

## KRITERIA PENILAIAN KINERJA AGENT VIOLET

NO	ASPEK	BOBOT	TARGET	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	Akumulasi Durasi keterlambatan dalam 1 bulan
	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)	Perhitungan berdasarkan pada akumulasi absensi dalam 1 bulan, untuk alpa agent otomatis tidak mendapatkan insentif prestasi
	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%	Pencapaian target ( jumlah menit/hr)- (Dispensasi+ Overtime)
	4 Closed Tiket dengan TTR Cust> 3 Jam	30%	10% dari Total Tiket	Pencapaian Target <= 100%		Pencapaian Target 90% >=N >100%		Pencapaian Target >90%	Umur ticket (end to end) lebih dari 3,5 Jam maximal 50 ticket
	5 Outgoing Call	10%	30 Call/Hr	Pencapaian Target > 100%		Pencapaian Target 90% <=N < 100%		Pencapaian Target < 90%	Perhitungan berdasarkan total outgoing call/ agent/hari
	6 Eskalasi Tiket Gamas	10%	1:1 eskalasi	Pencapaian Target = 100%		Pencapaian Target 90% <=N < 100%		Pencapaian Target < 90%	Perhitungan berdasarkan jumlah tiket Gamas di Aplikasi Nossa compare dengan Log Book tiket Gamas
2	PRESTASI	80%							
	QUALITY OF TICKET HANDLING	40%	90%	Pencapaian Target > 90%	Pencapaian Target =90%		Pencapaian Target <90%- 85%	Pencapaian Target <85%	Perhitungan berdasarkan rata-rata nilai sampling calls/agent dalam satu bulan (9 Sampling/Agent/ bulan)
	Solusi dan Tindakan								
	Proses dan Tindakan								
	2 PNP Score ( Produk & Prosedur Test)	40%	90	Pencapaian Target >90	Pencapaian Target = 90		Pencapaian Target <90-80	Pencapaian Target <80	Nilai hasil Tes Produk & Prosedur Individu dalam satu bulan> Formulasi : Score PnP Source : Aplikasi PnP / Test Tulis, (Jumlah Soal 30, point 1 soal 3,33)
3	KEDISIPLINAN	20%							
	3 Pembinaan Agent	20%	0%	Tidak mendapatkan pembinaan konseling		Mendapatkan pembinaan konseling 1 kali		Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali	Bentuk Pembinaan Yang dilakukan dikarenakan pelanggaran yang dibuat tidak sesuai dengan rule of the game, terhitung dari pelaksanaan <b>konseling</b> (baik Permasalahan yang sama atau yang berbeda)