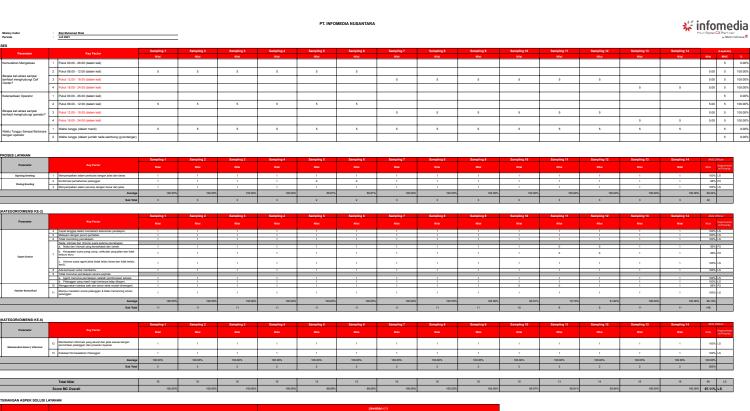


П,	lo Nama Officer		Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (1)					
ľ	io Nama Onicer		resomenoasioawaoan yang Dipensan Omicer		Benar	Salah			
F	Officer 1								
- [3	Officer Ke-N								
- [:	3								
Ŀ	4								
	5								
_									
N	lo Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil						
Г		5	1 kali cali langsung tersambung						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru taraambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru taraambung
		5	< 30 dk
		4	90 dtk - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mat

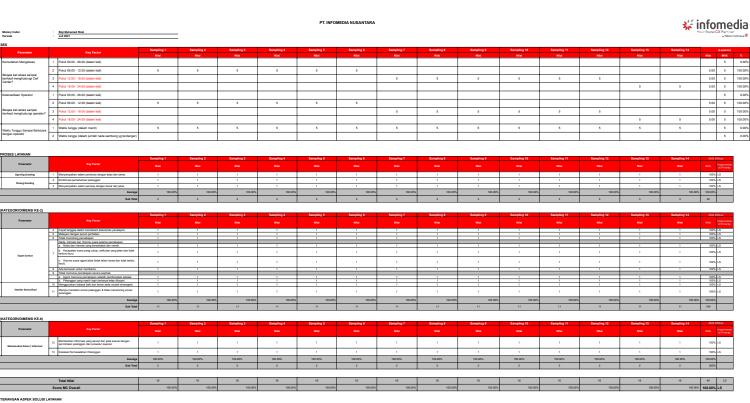
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 1 dari



	KETERANGAN ASPEK SOLUSI L	ETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN										
	No Nama Officer	Rekomendasii/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)									
	No Nama Officer	Rekomundasii Sawatoan yang Distentian Omicer	Benar	Salah								
ſ	1 Officer 1											
-[	2 Officer Ke-N											
Ī	3											
ſ	4											
1	5											

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tersambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 2 dari



KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN	
---------------------------------	--

ı,	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)						
n	Hama Onica	Resomendasis awadan yang Disembah Onicer	Benar	Salah					
1	Officer 1								
2	Officer Ke-N								
2									
4									
5				·					

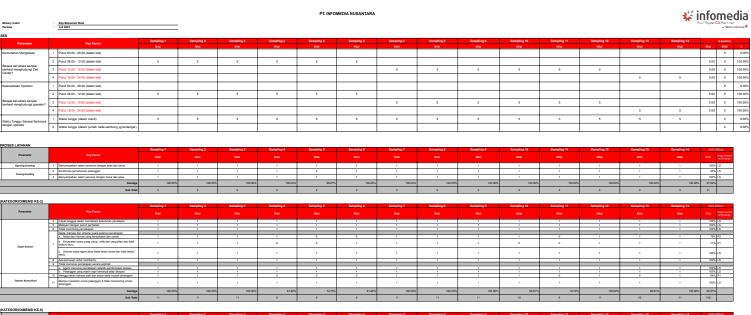
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mnt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 met
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 3 dari



Mistery Caller : Periods :	Biqi Mahamad Rizal Jeli 2021		=			PT. INFO	DMEDIA NUSANTARA								彩 į	ntome	.C
SES Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	(Layanan) Nilai MAX	_
Kemudahan Mengakasa 1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)	, and	-	70.0		ALL:		ALC:	ALL:		nia.	Ana		N.U.	~	5	
2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00 5	11
erapa kali akses sampai arhasi menghubungi Cali 3 anter?	Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00 5	
4	Pukul 18:00 - 24:00 (dalam kali)													5	5	5.00 5	
sediaan Operator 1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)															5	T
2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00 5	10
a kali akses sampai ali menghubungi operator?	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00 5	10
4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00 5	1
Tunggu Sampel Berbicara in operator	Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Г
gan operator 2	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengi	sir)														5	
OSES LAYANAN Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer	ı
		Nital	Ntal	Misi	NM	Ntsi	NIai	Nilai	Ntal	Ntsi	NEW	Nilal	NIai	Niai	Mbi	Nital Improveme at Priority	4
-	Menyampakan salam pembuka dengan jelas dan benar. Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1 1	1 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<del></del>	100% LS 100% LS	1
Closing Greeting 3	Menyampakan salam perutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	- 1	1	- 1	1	- 1	1	- 1	- 1	1	-	100% LS	1
	Avers	age 100.00	3	3	100.00%	100.001	3	100.00%	100.00%	100.00%	3	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	A .
OORI/DIMENSI KE-2)	330 1.	oum 3					-		,		,			,			J
Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nital	Sampling 3 Nilsi	Sampling 4 Niai	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8 NES	Sampling 9 Niai	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12 NIai	Sampling 13 Nilai	Sampling 14 Ntal	AVG Officer Nilsi Improveme	
4		Kita	Niai	Nia.	NIII	NIS	NISI	Niti.	NII.	NIII	NIA.	Niisi	NIS	Niti			4
5	Cepat tanggap dalam memahami kabutuhan penelepon. Melayani dengan penuh perhatian. Tidak memotong pencakapan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100% LS 100% LS 100% LS	4
	Neda dan intonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	100% LS	4
Secon Santun 7	<ul> <li>Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidal terburu-buru.</li> </ul>	* 1	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
	<ul> <li>Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlah kecil).</li> </ul>	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	1
9	Ada kemauan untuk membantu. Tidak memutus percakapan secara sepihak.	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1		1	1		100% LS	1
	<ul> <li>Agent memutus percakapan setelah pembicaraan selesai.</li> <li>Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani.</li> </ul>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1 1	-	1	1		100% LS 100% LS	1
Standar Komunikasi 11	Menggunakan bahasa baik dan benar aeria mudah dimengeri. Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	1
	pelanggan. Avers		1		100.00%	100.001	100.00%	100.00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	100.00%	100.00%	1	
	Sub To		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154	1
ATEGORI/DIMENSI KE-6)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer	
Parameter		Nibil	Ntel	Nisi	Mai	Ntsi	Ntel	Nitel	Nisi	Mbi	NEW	Niai	Ntal	Nisi	Nisi	Nital Improveme at Priority	
12	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan		- 1	1		1	1	1	1		-1	1	- 1	1	,	100% LS	1
Rekomendasi Solusi / Informasi	Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	-
	Avers		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	i i
	Sub To	otal 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%	1
	Total Nilai	16	16	16	15	15	16	16	16	15	16	15	15	16	16	64 LS	a i
8	core MC Overall	100.00	100.001	S 100.009	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00% LS	1
ERANGAN ASPEK SOLUSI LAYAI	NAN										_						
Nama Officer	Rekomend	lasi/Jawaban yang Diberika	n Officer			Benar	Jawa	ban (v)	Salah								
Officer 1																	
cer Ke-N																	
											4						
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil		,												
	5 1 kali call langsung tersambung																
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					]											
mudahan Mengakses IVR Telkom	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung     Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung																
	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1											
	5 1 kali call langsung tersambung					i											
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung																
Ketersediaan Operator	3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung 2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1											
	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung     Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1											
	5 < 30 dtk					]											
	4 30 dtk - 1 mmt					1											

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 4 dari



C. (	KATEGORI/DIMENSI KE-6)																		
				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG 0	ficer
No	Parameter																	Niai	Improveme nt Priority
5	Rekomendasi Soluti / Informasi	12	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1		1	1	1	93%	LS
		13	Eskalasi Penmasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.43%	
			Sub Total	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	193%	
			Total Nilai	16	16	16	14	12	13	16	16	16	15	13	16	15	16	62	LS
		So	ore MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	93.94%	79.80%	77.27%	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	90.91%	100.00%	96.97%	100.001	95.42%	LS

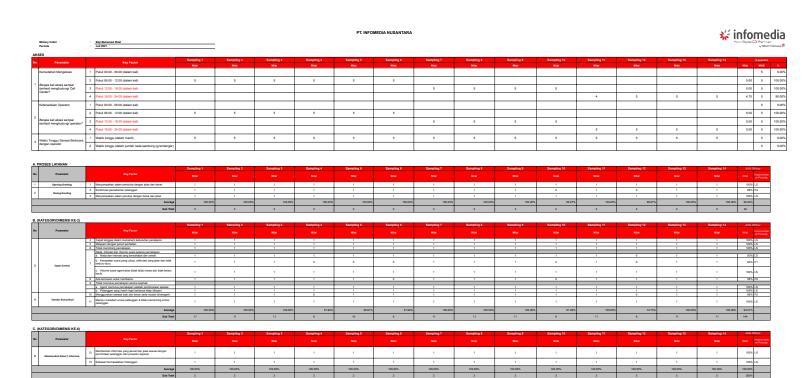
 No.
 Name Office
 Riskomendati/averlay pag Dharitan Officer
 Base
 Sarkh

 1
 Officer 1
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 9
 <td

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil						
Г		5	1 kali call langsung tersambung						
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung						
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersembung						
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali beru tersambung						
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung						
Г		5	1 kali call langsung tersambung						
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung						
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersembung						
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali beru tersambung						
		- 1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung						
Г		5	< 30 db						
		4	30 db 1 met.						
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mmt						
		2	3 - 5 mmt						
		,	d and						

SUMMARY ANALISA:

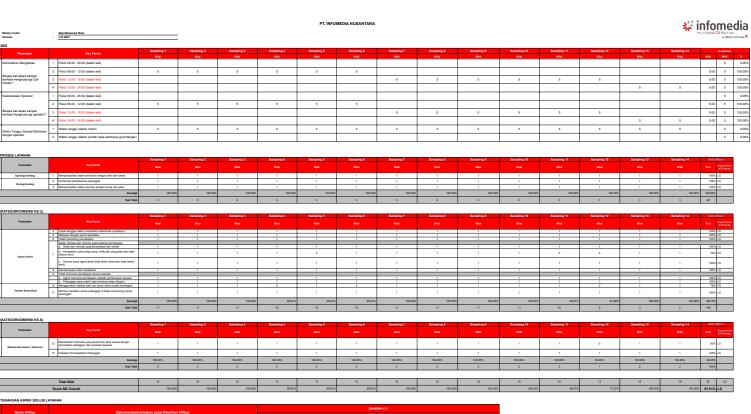
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 5 dari



	ETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN											
	No Nama Officer	Rekomendasii Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)									
	No Nama Onicer	remaining and an annual content	Benar	Salah								
- [	1 Officer 1											
	2 Officer Ke-N											
ı	3											
- [	4											

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tenambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru teraambung
		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 met

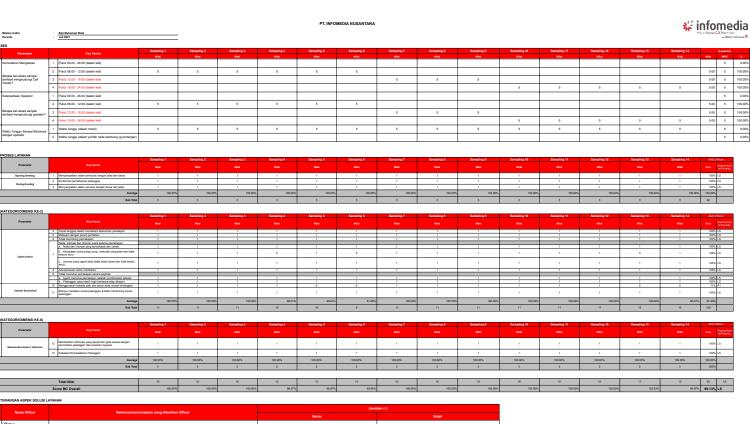
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 6 dari



	EETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN										
	No Nama Officer	Rekomendasii/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (+)								
	No Nama Officer	resomendasis awadan yang Dipensan Omber	Benar	Salah							
ſ	1 Officer 1										
-[	2 Officer Ke-N										
Ī	3										
ſ	4										
1	5										

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 7 dari



1021	LICANGAN AGY EN GOLOGI E	niotati.						
	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)					
NO.	Nama Onicer	Rekomentussissawatan yang Diperikan Omicer	Benar	Salah				
1	Officer 1							
2	Officer Ke-N							
3								

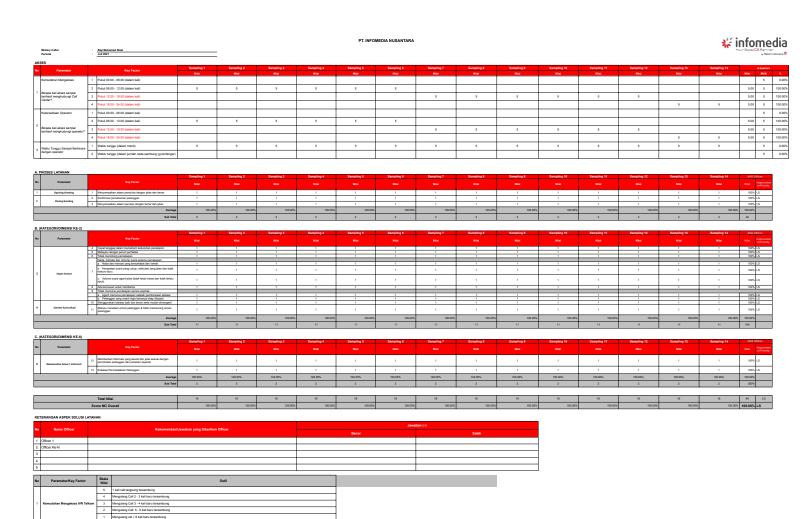
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil			
Г		5	1 kali call langsung tersambung			
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung			
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersembung			
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung			
		1	Mengulang cal > 6 kali baru teraembung			
Г		5	1 kali call langsung tersambung			
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung			
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersembung			
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung			
		1	Mengulang cal > 6 kali baru teraembung			
Г		5	< 30 dB			
		4	30 db 1 mnt			
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mmt			
		2	3 - 5 met			
L		- 1	>5 met			

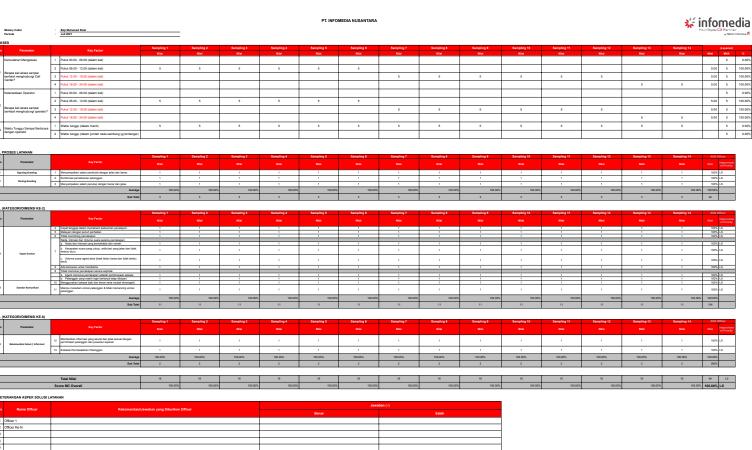
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 8 dari



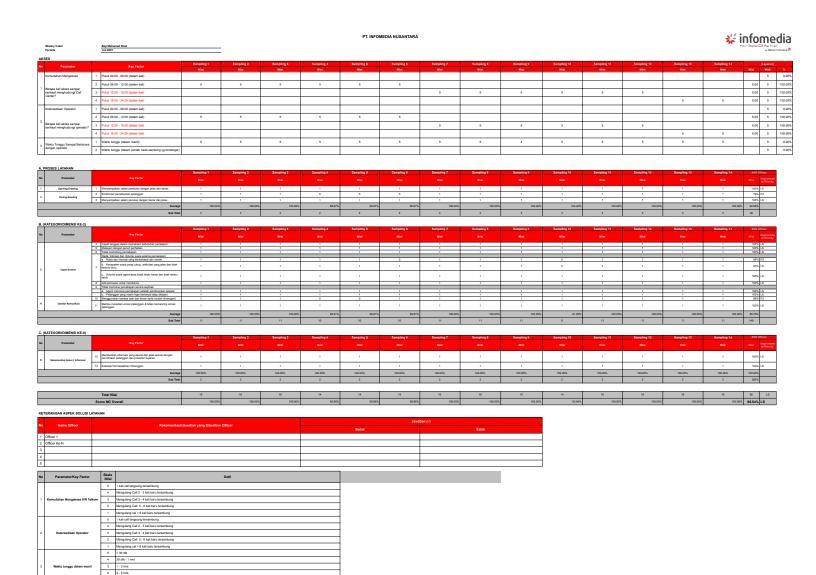
Section							PT. INFO	S MEDIA NUSANTARA								*	nfome	edia
1	Mistory Caller Periode KSES	: Bioj Muhamad Rizal : Juli 2021															ty Tell	om Indonesia Š
The content of the	lo Parameter		Sampling 1 Nital	Sampling 2 Niai	Sampling 3 Nilsi	Sampling 4 Ntal	Sampling 5 Nilsi	Sampling 6 Nilsi	Sampling 7 Nilsi	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Ntsl	Sampling 10 NEst	Sampling 11 Nilal	Sampling 12 NEst	Sampling 13 Nibi	Sampling 14 Ntal		
The content of the																		
	1 Recans trail about samoui		5	5	5	5	5	5										
	barhasil menghubungi Call Center?								5	5	5	5	5	5				
1															5	5		
Second Control																		
			5	5	5	5	5	5									-	_
The content of the	berapa kali akses sampai barhasil menghubungi operator?								5	5	5	5	5	5				
Second Control   Seco																		
Section   Property   Section   Sec	Waktu Tunggu Sampei Berbicara		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
The column   The	on on the same	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															5	
	PROSES LAYANAN		Samolino 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 2	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer	
Property of the property of	lo Parameter		Nital	Ntel	Nibi	Misi	Ntel	Misi	Nisi	Ntsi	Misi	Ntai	Nital	Ntal	Nitel	Misi	Nilal Improve	no ty
Secretary control pringer and the control prince and the con	1 Opening Greating	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		-
The control of the co		2 Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	4
Transfer   10   10   10   10   10   10   10   1			100.00%	100.00	100.009	N 100.00N	100.00%	100.001	100.00%	100.00%	100.00%	100.001	100.009	1 100.001	N 100.00N	100.00	100.00%	
1   1   1   1   1   1   1   1   1   1																3		
Transition   Part	. (KATEGORI/DIMENSI KE-2)																	_
				Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8		Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer	4
Part				Ntal	Nitel	Misi			Nilal					NIsi	Nitel			ř
Part		Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.     Melayani dengan penuh perhatian.	1	1 1	1 1	1 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1 1	1	100% LS 100% LS	=
Part   Second properties and the properties of	1	Tidak memolong percakapan.     Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Part		<ul> <li>Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah.</li> <li>Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak.</li> </ul>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		-
Transfer	Segon Santun																	-
The control of the	1	Reci).	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		4
Second Control Contr	1 :	Tidak memulas percakapan secara sephak     Anant memulas percakapan secara sephak     Anant memulas percakapan selalah pembiranan selasai	1	-			1	1	-	1	1	1		1				Ξ
The following part of the following part o	1	<ol> <li>Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani.</li> <li>Menopunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimencerii.</li> </ol>	1	1	1	1 0	1	1 0	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS 79% P2	7
Marie   Superior   S	4 Standar Komunikasi	11 Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	- 1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
### Control Co			100.00%	100.00*	s 100.009	N 81.82N	81.82%	81.821	100.00%	100.00%	100.00%	100.009	100.009	s 100.001	N 100.00%	100.00	96.10%	
Property		Sub Total	11	11	11	9	9	9	11	11	11	11	11	11	11	11	140	
Manual family flow   Manual				Sampling 2		Sampling 4			Sampling 7		Sampling 9		Sampling 11		Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer	9
Name of Control (Name)   1	io Parameter	Key Factor				Mbi								Ntal				Ÿ
Accordance for interpret   1		12 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan namintaan nelamanan dan namerik rikusasan	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	100% LS	7
Manual   M																	100% (15	-
Total Nation   18			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Second Content   Second Seco		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%	
Second Content   Second Seco																		_
Maria Official   Returnate									16 100 00%					16		16		4
Name of Copy   National Action   National Actional Action					-												30.10%	
Officer 1								Jan	aban (v)			I						
Description (A) Section (B) Se	o Nama Officer	Rekomendasi	i/Jawaban yang Diberika	n Officer			Benar			Salah								
Parameteristic per Factor   State   St	Officer 1																	
Parameter/Corp Factor    State   State	Officer Ke-N																	
Parameter/Kory Factor  State  1	-					-												
S 1 Mar of Regions of Marian  S 2 Managed State of Marian  Manuschian Managed State of Marian  American State of Marian  A	5																	
A surpaide Negation NY Tables	o Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil														
Second Content																		
2   Mangaing Call # 3-1 Mail have beamstrong							1											
1	Kemudahan mengakses IVR 1616	elikom 3 Mengulang Cali 3 - 4 kali baru tersambung 2 Mengulang Cali 5 - 8 kali baru tersambung																
1 total call improve presenting		1 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1											
Managaing coll 2-1 and large c		5 1 kali call langsung tersambung					1											
2   Mengang call # 5-18 bit law in semanting		4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1											
Mangaing air 4 bid have branching	Ketersediaan Operator	Mengulang Call 5 - 4 kali baru tersambung     Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1											
5 9 2606 4 9 26 1 1 1 20 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2		<ol> <li>Mengulang cal &gt; 6 kali baru tersambung</li> </ol>					1											
Wata langup dafam met 3 - 2 - 3 - 5 e e - 2 - 2 - 5 - 5 e e - 2 - 2 - 5 - 6 e - 2 - 2 - 5 - 6 e - 2 - 2 - 5 - 6 e - 2 - 2 - 5 - 6 e - 2 - 2 - 5 - 6 e - 2 -		5 < 30 dsk					1											
2 3-5met							4											
	Waktu tunggu dalam menit						1											
		1 >5 met					1											

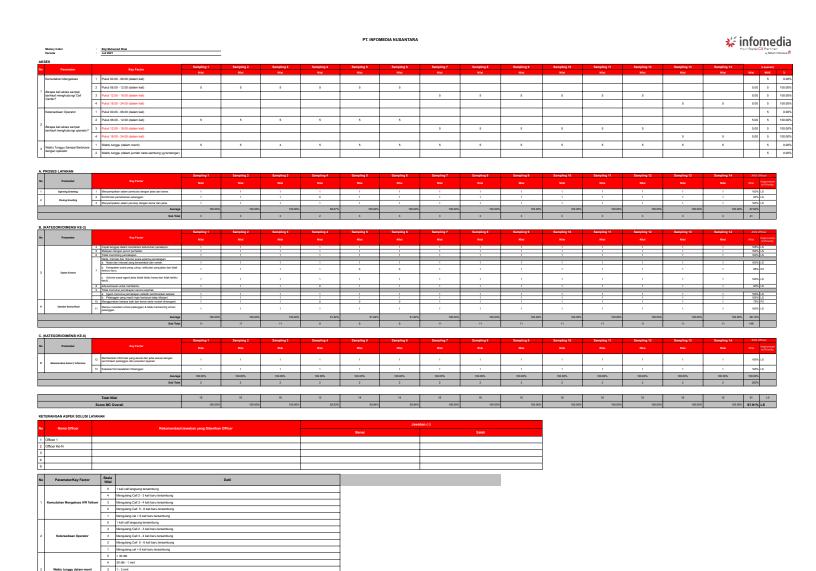
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 9 dari



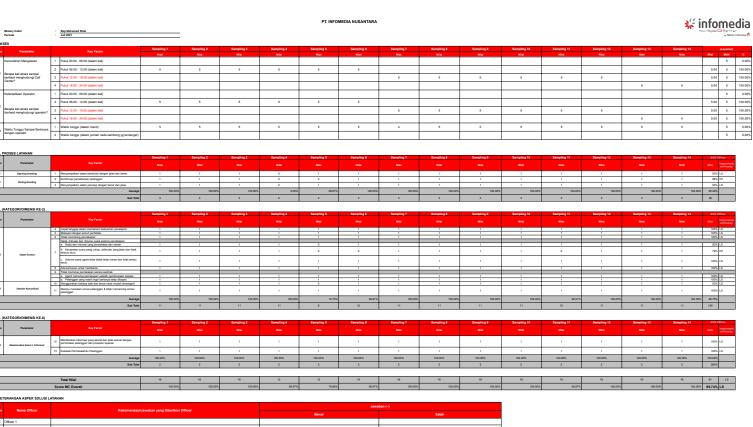


_			
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
1		4	30 dBx - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 mmt



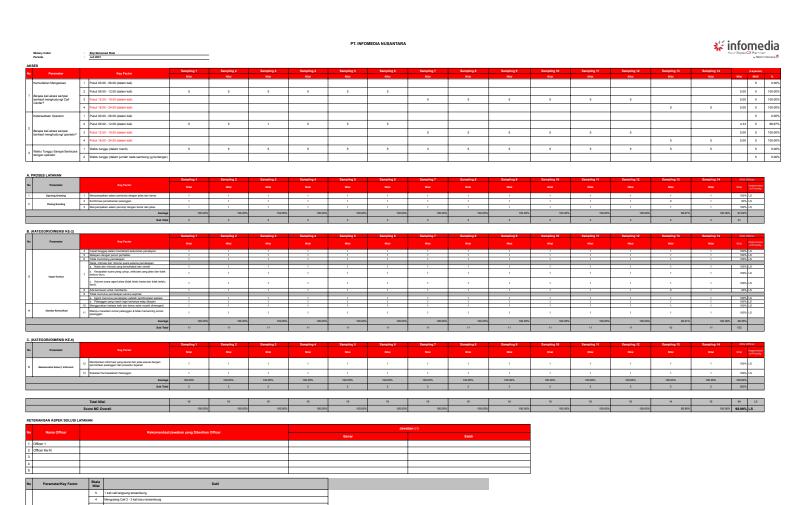


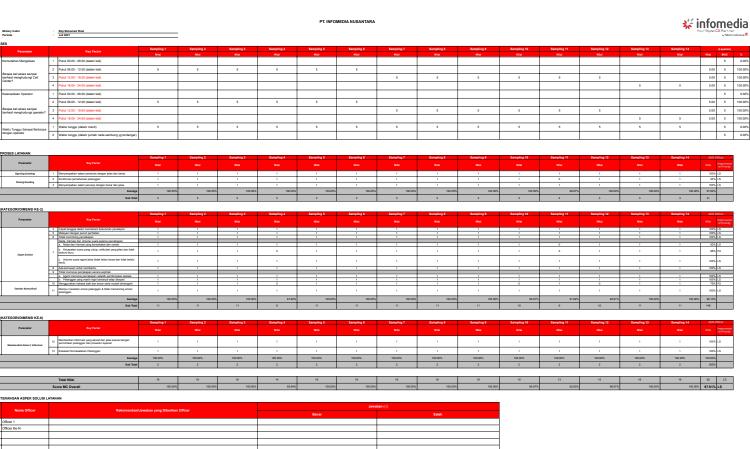
SUMMARY ANALISA:



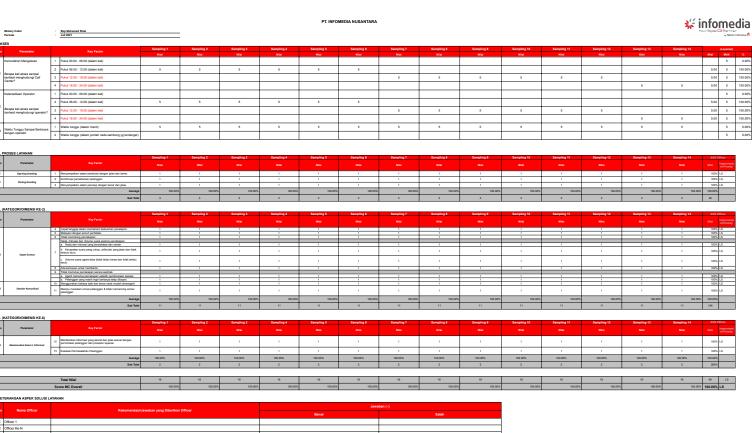
K	TERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN										
	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)								
^	no name onice	resolutional party orderinan concer	Benar	Salah							
1	Officer 1										
2	Officer Ke-N										
2											
4											
5											
Ξ											

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali cali langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst





5			
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Desi
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tensembung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersembung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tensambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dk
		4	30 db - 1 mm
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 met

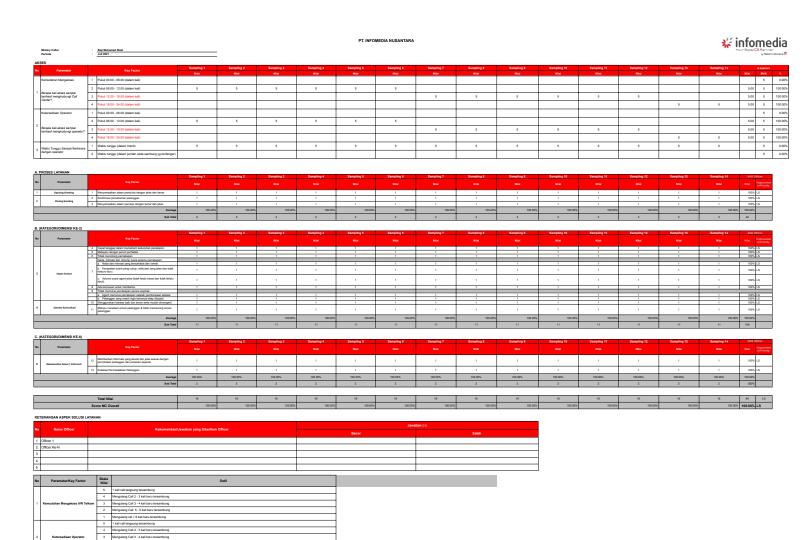


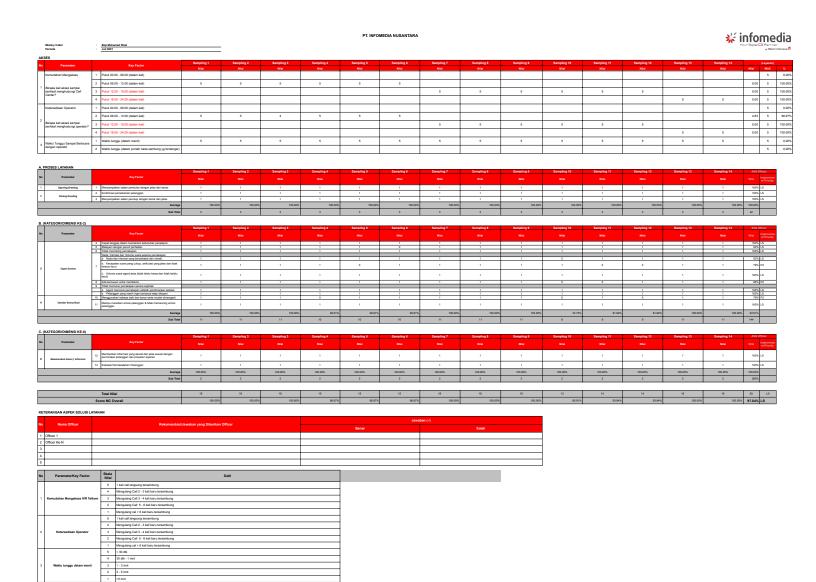
No	Nama Officer	Re

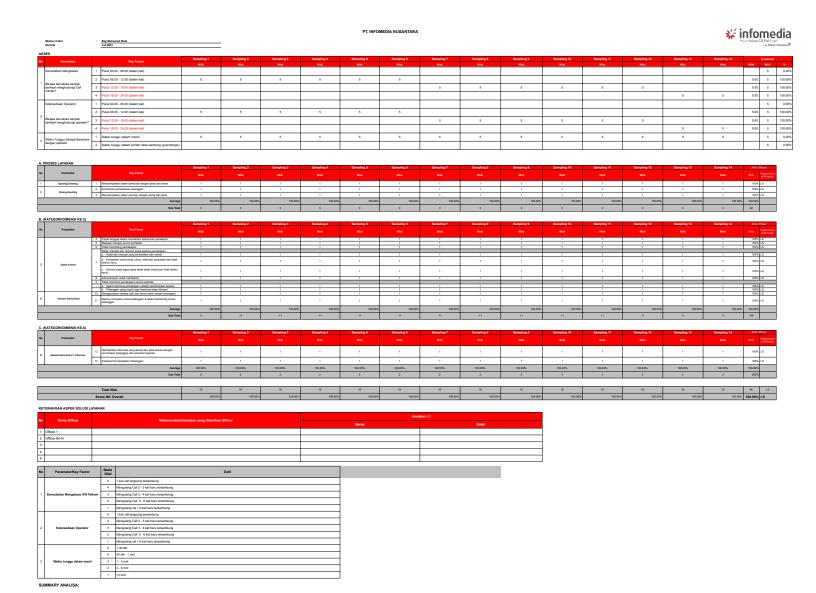
I,	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
ľ	Nama Officer	resomendasis awadan yang Dipensan Omicer	Benar	Salah			
Г	Officer 1						
- [3	Officer Ke-N						
- [:							
Ŀ							
- 1							

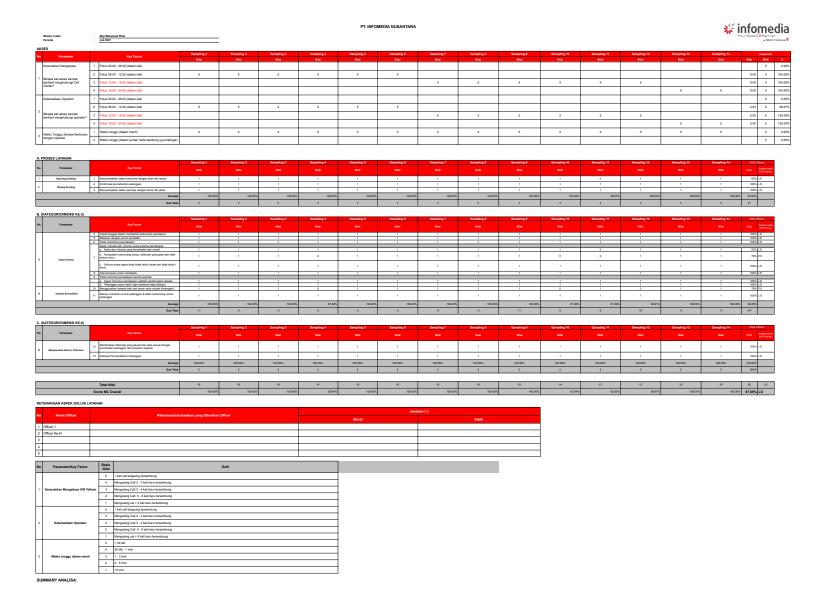
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

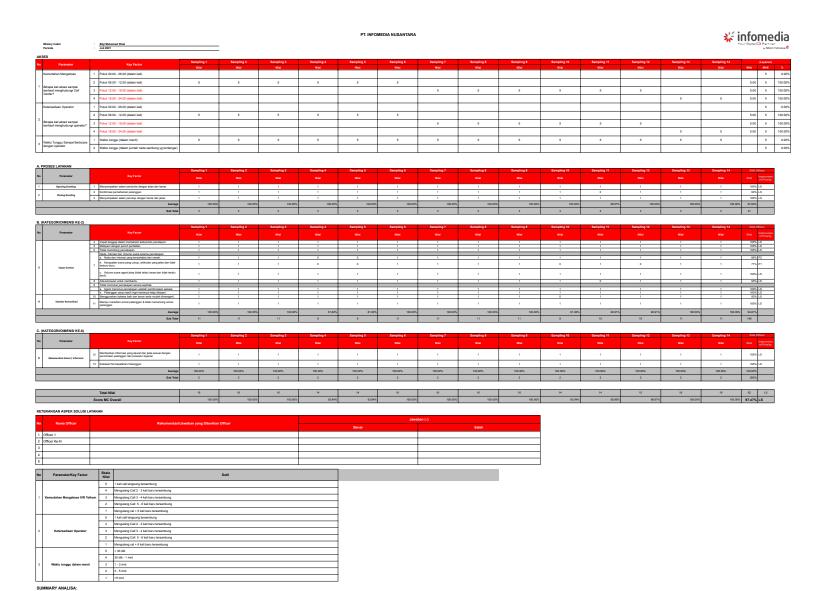
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 17 dari

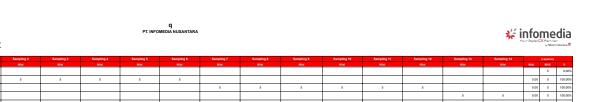












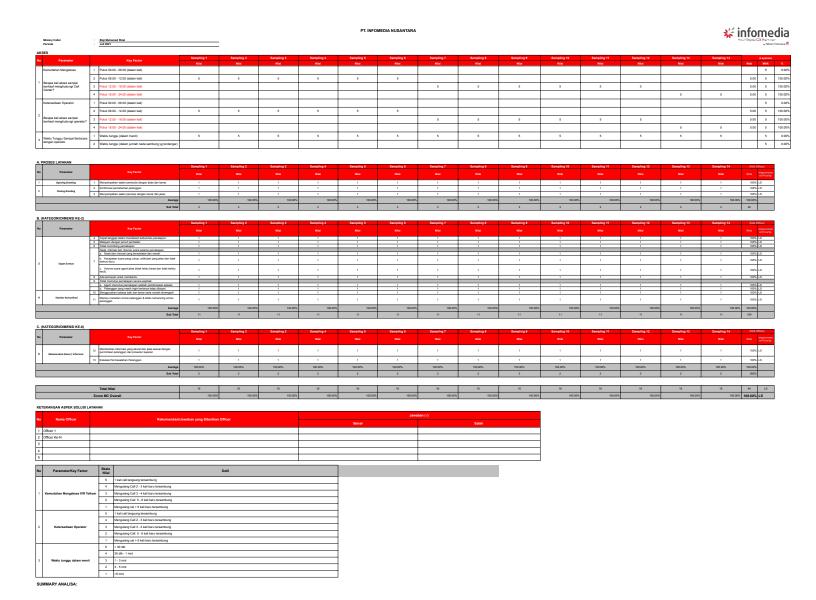
A. PROSES LAYANAN																		
A PROSES LATANAN			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG C	floer
No Parameter																		
1 Opening Greeting	- 1	Menyampakan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	100%	LS
2 Closing Greeting	2	Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	- 1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	93%	LS
2 Conguming	3	Menyampakan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	- 1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	97.62%	

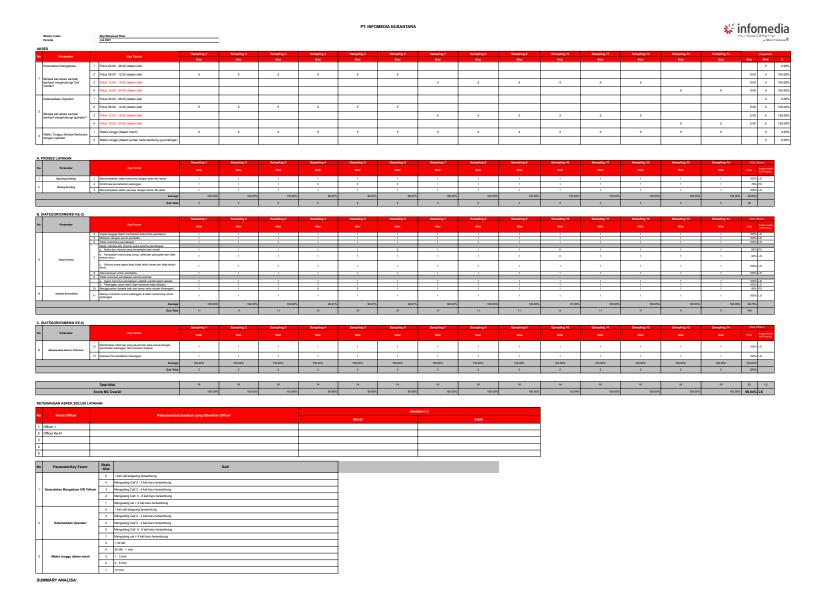
В. (	KATEGORI/DII	MENSI KE-2)																	
					Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
No	Para	ameter		Key Factor															Nilai Improveme et Priority
			4	Cepat tanggap dalam memahami kabutuhan penelepon.	1	1	1	1	- 1	1	- 1	- 1	1	- 1	1	- 1	1	1	100% LS
		5	Melayani dengan penuh perhatian.	1	- 1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	100% LS	
II F	6	Tidak memotong percakapan.	1	- 1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	100% LS		
		Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:																	
	3 Seean Santun		<ul> <li>Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah.</li> </ul>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
١,		o Santun	7	<ul> <li>Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru.</li> </ul>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	-1	1	1	86% P2
-			Ī	c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu kecil).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		8	Ada kemauan untuk membantu.	1	- 1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
		9	Tidak memutus percakapan secara sepihak.																
			<ul> <li>Agent memutus percakapan setelah pembicaraan selesai.</li> </ul>	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	- 1	1	- 1	1	1	100% LS	
			<ol> <li>Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani.</li> </ol>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
			10	Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		1	1	86% P2
4	Standar Kamunikasi	11	Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	100% LS	
				Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.91%	81.82%	90.91%	100.00%	100.00%	97.40%
				Sub Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	10	9	10	11	11	150

				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
No	Parameter																	Nilai Improve nt Priori
	Rekomendasi Saluti / Informasi	12	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
1		13	Eskalasi Pentasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%
			Total Nilai	16	16	16	16	16	16	16	16	16	15	14	14	16	16	64 LS
		Scc	ore MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	93.94%	85.86%	100.00%	100.00%	98.34% LS

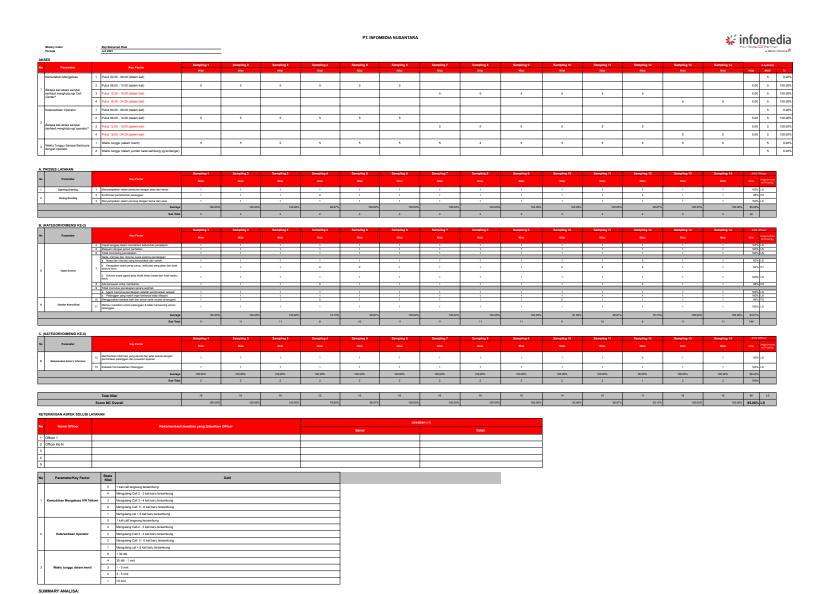
KE	TERANGAN ASPEK SOLUSI L	AYANAN								
	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)							
NO	Nama Onicer	Resomendasis awadan yang Disembah Onicer	Benar	Salah						
1	Officer 1									
2	Officer Ke-N									
3										
4										
5										

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	1 Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
	2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung	
	1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung	
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

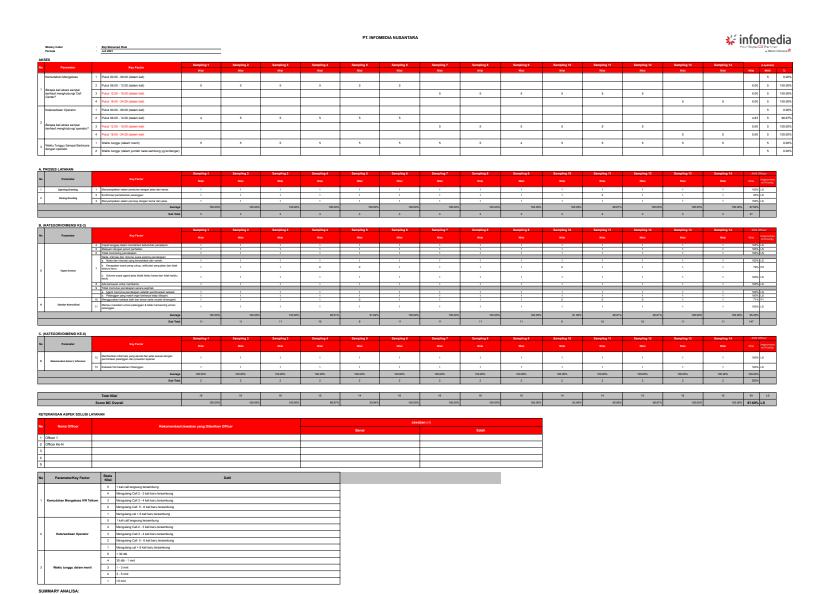




IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 25 dari



26 dari



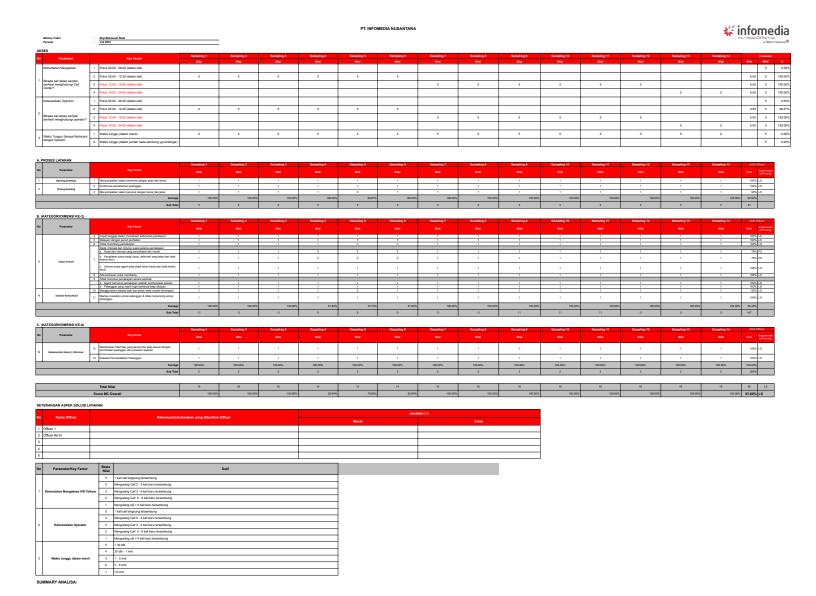


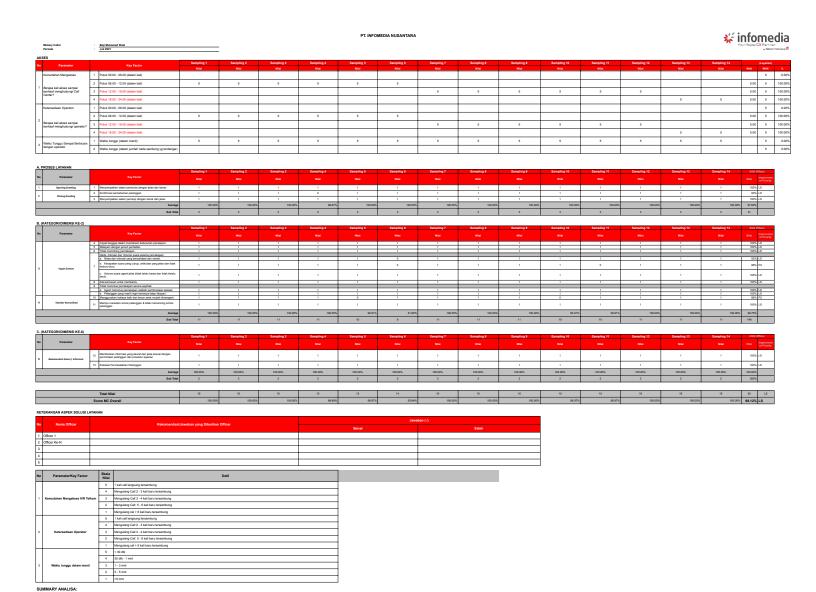


Mistory Caller Periods	: Bigl Muhamad Rizal : Juli 2021														**	Your Digital CX Part	trar kon hobe
AKSES			-														
No Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14 Nisi	(Layana Nilai MAX	10
Kemudahan Mengakasa	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)	Nilai	Niai	Nibi	Nisi	Niai	Niai	Nilai	Nisi	Nisi	Niai	Nilal	Nisi	Nilai	Nisi	NISI MAX	
I –	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)															5	
	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5			5.00 5	
Center?	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)	,	,			-	,				,		-	5	5	5.00 5	_
Ketersediaan Operator	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)													,	,		_
_																5	
	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)															5	
berhasil menghubungi operator?	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5.00 5	
	4 Pukul 18:00 - 24:00 (dalam kali)													5	5	5.00 5	_
	1 Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
dengan operator	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar	0														5	-
PROSES LAYANAN		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Samoling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer	_
o Parameter		Nital			Mbi		Misi						Mai	Nibi		Nilal Improved	-
Opening Greating	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1		,	1	1	1	1	,	,	- 1	1	1	1	,		4
	2 Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	-	1	1			1	1	1		1	1	1	1	100% LS 79% P2	-
Closing Greeting	3 Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	ı
	Averag	ge 100.00%	100.00%	100.00	% 100.00%	66.671		100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.001		4
	Sub Tob	al 3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	39	
(KATEGORI/DIMENSI KE-2)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Parentino #4	NO Office	_
Parameter		Nilai	Niai	Nisi	Nisi	Niai	Nisi	Niai	Niai	Nisi	NESI .	Nisi	Niai	Niai	Nisi	Nital Improver	
	4 Canal tannan dalam mamahami kahutuhan nanalanon	-		1	-		-	1	1	1	1	1		1	-		4
	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.     Melayani dengan penuh perhatian.     Tidak memotong percakapan.	1	1	1		1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	100% LS 100% LS 100% LS	7
l f	Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan: a. Nada dan Intonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1		4	1	1	1	1			1	1	1	1	93% LS	4
,	Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak     terhumuhani	1	1	- 1			- 1	1	1	1	0		1	1	1	71% P1	1
Sepan Santun	Volume susra agent leisa fildak telalu keras dan tidak terlalu															-	+
L	kecil).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	_
	Ada kemauan untuk membantu.     Tidak memutus percakapan secara sepihak.		-		-	1		-	-		1	-	- 1				=
	a. Agent memutus percakapan setelah pembicanan selesai.     b. Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani.     Menggunakan bahasa balk dan benar serta mudah dimengeri.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS 100% LS	=
Standar Komunikasi	10 Manggunakan banasa bask dan benar sera mudan dimengen. 11 Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	-	- :	1	1	1	1	-	-	1	- :	1	1	- :	93% LS 100% LS	-
	pelanggan. Averag	100.00%	100.00%	100.00	% 90.91%	01.021	100.007	100.00%	100.00%	100,00%	81.82%	90.911	100.00%	100.00%	100.007		_
	Sub Tot		11	11	10	9	11	11	11	11	9	10	11	11	11	140	4
																	_
(KATEGORI/DIMENSI KE-6)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer	
Parameter		Nital			Mbi								Misi			Nilal Improved	one tr
	Manhada Manada and Andrea de Manada															100% LS	4
Rekomendasi Solusi / Informasi	12 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	1		_
1	13 Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	_
	Averag Sub Tob		103.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	4
			-							-		-					-
	Total Nilai	16	16	16	15	13	15	16	16	16	13	15	16	16	16	63 LS	
1	Score MC Overall	100.00%	100.009	100.00	% 96.97%	82.831	88.897	100.00%	100.00%	100.00%	82.83%	96.97%	100.00%	100.00%	100.00*	96.32% LS	
TERANGAN ASPEK SOLUSI LAYA	ANAN																
Nama Officer	Rekomenda	ısi/Jawaban yang Diberika	Officer				Jaw	aban (√)									
						Benar			Salah								
Officer 1																	
Officer Ke-N																	
											-						
	Made				•	1		,									
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil														
	5 1 kali call langsung tersambung																
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1											
Kemudahan Mengakses IVR Telko	m 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung 2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1											
	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung     Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					t											
	5 1 kali call langsung tersambung					1											
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1											
Ketersediaan Operator	3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					]											
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1											
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung																
1	5 < 30 dbk 4 30 dbk - 1 mnt					1											
Waktu tunggu dalam menit	3 1-3 mm					1											
	2 3-5 mnt					i											

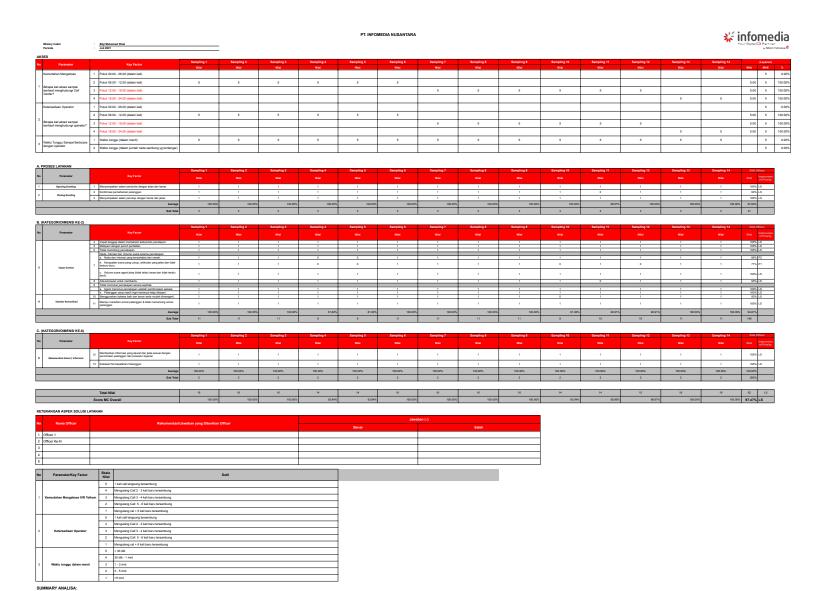
SUMMAKI ANALISI

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 28 dari





IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 30 dari



IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 31 dari