungi", dan "beraktifitas" terdengar tidak jelas	0815646464 70	9/6/2021	7:09 PM	Sondang Br Sagala	38,50%	NON FATAL ERROR (NFE)	
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent mengucapkan jargon "iyah"					NON FATAL ERROR (NFE)		
		Documentation	- Agent tidak update worklog terkait pelanggan laporan kembali karena sebelumnya saat laporan telepon terputus (IN101105135)							FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent tidak info SLA dan summary gangguan						FATAL ERROR (FE)	

2	INTAN PINILIH HANISTYA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan Salam penutup	Agent tidak konfirmasi data alamat dan tidak spelling alamat email pelanggan      Agent menanyakan kejelasan informasi dengan kalimat kurang sesuai "apakah sudah cukup?"      Agent menuliskan untuk solusi awal restart	Komplain/ 0852235012	5/6/2021	7:31 AM	Sondang Br Sagala	47,50%	NON FATAL ERROR (NFE) NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	modem, namun dari hasil recording tidak ada info tsb (IN100761611)	57					FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent tidak info summary tiket gangguan						FATAL ERROR (FE)
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Agent tidak verifikasi data atas nama dan alamat layanan						NON FATAL ERROR (NFE)
	MOCH. QADRI ARIE SYAFITRAH	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan ke pelapor (NOC) apakah pelanggan di lokasi sebelumnya menginfokan apakah sudah resmod. Agent juga tidak menanyakan detail gangguan seperti apa	agent juga erti apa formasi ata "baik" Komplain/ 0212992299 7/6/2021 4: ara modem, ukan info ap detail				NON FATAL ERROR (NFE)	
		Salam penutup	- Agent tidak menanyakan kejelasan informasi maupun penawaran bantuan		7/6/2021 4:58 PM			NON FATAL ERROR (NFE)	
3		Helpfullness a. Empati	- Agent merespon pelanggan dengan kata "baik" yang bertumpuk Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf" (case gangguan)			Sondang Br Sagala	31,50%	NON FATAL ERROR (NFE)	
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent mengucapkan kata "bapak" secara berlebihan					NON FATAL ERROR (NFE)	
		Documentation	- Agent menuliskan solusi awal restart modem, namun dari hasil recording tidak ditemukan info tsb. Agent juga tidak menuliskan lengkap detail gangguan seperti yang disampaikan pelanggan (IN100929974)					FATAL ERROR (FE)	
		Disclaimer	- Agent tidak info summary gangguan						FATAL ERROR (FE)

Hari/Tanggal : Selasa/ 22 Juni 2021

Bulan : Juni 2021 Layanan : Voice Lokasi Layanan : Semarang

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		, and the second
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Agent tidak spelling alamat email						NON FATAL ERROR (NFE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah resmod, dan utk telp apakah sudah dilakukan cek perangkat dan kabel						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfullness <b>a. Empati</b>	- Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf" (case gangguan)						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut angka 0 dengan "enol" - Agent menyebut kata "ibu" dan "untuk" secara berlebihan	Komplain/			Sondang		NON FATAL ERROR (NFE)
1	INDRA WIBOWO	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent tidak info durasi hold	0855867644 0	6/18/2021	8:19 PM	Br Sagala	31,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent menulis nomor internet dan detail gangguan yang tidak sesuai dgn status aktif layanan di aplikasi serta capture hasil ukur jaringan yang statusnya sudah tidak terbaca. Agent juga menulis solusi awal yg tidak sesuai dgn recording (IN101891390)						FATAL ERROR (FE)

		_	_						
		Disclaimer	- Agent tidak melakukan pengecekan bahwa nomor internet yg bertumpangan dgn nomor telp pelanggan status suspend (02548490092 / 122401298661)						FATAL ERROR (FE)
		Helpfullness <b>a. Empati</b>	- Agent hening lebih dari 3 detik - Agent menanyakan info yang sudah disampaikan pelanggan di awal dan juga sudah dikonfirmasi agent sebelumnya - Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf" (case tanya progress)						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Agent terdengar ragu dan terbata						NON FATAL ERROR (NFE)
2	FAHRUL ARIFIN	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut kata "bapak" secara berlebihan	Komplain/ 0218794109 1	6/14/2021	1:18 PM	Sondang Br Sagala	48,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent tidak menekan tombol hold dan tidak info durasi hold						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent tidak update info Tanya Progress di worklog tiket (IN101496495)						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent menginfokan kembali SLA 120 menit untuk case pelanggan tanya progress						FATAL ERROR (FE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak menanyakan lebih rinci terkait info pelanggan untuk permintaan ganti modem. Agent jg tidak menanyakan apakah yang terkendala sharing LAN atau wifi						NON FATAL ERROR (NFE)
		Salam penutup	- Agent menanyakan kejelasan informasi dengan kalimat kurang sesuai "apakah sudah cukup?"	Kananiain (					NON FATAL ERROR (NFE)
3	INTAN PINILIH HANISTYA	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent mengucapkan kata "untuk" secara berlebihan	Komplain/ 0283453141	6/16/2021	9:12 AM	Sondang Br Sagala	41,50%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent tidak info durasi hold	8					NON FATAL ERROR (NFE)

Documentation	- Agent menuliskan solusi awal restart modem, namun dari hasil recording tidak ditemukan info tsb (IN101665649)			FATAL ERROR (FE)
Disclaimer	- Agent tidak info summary tiket gangguan			FATAL ERROR (FE)

 Hari/Tanggal
 : Jumat/ 2 Juli 2021

 Bulan
 : Juni 2021

 Layanan
 : Voice

 Lokasi Layanan
 : Semarang

Ī				Data Panggilan						
١	No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		·	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
			Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah coba confirm ke teknisi kembali. Dan apakah pelanggan menggunakan sharing LAN agar dipandu setting modem.						NON FATAL ERROR (NFE)
			Salam penutup	- Agent tidak menanyakan kejelasan informasi dan penawaran bantuan						NON FATAL ERROR (NFE)
			Helpfullness a. Empati	- Agent hening lebih dari 3 detik - Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf"						NON FATAL ERROR (NFE)
	1	FAHRUL ARIFIN	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan kata "tutup teleponnya" dan "telkom digital" terdengar tidak jelas	Komplain/ 0813167640 77	6/29/2021	3:35 PM	Sondang Br Sagala	35,50%	NON FATAL ERROR (NFE)
			Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut jargon "eee"						NON FATAL ERROR (NFE)

		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat  Documentation	- Agent tidak info durasi hold  - Agent tidak update di worklog tiket yang sudah ada (IN102776894)  - Agent tidak menginfokan dengan jelas bahwa						NON FATAL ERROR (NFE) FATAL ERROR (FE)
		Product Knowledge & Problem Solution	user name dan password yg diinfokan adlh utk masuk ke settingan modem, bukan ssid dan password wifi. Agent juga tidak info utk ip gateway (121302223075)						FATAL ERROR (FE)
		Verification & Identification  a. Verifikasi data pelanggan	- Agent tidak spelling alamat email pelanggan						NON FATAL ERROR (NFE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah sudah dilakukan pengecekan kabel dan perangkat dan apakah berimbas ke seluruh anak hunting						NON FATAL ERROR (NFE)
2	INTAN PINILIH HANISTYA	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent mengucapkan kata "untuk" secara berlebihan	Komplain/ 0812542559	6/21/2021	9:11 AM	Sondang	34,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent tidak info durasi hold	9			Br Sagala		NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent menuliskan solusi awal yang tidak ada pada isi recording (IN102070776)	la					FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent tidak info summary tiket gangguan					FATAL ERROR (FE)	
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Agent tidak spelling alamat email						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfullness a. Empati	- Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf"						NON FATAL ERROR (NFE)
3	3 INDRA WIBOWO	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut jargon "eee" dan "enol" - Agent menyebut kata "bapak" secara berlebihan	Komplain/ 0811166023	6/29/2021	4:39 PM	Sondang Br Sagala	61,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent tidak info durasi hold	2					NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent menulis solusi awal cek perangkat dan kabel yang tidak sesuai dengan isi percakapan (IN102799616)					FATAL ERROR (FE)	



Hari/Tanggal : Jum'at/11 Juni 2021 Bulan : Juni 2021

		Data Panggilan							
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		,
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak melakukan verifikasi data pelanggan						NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 03:21 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE
1	ACHMAD BAROJI	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 00:37 Terbata-bata	Komplain / 08567822949	6/9/2021	11:14 PM	Ahmad Chandra	61,50%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	00:54 Penggunaan jargon (enol)      01:07 Penggunaan jargon (kosong)				Kurniawan		NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak melakukan update tanya progres di notik IN101116520. Meskipun pelanggan hanya menanyakan notik, tetap wajib update di worklog						FE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	04:48 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain. Tidak mengucapkan salam buddies						NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	• 02:18 Hening > 3 detik						NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	00:33 , 04:02 Artikulasi tidak jelas, pengucapan terlalu cepat						NFE

2	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	01:15 Penggunaan jargon (ooo)     01:29 Penggunaan jargon (nomer)     03:24 Penggunaan jargon (enol)     03:52 Penggunaan jargon (eee)	Komplain / 0213142620	6/3/2021	6:03 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	65,50%	NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	02:15 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. Tidak menggunakan hold saat pengecekan.						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak melakukan update tanya progres di notik IN100651443. Meskipun pelanggan hanya menanyakan notik, tetap wajib update di worklog						FE
		Proses Layanan // Opening Greeting (Salam Pembuka)	00:09 Call masuk di waktu malam, namun agent ucapkan selamat sore						NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	03:23 Tidak menanyakan kejelasan informasi, serta standar waktu tidak sesuai seperti saat opening						NFE
3	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	02:01 Terbata-bata      03:13 Artikulasi tidak jelas, pengucapan terlalu cepat	Komplain / 082255322267	6/2/2021	6:15 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	69,00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	02:29 Penyebutan angka 0 dengan enol      02:59 Penggunaan kata tidak baku (nomer)				Kurmawan		NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak melakukan update tanya progres di notik IN97074049. Meskipun pelanggan hanya menanyakan notik, tetap wajib update di worklog						FE

Hari/Tanggal : Senin/21 Juni 2021
Bulan : Juni 2021
Layanan : Voice

Lokasi Layanan : TDSCC Semarang

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	Mas	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		riotorangan
		Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	Tidak melakukan identifikasi lebih lanjut seperti menanyakan lampu modem						NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	05:34 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain						NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	• 01:08 Hening > 3 detik						NFE
1	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 05:20 Terbata-bata	Komplain /	6/11/2021	10:38 AM	Ahmad Chandra	55,50%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	00:54 Penggunaan jargon (enol)     03:13 Penggunaan jargon (eee)	08113398679			Kurniawan		NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	01:05 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	Tidak sampaikan summary gangguan						FE
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak melakukan verifikasi data pelanggan						NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	Tidak sampaikan maaf untuk keluhan pelanggan				Ahmad		NFE
2	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 02:38 Terbata-bata	Komplain / 0651638443	6/13/2021	11:30 AM	Chandra Kurniawan	61,00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	00:43 Penyebutan angka tidak satu per satu (satunya empat kali), penggunaan jargon (enol)						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	Tidak sampaikan summary gangguan						FE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	03:57 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE

3	ACHMAD BAROJI	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:53 Terbata-bata	Komplain / 0895803880000	6/12/2021	2:42 PM	Ahmad Chandra	71,50%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:36 Penggunaan jargon (enol)	0895803880000			Kurniawan		NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak melakukan update tanya progres di notik IN101379685						FE

Hari/Tanggal : Kamis/1 Juli 2021
Bulan : Juni 2021
Layanan : Voice

Lokasi Layanan : TDSCC Semarang

			Data Panggilan							
No.	Nama Agent	Mas	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan	
	·	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer			
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	04:48 Kalimat closing tidak sesuai standar (menambahkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya)						NFE	
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 02:14 Terbata-bata	Komplain /						NFE
1	NOVITA SARI ARIFIN	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 02:27 Penggunaan jargon (enol)	Komplain / 02150112225	6/27/2021	10:14 AM		68,50%	NFE	
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	02:50 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu			Kurniawan		NFE		
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	Tidak sampaikan summary gangguan						FE	
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	04:37 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan tidak sampaikan salam buddies						NFE	

		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	01:22 Penggunaan jargon (oh)     04:19 Penggunaan jargon (eee)						NFE
2	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	01:17 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu.      Hold > 2 menit tanpa meminta waktu tambahan	Komplain / 0216593049	6/28/2021	6:09 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	71,50%	NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak melakukan update tanya progres di notik IN102720618. Meskipun hanya infokan notik, tetap wajib update di worklog						FE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	03:19 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE
3	ACHMAD BAROJI	Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	01:39 Hening > 3 detik      Tidak sampaikan maaf untuk keluhan     pelanggan	Komplain /	c/28/2021	1.50 DM	Ahmad	71 50%	NFE
3	ACHIVIAD BAROJI	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:02 Penggunaan jargon (enol)	082122525542	6/28/2021	1:58 PIVI	Chandra Kurniawan	71,50%	NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak melakukan update tanya progres di notik IN102706761. Meskipun pelanggan hanya menanyakan notik, tetap wajib update di worklog						FE