

## KRITERIA PENILAIAN PARAMETER AGENT LEVEL 0

Kategori	No	Parameter	Bobot	Deskripsi	Nilai 1	Nilai 0	NA (Not Aplicable)
PROSES LAYANAN							
Opening Greeting	1	Salam pembuka	3%	Menyampaikan sapaan pembuka percakapan sesuai dengan standard yang ditetapkan.  "Telkom Digital Solution selamat pagi/siang/sore, dengan (sebutkan nama), bisa dibantu ?"  Pembagian waktu: - Pagi pukul 00.01 s.d 10.59 - Siang pukul 11.00 s.d 14.59 - Sore pukul 15.00 s.d 17.59 - Malam pukul 18.00 s.d 00.00	Dikatakan Benar jika sesuai dengan susunan standar kalimat yang telah ditentukan dan sesuai dengan kondisi yang berlaku (nama perusahaan, waktu, nama agent, penawaran bantuan)	Salam pembuka diucapkan tidak jelas dan tidak benar atau salah satu.	Salam pembuka disela/dipotong penelepon
Responsiveness	2	Cepat tanggap melayani pelanggan	4%		Pickup Call tidak lebih dari 3 detik	Pickup Call (Greeting) lebih dari 3 detik	
Closing Greeting	3	Salam Penutup	3%	Menyampaikan sapaan penutup percakapan sesuai dengan standard yang ditetapkan : ucapan salam dan terima kasih.  "Terima Kasih telah menghubungi Telkom Digital Solution selamat pagi/siang/sore/malam, Salam Buddies"(semoga sukses selalu / selamat beristirahat / selamat beraktifitas kembali)  note: jika terjadi agent tidak melakukan release call setelah closing selama 5 detik, di note dan kordinasi dengan DC terkait	Dikatakan Benar jika sesuai dengan susunan standar kalimat yang telah ditentukan dan sesuai dengan kondisi yang berlaku (Informasi / Gangguan) Susunan standar : (magic word, nama perusahaan, waktu, salam buddies)	a. Salam penutup diucapkan tidak lengkap. b. Salam penutup diucapkan dengan tidak benar (tidak sesuai standar kalimat yang telah ditentukan)	Panggilan terputus (oleh pelanggan/system) sebelum percakapan berakhir
Total Proses Layanan			10%				
SIKAP LAYANAN							
Telephone Skills	a. Mengucapkan nama pelanggan minimal 3 kali selama percakapan.	4%	Penyebutan nama pelanggan selama percakapan untuk membangun hubungan yang lebih akrab dengan pelanggan.	Menyebutkan nama pelanggan pada awal, tengah dan akhir pembicaraan secara aktif, minimal 3 kali.	a. Menyebutkan nama pelanggan kurang dari 3 kali selama pembicaraan dengan pelanggan. b. Tidak menggunakan sapaan Bapak atau Ibu sebelum menyebutkan nama pelanggan. c. Menyebutkan nama pelanggan berulang dalam satu kalimat		
	b. Tidak memotong percakapan pelanggan.	4%	Menghargai dan mendengarkan pendapat/apa yang diucapkan/disampaikan pelanggan. Contoh meminta ijin sebelum memotong percakapan pelanggan: "Mohon maaf bpk/ibu, (lanjutkan untuk menyampaikan informasi)?"	a. Agent tidak memotong percakapan pelanggan b. Agent meminta ijin terlebih dahulu jika ingin memotong percakapan pelanggan	Agent memotong percakapan pelanggan tanpa meminta ijin terlebih dahulu		
	c. Menggunakan kata-kata yang sopan.	4%		a. menggunakan bahasa yang mudah dipahami pelanggan agar pelanggan mengerti dengan jelas dan tidak menimbulkan salah tafsir. b. Penggunaan bahasa Indonesia/Inggris yang baik dan benar. c. Menggunakan kata-kata yang sopan selama percakapan.	a. Menggunakan bahasa teknis/jargon (DSLAM, MSAN, GAMAS, Oke, Siap, Sip, oh gitu) b. Menggunakan bahasa daerah. c. Tidak menggunakan kata-kata yang persuasif.		
Voice Quality	5	Intonasi dan artikulasi.	6%	Nada Stabil sesuai kondisi pembicaraan, suara tidak bergetar dan terdengar percaya diri, tidak terdengar ragu-ragu.  Nada antusias dan smiling voice.  Jelas dan benar dalam pengucapan setiap kata, tidak terlalu cepat & terburu-buru atau terlalu lambat.		a. Intonasi agent terdengar tidak stabil, datar & ragu-ragu b. Suara agent terdengar lemah, kurang antusias & kurang percaya diri c. Pengucapan kata-katanya terlalu cepat d. Pengucapan kata-katanya tidak sesuai dengan tata bahasa yang baik dan benar e. Artikulasi tidak jelas f. Menggunakan Logat Kedaerahan.	
	a. Kemauan untuk membantu dan bersikap positif.	6%	Penawaran Bantuan dan bersikap Positif	a. Menawarkan bantuan lain kepada pelanggan. contoh : "ada lagi yang dapat kami bantu?" b. Menjaga sikap profesional dengan tidak melakukan hal - hal yang merusak imej perusahaan. Contoh: bad manner : tidak melakukan : membentak, marah atau suara meningi, mengintimidasi, melecehkan atau menyerang, jutek atau ketus, mengabaikan telepon pelanggan atau melakukan reject call atau memutus pembicaraan pelanggan dan lain - lain. c. Tidak meminimalkan suara asing pada saat melakukan percakapan. Contoh: Tertawa, Batuk, Bersin, dan berbicara dengan orang lain pada saat masih melakukan pelayanan kepada pelanggan. d. agent wajib transfer jika pelanggan salah layanan, tidak boleh menyarankan untuk call back		a. Agent tidak menawarkan bantuan lain b. Agent tidak bersikap profesional c. Agent tidak melakukan warm transfer call jika pelanggan salah layanan (Tidak Sesuai Prosedur Warm Transfer)	

Helpfulness	6	b. Perhatian kepada pelanggan dan bersikap empati.	4%	Fokus & Bersikap Empati	<p><b>1. Fokus terhadap apa yang disampaikan ke pelanggan melalui serangkaian tindakan :</b></p> <p>a. Tidak mengulang pertanyaan yang sama.  b. Tidak menanyakan kembali hal yang sudah diinformasikan pelanggan.  c. Tidak salah menyapa nama pelanggan.  d. Tidak salah dalam menangkap informasi yang disampaikan pelanggan.  e. Tidak melakukan Ralat atau koreksi lebih dari 1 kali</p> <p><b>2. Bersikap Empathy dengan mengucapkan permintaan maaf "Mohon maaf atas ketidaknyamanannya".</b></p> <p><b>3. Merespon pertanyaan / pembicaraan pelanggan, tidak menimbulkan jeda / hening selama percakapan.</b></p>	<p>a. Tidak merespon pembicaraan pelanggan.  b. Tidak Fokus / Kurang perhatian kepada pelanggan (menanyakan ulang informasi/pertanyaan pelanggan/salah menyapa nama pelanggan)  c. Tidak memberikan respon terhadap pertanyaan pelanggan  d. Terjadi keheňanan / jeda</p>	Kesalahan dalam menyapa nama pelanggan tidak termasuk dalam kategori salah apabila ada persetujuan dari pelanggan (apabila pelanggan mengucapkan "iya")
Hold / Proses Pencarian Jawaban	7	Etika melakukan hold sebagai bagian dari proses pencarian jawaban	4%		Proses pencarian data menggunakan HOLD/mute max 2 menit, jika > 2 menit agent harus meminta ijin kepada pelanggan sebelum melanjutkan proses HOLD/mute	<p>a. Agent tidak meminta ijin sebelum melakukan meminta pelanggan menunggu  b. Agent tidak meminta ijin kembali ketika akan melakukan HOLD/mute &gt; 2 menit  c. Tidak mengucapkan terima kasih setelah meminta pelanggan menunggu  c. Melakukan hold/mute yang tidak perlu.</p>	Jika selama percakapan tidak memerlukan proses HOLD/Mute
Total Sikap Layanan			30%				

#### SOLUSI LAYANAN

Verification & Identification	8	a. Verifikasi data pelanggan	10%	<p>Proses verifikasi disesuaikan dengan prosedur &amp; permasalahan yang dialami pelanggan</p> <p>Contoh verifikasi:  **Melakukan Pengecekan Kesesuaian Data Pelanggan dengan Aplikasi</p> <p>kesesuaian data pelanggan :  =&gt; Nama Perusahaan / Pelanggan.  =&gt; Alamat Perusahaan / Pelanggan.  =&gt; Alamat email Perusahaan / Pelanggan.</p> <p><b>Informasi</b> : Proses Verifikasi dilakukan oleh agent.  <b>Gangguan</b> : Proses Verifikasi bisa dilakukan sebelum / setelah mendapatkan informasi data dari pelanggan.</p>	<p>a. Melakukan verifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.  b. Menjelaskan alasan &amp; tujuan dari proses verifikasi ketika pelanggan bertanya.</p>	<p>a. Tidak melakukan verifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.  b. Tidak menjelaskan alasan &amp; tujuan dari proses verifikasi ketika pelanggan bertanya.</p>	
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	15%	<p>Proses identifikasi atau penggalan permasalahan disesuaikan dengan prosedur &amp; kendala yang dialami pelanggan.</p> <p>*.Diagnosa/Identifikasi Permasalahan Pelanggan Sesuai Dengan 19 Symptom Yang Ada.</p>	<p>a. Melakukan identifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.  b. Identifikasi dilakukan sesuai dengan gejala yang dikeluhkan pelanggan</p>	<p>a. Tidak melakukan identifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.  b. Identifikasi tidak dilakukan sesuai dengan gejala yang dikeluhkan pelanggan</p>	
Correct Answer & Solution	9	a. Penyampaian Informasi & Solusi yang akurat	15%		<p>a. Penyampaian informasi tepat, akurat, sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tidak berbelit-belit.  b. Solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.  c. Lakukan Panduan Trouble Shooting Sesuai Symptom Yang Dikeluhkan Pelanggan.  d. Memastikan Permasalahan Pelanggan Tersolusikan (Assure)</p>	<p>a. Agent tidak memberikan Panduan Trouble Shooting yang sesuai dengan Symptom yang dikeluhkan pelanggan  b. Agent tidak menyampaikan informasi adanya Gangguan Massal (jika terjadi)  c. Penyampaian Informasi berbelit-belit.  d. Penyampaian Informasi tidak tepat &amp; akurat dengan kebutuhan pelanggan.</p>	
		b. Eskalasi permasalahan pelanggan.	15%	<p>Setiap transaksi atau call yang dilayani, agent melakukan eskalasi permasalahan pelanggan ke bagian terkait dengan create tiket sesuai SOP melalui aplikasi.  a. Akurat dalam penulisan headline sesuai dengan keluhan pelanggan.  b. Attribute headline terdiri dari : ID pelanggan, Nama Perusahaan, Alamat dan jenis gangguan.  c. Mengisi field details pada tiket laporan gangguan dengan lengkap.  (Nama pelapor, nomor telp pelapor, no gangguan, detail gangguan, Solusi Awal, nama dan nomor PIC yang bisa dihubungi, Email, Data pendukung lainnya berupa hasil pengecekan awal dari agent CC').  d. Menilih symptom gangguan dengan tepat sesuai dengan keluhan pelanggan.</p>	<p>a. Agent create tiket  b. Agent create tiket sesuai SOP  c. Agent melakukan update tiket sesuai SOP</p>	<p>a. Agent tidak create tiket  b. Agent create tiket tidak sesuai SOP  c. Agent tidak melakukan update ticket sesuai SOP</p>	
Reconfirm Agreement	10	Konfirmasi pemahaman pelanggan atas informasi yang diberikan & melakukan edukasi kepada pelanggan.	5%		<p>Menyampaikan komitmen atau kesimpulan yang dibuat dengan pelanggan.</p> <p>Contoh :  a. "Apakah sudah cukup jelas Bapak/Ibu...?"  b. Melakukan edukasi dengan menginformasikan estimasi pengecekan awal penanganan gangguan.  "Tiket Laporan Gangguan Bapak/Ibu telah kami buat (sebutkan nomor tiket) dan akan kami tindaklanjuti, mohon ditunggu... (sebutkan SLA / estimasi awal pengecekan), Apakah sudah cukup jelas Bapak/Ibu ?"</p> <p>Estimasi pengecekan awal:  - Layanan Datin : 2 jam  - Layanan Indihome: 1x24 jam  - Layanan Pots: 1x24 jam  - Untuk customer tanya progress cukup menginformasikan "secepatnya"</p>	<p>a. Agent tidak menyampaikan komitmen atau kesimpulan sesuai SOP.  b. Agent tidak melakukan edukasi kepada pelanggan.</p>	
Total Solusi Layanan			60%				

100%