

KRITERIA PENILAIAN KINERJA AGENT GLOBAL

NO	ASPEK	BOBOT	BOBOT	NILAI					CATATAN
				5	4	3	2	1	
1	PRODUKTIVITAS	100%							
	1 Login/Keterlambatan	10%	0%	Login tepat waktu			login terlambat ≤15 menit	login terlambat > 15 menit	
	2 Absensi/ Kehadiran	20%	100%	Tidak pernah absen			absen 1 kali (cudak atau sakit dengan keterangan yang jelas)	absen > 1 kali (cudak atau sakit dengan keterangan yang jelas)	
	3 Staff Time	20%	465 menit/Hr	Pencapaian Target 100 %	Pencapaian Target 90% ≤N < 100%	Pencapaian Target 85% ≤N < 90%	Pencapaian Target 80% ≤N < 85%	Pencapaian Target < 80%	
	4 Closed & Progress Tiket	20%	avg	Pencapaian Target > 100%		Pencapaian Target 90% ≤N < 100%		Pencapaian Target < 90%	
	5 AHT (Avg Handling Time)	10%	6 Menit	Pencapaian Target ≤ 100%			Pencapaian Target 105% ≥N > 105%	Pencapaian Target > 105%	
	6 Durasi Loker	10%	10% dari TTR Customer	Pencapaian Target < 100%		Pencapaian Target 100% ≥N > 105%		Pencapaian Target > 105%	
	7 Response Time Email	10%	15 Menit	Pencapaian Target < 100%	Pencapaian Target 100 %	Pencapaian Target 100% ≥N > 105%	Pencapaian Target 105% ≥N > 110%	Pencapaian Target > 110%	
2	PRESTASI	80%							
	QUALITY OF TICKET HANDLING								
	1 Kualitas Penanganan Tiket Gangguan	40%	90%	Pencapaian Target > 90%	Pencapaian Target =90%		Pencapaian Target <90%- 85%	Pencapaian Target <85%	
	Kualitas Phone and Email Handling								
	2 PNP Score (Produk & Prosedur Test)	40%	90	Pencapaian Target >90	Pencapaian Target = 90		Pencapaian Target <90-80	Pencapaian Target <80	
3	DEVELOPMENT	20%							
	3 Pembinaan Agent	20%	0%	Tidak mendapatkan pembinaan konseling		Mendapatkan pembinaan konseling 1 kali		Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali	