

## KRITERIA PENILAIAN PARAMETER AGENT EMAIL

Kategori	No	Parameter	Bobot	Deskripsi	DEFINISI		
					Nilai 1	Nilai 0	NA (Not Aplicable)
PROSES LAYANAN							
Opening & Closing Greeting	1	Salam pembuka & Salam Penutup	10%	a. Menyampaikan sapaan pembuka percakapan sesuai dengan standard yang ditetapkan.  *Mengirimkan Opening Email  b. Menyampaikan sapaan penutup percakapan apabila permasalahan pelanggan sudah tersolusikan sesuai dengan standard yang ditetapkan.  *Mengirimkan Email Closed	Menyampaikan sapaan pembuka & penutup percakapan sesuai dengan standard yang ditetapkan.  - Dikatakan Benar jika sesuai dengan susunan standar kalimat yang telah ditentukan  - Dikatakan Benar jika template email yang digunakan sesuai dengan template standar yang telah ditentukan	Penyampaian sapaan pembuka percakapan tidak sesuai dengan standard yang ditetapkan  - Dikatakan salah jika template email yang digunakan tidak sesuai standar  - Dikatakan salah jika tidak mengirimkan opening email / email closed  - Dikatakan salah jika tidak sesuai susunan standar kalimat yang telah ditentukan	
Response Time	2	Respon Time	15%	Sigap membalas email masuk dalam durasi 15 menit	Agent Sigap membalas email masuk dalam durasi 15 menit	Agent tidak sigap membalas email masuk dalam durasi >15 menit	
Total Proses Layanan			25%				
SIKAP LAYANAN							
Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik	10%	Agent menggunakan tata bahasa yang sopan serta ejaan yang baik dan benar.	a. Tidak menggunakan jargon (Oke, Siap, Sip, dll.) b. Tidak typo. c. Agent Menggunakan ejaan bahasa indonesia / bahasa asing dengan baik dan benar. Contoh: "penulisan tidak berupa singkatan"	a. Menggunakan jargon (Oke, Siap, Sip, dll. ) b. Bahasa penulisan tidak Typo c. Tidak Menggunakan ejaan bahasa indonesia / bahasa asing dengan baik dan benar. Contoh: "penulisan berupa singkatan ( <b>yang</b> menjadi <b>yg</b> , <b>tidak</b> menjadi <b>tdk</b> , dll. )"	
Helpfulness & Empathy	4	Keinginan untuk membantu & bersikap empati	10%	a. Memahami kebutuhan pelanggan dan Fokus dalam melakukan pelayanan.  b. Agent menunjukan sikap empathy dengan memberikan ucapan " <b>terima kasih</b> " / " <b>mohon maaf</b> ".	a. Secara aktif membaca dan memahami kebutuhan pelanggan b. Fokus & Perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Contoh: "Agent memberikan respon(menjawab) sesuai pertanyaan pelanggan" c. Agent menunjukan sikap empathy dengan memberikan ucapan " <b>terima kasih</b> " / " <b>mohon maaf</b> ".	a. Agent Tidak Secara aktif membaca dan tidak memahami kebutuhan pelanggan b. Tidak Fokus & Tidak Perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Contoh: "Agent memberikan respon(menjawab) tidak sesuai pertanyaan pelanggan" c. Agent tidak menunjukan sikap empathy dengan tidak memberikan ucapan " <b>terima kasih</b> " / " <b>mohon maaf</b> ".	
Total Sikap Layanan			20%				

**SOLUSI LAYANAN**

Correct Handling	5	Verifikasi & Validasi Data	15%	<p><b>a.</b> Proses verifikasi disesuaikan dengan prosedur &amp; permasalahan yang dialami pelanggan</p> <p>Contoh verifikasi: Tanyakan Nomor Gangguan, Contact Person Pelanggan &amp; Data Teknis Pelanggan *mengirimkan email <i>tanya data pelanggan</i> Nb : "Jika data yang diberikan pelanggan tidak lengkap"</p> <p><b>b.</b> Melakukan Validasi Kesesuaian Data Pelanggan dan Kesesuaian Informasi dengan sumber data yang tersedia dan sesuai standar</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. c. Melakukan Validasi Kesesuaian Data Pelanggan &amp; Informasi dengan sumber data yang tersedia dan sesuai standar.</p> <p><b>contoh validasi :</b> *melakukan persamaan data pelanggan berupa nama pelanggan / perusahaan, nomor pelanggan, alamat pelanggan / perusahaan, dan keseluruhan Data Teknis pelanggan melalui aplikasi pendukung yang telah distandarisasi.</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. c. Tidak Melakukan Validasi Kesesuaian Informasi dengan sumber data yang tersedia dan sesuai standar.</p>		
		Identifikasi kebutuhan pelanggan	10%	<p>Proses identifikasi data pelanggan permasalahan disesuaikan dengan prosedur &amp; kendala yang dialami pelanggan.</p> <p>*Diagnosa/Identifikasi Permasalahan Pelanggan Sesuai Dengan 19 Symptom Yang Ada (<b>Probing</b>).</p>	<p>a. Melakukan identifikasi secara benar, sistematis dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. b. Identifikasi dilakukan sesuai dengan gejala yang dikeluhkan pelanggan</p>	<p>a. Tidak melakukan identifikasi secara benar, sistematis dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. b. Identifikasi tidak dilakukan sesuai dengan gejala yang dikeluhkan pelanggan</p>		
	6	Eskalasi, Penyampaian Informasi & Solusi Permasalahan Pelanggan	30%	Setiap transaksi atau email yang dilayani, agent melakukan eskalasi permasalahan pelanggan ke bagian terkait dengan create tiket sesuai SOP melalui aplikasi.	Agent create tiket sesuai SOP dan wajib menginformasikan nomor tiket kpada pelanggan.	<p>a. Agent tidak create tiket b. Agent create tiket tidak sesuai Standar b. Agent tidak menginformasikan nomor tiket kepada pelanggan</p>		
				Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	<p>a. Penyampaian informasi tidak melebar dengan menggunakan metode penulisan singkat, padat, dan jelas dan disertakan evidence detail hasil pengecekan jaringan &amp; Agent create tiket tidak sesuai Standar. b. Lakukan Panduan Trouble Shooting Sesuai Symptom Yang Dikeluhkan Pelanggan. c. Memastikan Permasalahan Pelanggan Tersolusikan (Assure).</p>	<p>a. Penyampaian informasi melebar dengan menggunakan metode penulisan singkat, padat, dan disertakan evidence detail hasil pengecekan jaringan &amp; Agent create tiket tidak sesuai Standar. b. Tidak melakukan Panduan Trouble Shooting Sesuai Symptom Yang Dikeluhkan Pelanggan. c. Tidak memastikan Permasalahan Pelanggan Tersolusikan (Assure).</p>		
	Total Solusi Layanan			55%				

100%