





SLA OVERVIEW

2021

No	Parameter	Bobot	Target
1	Quality Monitoring Score	9	90%
2	Mystery Omni Channel index (20 Sample/Channel/hari)	8	90%
3	Service Level (SL)	11	95%
4	Abandon Call 	12	3%
5	Response Time (15 Menit)	12	95%
6	Update Regular kepada Customer (1 Jam)	10	95%
7	TTR Loker Agent (10% dari TTR Customer)	8	10%
8	Tiket Close di hari yang sama 	3	80%
9	Follow up terhadap alarm Pro-Active (Clear atau valid)	10	90,00%
10	TTR compliance (sesuai SLA)	2	90%
11	Rata rata pencapaian KPI Agent	10	90,00%
12	Caring (30% dari Tiket DATIN yang sudah close)	5	90%



2022

No	Parameter	Bobot	Target
1	Quality Monitoring Score	9	90%
2	Mystery Omni Channel index (30 Sample/Channel/hari)	8	90%
3	Service Level (SL)	10	95%
4	Response Time (30 Menit)	10	95%
5	Update Regular kepada Customer (1 Jam)	10	95%
6	TTR Loker Agent (10% dari TTR Customer)	8	10%
7	Follow up terhadap alarm Pro-Active (Clear atau valid)	10	100%
8	TTR Compliance sesuai SLA	3	92%
9	Rata rata pencapaian KPI Agent	10	90%
10	Caring terkonfirmasi (All tiket yang tidak comply dan hard complain/case khusus)	5	100%
11	Customer Satisfaction Score 	7	80%
12	FCR (First Contact Resolution) 	10	95%