

KRITERIA PENILAIAN KINERJA AGENT EMAIL

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	
	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 Respond Time Email	30%	15 Menit	Pencapaian Target < 100%	Pencapaian Target 100 %	Pencapaian Target 100% >=N > 105%	Pencapaian Target 105% >=N > 110%	Pencapaian Target > 110%	
	5 Progres dan closed tiket EMS	20%		Pencapaian Target > 100%		Pencapaian Target 90% <=N < 100%		Pencapaian Target < 90%	
2	PRESTASI	80%							
	1 Proses Layanan	40%	90%	Pencapaian Target > 90%	Pencapaian Target =90%		Pencapaian Target <90% - 85%	Pencapaian Target <85%	
	Sikap Layanan								
	Solusi Layanan								
	2 PNP Score (Produk & Prosedur Test)	40%	90	Pencapaian Target >90	Pencapaian Target = 90		Pencapaian Target <90-80	Pencapaian Target <80	
3	KEDISPLINAN	20%							
	3 Pembinaan Agent	20%		Tidak mendapatkan pembinaan konseling		Mendapatkan pembinaan konseling 1 kali	Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali	Mendapatkan pembinaan konseling 2 kali	