

KRITERIA PENILAIAN PARAMETER AGENT VIOLET

| Kategori | Sub Kategori | No | Parameter | Indikator Penilaian | Bobot | 1 | 0 | N/A | Major / Minor |
|---|---------------|----|--------------------------|--|-------|--|--|---|---------------|
| I. Kualitas Solusi, Analisa dan Tindakan | Solusi | 1 | Akurasi Penanganan Tiket | Analisa dan tindak lanjut tiket sesuai dengan permasalahan pelanggan (sesuai SOP dan panduan penanganan ticket). | 60% | Sesuai standar dan panduan penanganan ticket (pengecekan status jaringan, hasil ukur jaringan, history pemakaian di aplikasi terkait atau sumber informasi lainnya). | Tidak sesuai standar dan panduan penanganan ticket (pengecekan status jaringan, hasil ukur jaringan, history pemakaian di aplikasi terkait atau sumber informasi lainnya). | | |
| Total Nilai Kualitas Solusi Layanan | | | | | 60% | | | | |
| II. Kualitas Proses Eskalasi dan Tindakan | Service Level | 2 | Service Level | a. Tiket di closing sesuai SLA yang berlaku. | 5% | Penyelesaian tiket ≤ SLA yang berlaku (3.5 Jam) | Penyelesaian tiket > SLA yang berlaku (3.5 Jam) | Jika jumlah tiket melebihi kemampuan agent violet | |
| | | | | b. Respon Time Tiket sesuai SOP dan mandatory standard penyelesaian tiket (MTTResponse) | 5% | Respon Time maks. 10 menit | Respon time > 10 menit | | |
| | Eskalasi | 4 | Eskalasi | a. Melakukan proses eskalasi sesuai dengan tahapan / standar | 10% | Proses eskalasi dilakukan sesuai tahapan / standar | Proses eskalasi dilakukan sesuai tahapan / standar | Jika permasalahan tidak membutuhkan proses eskalasi | |
| | | | | b. Melakukan input data pada tiket laporan gangguan sesuai dengan standar yang berlaku. | 20% | a. Melakukan update pada tiket laporan gangguan sesuai standar. b. Penulisan / Pencatatan dilakukan secara jelas dan benar (tidak typo). | a. Melakukan update pada tiket laporan gangguan tidak sesuai standar. b. Penulisan / Pencatatan tidak dilakukan secara jelas dan benar (typo). | | |
| Total Nilai Proses dan Tindakan | | | | | 40% | | | | |

100%