PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode :: Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
140	Parameter	noy racion		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
Ľ		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter Key Factor		Van Easter	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Koy Factor		You Factor		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r at attletet		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%				
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%				
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%				
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%				
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%				

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	rameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
140	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	0	0	1	33%	P1		
			Average	50.00%	50.00%	100.00%	66.67%			
			Sub Total	1	1	2	4			

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter Key Factor		Van Easter	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	C Ray Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	6	6	7	19	P1
Score MOC Overall	83.33%	83.33%	100.00%	88.89%	P2

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

N	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Γ,	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ι.	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
No	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1 Service Level		-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
١.	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
Sub Total			2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	lo Parameter Key Factor		Van Easter	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3 Bahasa penulisan yang baik dan benar			1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	T drameter		ricy racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (<)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
NO	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%
'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer	
140	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1 Service Level	1	Kesesuaian Template	0	1	1	67%	P1		
Ľ	Service Level	2	Response Time	0	1	1	67%	P1	
	Average			0.00%	100.00%	100.00%	66.67%		
Sub Total				0	2	2	4		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	0	1	1	67%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	0	1	1	67%	P1
			Average	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	0	2	2	4	

C. SOLUSI LAYANAN

NI.	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	0	1	1	67%	P1
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	0	1	1	67%	P1
		6	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	0	1	1	67%	P1
			Average	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	0	3	3	200%	

Total Nilai	0	7	7	14	P1
Score MOC Overall	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	P1

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO			Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia Your Digital CX Partner Hy Telkom Indonese
--

 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter	Ney Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١,	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
			ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Vou Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (ヾ)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

Mo	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	T drameter		ney racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2 Writing Skills 3 Bahasa penulisan yang baik dan benar		1	1	1	100%	LS		
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (ヾ)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%
ľ		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	0	0	1	33%	P1		
			Average	50.00%	50.00%	100.00%	66.67%			
			Sub Total	1	1	2	4			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	0	1	67%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	50.00%	100.00%	83.33%	
			Sub Total	2	1	2	5	

C. SOLUSI LAYANAN

NI.	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	6	5	7	18	P1
Score MOC Overall	83.33%	66.67%	100.00%	83.33%	P2

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Polymore des VI annabas como Pilas disso Offices	Jawaban (v)				
NO	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
	١.	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

Periode : Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r at attletet		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%
	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	T drameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service tever	2	Response Time	0	0	1	33%	P1
			Average	50.00%	50.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	1	1	2	4	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	0	1	67%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	50.00%	100.00%	83.33%	
		Sub Total	2	1	2	5		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	T drameter		ricy racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	6	5	7	18	P1
Score MOC Overall	83.33%	66.67%	100.00%	83.33%	P2

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	ficer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
Γ.	Danier Time delan Marit	5	< = 15 Menit	
- 1	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit	1

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor		Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			ney racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service tever	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2 Writing Skills 3 Bahasa penulisan yang baik dan benar		1	1	1	100%	LS		
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Name Officer	ma Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO	Nama Omcer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			3	3.00	5	60.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	r urumeter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level -	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	0	0	0	0%	P1
			Average	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	
Sub Total				1	1	1	3	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter	ndy ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
140	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	5	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	6	6	6	18	P1
Score MOC Overall	83.33%	83.33%	83.33%	83.33%	P2

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 10 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	tv Telkom Indonesia 🖔

 Mistery Caller
 : Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 : Juni 2021

AKSES

No.	December	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
No	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX		
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
١,		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%	
ľ		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level -	1	Kesesuaian Template	0	1	1	67%	P1
Ľ		2	Response Time	0	0	1	33%	P1
			Average	0.00%	50.00%	100.00%	50.00%	
		Sub Total	0	1	2	3		

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	0	1	1	67%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	0	1	1	67%	P1
			Average	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	0	2	2	4	

C. SOLUSI LAYANAN

Parameter							
		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	0	1	1	67%	P1
	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	0	1	1	67%	P1
			0	1	1	67%	P1
		Average	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	
		Sub Total	0	3	3	200%	
	Correct Handling	Correct Handling	5 b. Identifikasi kebutuhan pelanggan 6 Estatasi Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Average	5 b. Identifikasi kebuluhan pelanggan 0 Eskalasi, Penyampaian informasi 4. Solusi sesual dengan 0 kebuluhan pelanggan.	Correct Handling 5 b. Identifikasi kebuluhan pelanggan 0 1 Estatlasi, Penyampaian informasi & Solusi sesual dengan 0 1 kebuluhan pelanggan 0 1 Average 0.00% 100.00%	5 D. Identifikasi kebuluhan pelanggan 0 1 1	5 D. Identifikasi kebuluhan pelanggan 0 1 1 67%

Total Nilai	0	6	7	13	P1
Score MOC Overall	0.00%	83.33%	100.00%	61.11%	P1

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	ficer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	iw Telkom Indonesia 🋠

Periode : Juni 2021

AKSES

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
140	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level			-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
١.	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	NO Parameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	licer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer	
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
	Service Level -	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS	
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills 3 Bahasa penulisan yang baik dan benar			1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palamanda III amban una Pila dian Office	Jawaban (ᡃ\)				
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia Your Digital CX Partner by Tolkom Indonesia
Your Digital CX Partner

 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%
ľ		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			3	3.00	5	60.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	0	1	67%	P1		
'		2	Response Time	0	0	0	0%	P1		
			Average	50.00%	0.00%	50.00%	33.33%			
			Sub Total	1	0	1	2			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	0	1	67%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	0	1	67%	P1
			Average	100.00%	0.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	2	0	2	4	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	T didilicter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	0	1	67%	P1
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	0	1	67%	P1
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	0	1	67%	P1
			Average	100.00%	0.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	3	0	3	200%	

Total Nilai	6	0	6	12	P1
Score MOC Overall	83.33%	0.00%	83.33%	55.56%	P1

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r at attletet	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			3	3.00	5	60.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer	
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
	1 Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS	
		2	Response Time	1	0	0	33%	P1	
			Average	100.00%	50.00%	50.00%	66.67%		
			Sub Total	2	1	1	4		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	0	0	0	0%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	
			Sub Total	1	1	1	3	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter	ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	6	5	5	16	P1
Score MOC Overall	83.33%	66.67%	66.67%	72.22%	P1

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 15 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
NO	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
Ι΄		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	rameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer	
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS	
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
NO	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	0	1	1	67%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	50.00%	100.00%	100.00%	83.33%	
			Sub Total	1	2	2	5	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	6	7	7	20	P1
Score MOC Overall	83.33%	100.00%	100.00%	94.44%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
ľ	o Nama Officer		Benar	Salah			
	Officer 1						
	Officer Ke-N						
	3						
	5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 16 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

Periode : Juni 2021

*K0E0

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)				
NO	rarameter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%		
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%		
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%		
Ι.		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%		
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			3	3.00	5	60.00%		

A. PROSES LAYANAN

	TOOLO ENTANT									
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
,	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	0	1	0	33%	P1		
			Average	50.00%	100.00%	50.00%	66.67%			
			Sub Total	1	2	1	4			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	6	7	6	19	P1
Score MOC Overall	83.33%	100.00%	83.33%	88.89%	P2

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	a Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
NO			Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Γ,	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ι.		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	lo Parameter Key Factor		Parameter Key Factor		Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
			Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter		Key Factor Sampling 1		Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Name Officer	a Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (¹)				
NO	Nama Omcer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

P	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
	1	Respon Time, datam menic	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 18 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

Mistery Galler : Bigli Muhamad Rizal

Periode : Juni 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter	neter Rey ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	1 Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Fa		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palamanda III amban una Pila dian Office	Jawaban (√)				
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Farailleter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Fa		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		5	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)				
N	Nama Officer	Kekolileliudalijandusii yalig bibelikali Oliivel	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%
ľ		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
			ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level -	1	Kesesuaian Template	0	1	1	67%	P1
		2	Response Time	0	1	1	67%	P1
			Average	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	0	2	2	4	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	0	1	1	67%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	0	1	1	67%	P1
			Average	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	0	2	2	4	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	0	1	1	67%	P1
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	0	1	1	67%	P1
		6	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	0	1	1	67%	P1
			Average	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	
			Sub Total	0	3	3	200%	

Total Nilai	0	7	7	14	P1
Score MOC Overall	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	P1

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)				
N	Nama Officer	Kekolileliudalijandusii yalig bibelikali Oliivel	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ι.		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:





~	OLO								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	
1	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%
		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			3	3.00	5	60.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	0	0	0	0%	P1
			Average	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	
			Sub Total	1	1	1	3	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	Parameter Rey Pactor			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

Barameter		Voy Footos	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			1	1	1	100%	LS
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			3	3	3	300%	
	Parameter Correct Handling	5 Correct Handling	a. Verifikasi data & Valiridasi 5 b. Identifikasi kebufuhan pelanggan G Eskalasi, Peryampalan Informasi & Solusi sesual dengan kebufuhan pelanggan. Average	Parameter Key + Sector Hins a. Verifikasi data & Validasi 1 1 5 Correct Handling	A Verfixes data & Validasi 1 1	Parameter	Parameter Key F-1col Notal Not

Total Nilai	6	6	6	18	P1
Score MOC Overall	83.33%	83.33%	83.33%	83.33%	P2

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
NO			Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 22 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

No	Parameter	Key Factor		Kay Eactor Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	(Layanan)		
NO				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	No Parameter Key		Key Factor Sampling 1		Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	T drameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3 Bahasa penulisan yang baik dan benar			1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 23 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

Periode : Juni 202

AKSES

No	Parameter		Key Factor Sampling 1 Sai		Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
140	r at attletet		rey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
	Deserve Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			3	3.00	5	60.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer				
140	Parameter	itely i deter		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
		2	Response Time	1	0	0	33%	P1			
			Average	100.00%	50.00%	50.00%	66.67%				
			Sub Total	2	1	1	4				

B. SIKAP LAYANAN

D. C	JINAF LAIAMAN										
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer			
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS			
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

C. SOLUSI LAYANAN

	Key Factor	Nilai	Nilai	Nilai		
				Milai	Nilai	Improvement Priority
	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
6	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total	3	3	3	300%	
	-	Eskalasi, Penyampalan Informasi & Solusi sesuai dengan kebufuhan pelanggan. Average	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan. 1	6 Eskalasi Penyampalan Informasi & Solusi sesual dengan 1 1 1 sebutuhan pelanggan. Average 100.00%	6 Eskalasi, Penyampalan Informasi & Solusi desuai dengan 1 1 1 1 1 1 Average 100.00% 100.00% 100.00%	6 Eskalasi. Penyampalan Informasi & Solusi sesual dengan 1 1 1 1 100% kebuluhan pelanggan. Average 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00%

Total Nilai	7	6	6	19	P1
Score MOC Overall	100.00%	83.33%	83.33%	88.89%	P2

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel	rey ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	T drameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	ю	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
	'		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

AKSES

o Parameter		Key Factor	Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	(Layanan)		
o Faranietei		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1 Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	3			3.00	5	60.00%
response rime	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		3		3.00	5	60.00%
	4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	NO Parameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ	Service Level	2	Response Time	0	0	1	33%	P1
	Average			50.00%	50.00%	100.00%	66.67%	
	Sub Total			1	1	2	4	

B. SIKAP LAYANAN

No	No Parameter Key Factor		Vou Easter	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	0	1	67%	P1
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	50.00%	100.00%	83.33%	
		Sub Total	2	1	2	5		

C. SOLUSI LAYANAN

JOLUGI LATANAN							
Parameter	Vou Footos		Sampling 1			AVG 0	
1 drameter		ricy racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
	6	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			3	3	3	300%	
	Parameter Correct Handling	Correct Handling	Correct Handling b. Identifikasi kebuluhan pelanggan Establatis - Penyampalain Informasi & Solusi sesual dengan kebuluhan pelanggan. Average	Parameter	Parameter	Parameter	Parameter

Total Nilai	6	5	7	18	P1
Score MOC Overall	83.33%	66.67%	100.00%	83.33%	P2

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	na Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

P	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
	1	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 26 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

* infor	
b	Telkom Indonesia

				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
No Parameter		Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
NO Parameter		Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	lo Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer		
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS	
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	4 Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
N	Nama Officer	Nenomendadisativada i yang bibankan Unica	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
	١.		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 27 dari

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
	r drumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
NO			Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	NO Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
-	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 29 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

Me	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
No	r at attletet			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			ney racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	T didilicter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)			
N			Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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