

SUMMARY ANALISA:

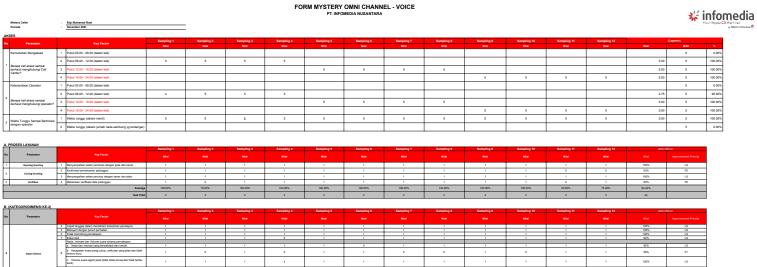
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 1 dari

					FO	RM MYSTERY PT. INFO	OMNI CHANN MEDIA NUSANTARA								₩ info
y Caller :	: Bigi Muhamad Rizal : November 2021		=												Your Digital
Parameter	Key Factor	Sampling 1 Nisi	Sampling 2 Nisi	Sampling 3 Nilal	Sampling 4 Nital	Sampling 5 Ntal	Sampling 6 Nital	Sampling 7 Nilal	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Nilal	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Ntal	Sampling 12 Ntal	(Lay Nital	uran) MAX %
dahan Mengakasa 1	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5 0.00
1	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5 100.00
a kali akses sampai sil menghubungi Cali 17						5	5	5	5					5.00	5 100.00
	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5 100.00
sedisan Operator 1	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali) 2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5											5.00	5 0.00
a kali akses sampai sil menghubungi operator?	2 Pukul 06:00 - 12:00 (dalam kali) 3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)		•	5	5	5	5	5	5					5.00	5 100.00
sil menghubungi operator?										5	5	5	4	4.75	5 95.00
	1 Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5.00	5 100.00
u Tunggu Sampai Berbicara an operator	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambun)	yg terdengar)													5 0.00
	_				1							1			
ES LAYANAN		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Officer	
Parameter		NEst	Nibil	Nini	Ntal								Nisi	Ntal 1	reprovement Priority
Opening Greeting	1 Menyampaikan salam pembuka dengan jelas da	benar 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
Closing Greeting	Konfirmasi pemahaman pelanggan Menyampaikan salam penutup dengan benar da	jelas. 1	1 1	1	1	1	1 1	1	1	1	1	0 1	1	100%	P2 LS
Verifikasi 4	4 Melakukan verifikalsi data pelanggan	1	1	1	1	1 100.00%	1 100.00%	75.00%	1 100.00%	1 100.00%	1	1 75.00%	1	100%	LS
		Average 100.00% Sub Total 4	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	100.00%	94.44%	
GORI/DIMENSI KE-2)															
Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nisi	Sampling 3	Sampling 4 Nital	Sampling 5 Ntsl	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9 Nibi	Sampling 10	Sampling 11 Ntsl	Sampling 12	AVG Officer	mprovement Priority
	4 Canat tannnan dalam mamahami kehutuhan nan		Nibi	Nia	Nia	NIsi	Niai	Nia	Niai	Niai	Nia	Nia	Niai		reprovement Priority
F	Cepat tanggap dalam memahami kabutuhan pen Metayani dengan penuh perbatian. Tidak memotong pencakapan.	1	1	1	1	1	- 1		1	1	1	1	1	100% 100% 100%	LS LS
F	Nada, Intonasi dan Volume auara selama percak	ipan:	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	92%	LS
Sopan Santun	Nada dan intonasi yang bersahabat dan ram Necepatan suara yang cukup, artikulasi yang terburu-buru.	in 1 jelas dan tidak		0	1	1		1 0	1	1	1	1	1	92% 67%	PI PI
	c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras d		1	- 1	1	,	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	100		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	92%	LS
1	 Agent memutus percakapan setelah pembica 	taan selesal. 1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
Standar Komunikasi	11 Menggunakan bahasa baik dan benar serta mud	sh dimengers. 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 58%	LS PI
1	12 Mampu meredam emosi pelanggan & tidak mem pelanggan.		1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	100%	LS
		Average 100.00% Sub Total 12	75.00%	91.67%	91.67%	100.00%	83.33% 10	83.33%	100.00%	100.00%	83.33% 10	91.67%	102.00%	91.67%	
EGORIDIMENSI KE-6)	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Officer	
Parameter		NEsi	Nibil	Nilal	Nited		Niai	Nial	NEsi	Nisi			Nisi	Nitel 6	reprovement Priority
Rekomendasi Solusi / Informasi 1	13 Memberikan informasi yang akurat dan jelas ses permintaan pelanggan dan prosedur layanan	al dengan	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	<u> </u>	Average 100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
	Total Nilai	17	54	16	16	17	15	14	17	17	15	15	17	ಐ	LS
	Score MC Overall	100.00	\$ 91.6	% 97.22	N 97.225	100.00%	94.441	6 85.11%	100.00%	100.00%	94.445	88.891	100.009	95.37%	LS
NGAN ASPEK SOLUSI LAYA	ANAN						In	aban (v)							
Nama Officer		Rekomendasi/Jawaban yang Diberiki	an Officer			Benar		uoun (1)	Salah						
cer 1															
ter Ke-N											1				
											1				
											J				
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil												
	5 1 kali call langsung tersambung 4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru te					-									
nudahan Mengakses IVR Telkor	om 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru te	gnutmeer				1									
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru ti]									
	Mengulang cal > 6 kali baru tera 1 kali call langsung teraambung					1									
	Mengulang Call 2 - 3 kali baru te					1									
Ketersediaan Operator	3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru te	rsambung				1									
	 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tera Mengulang cal > 6 kali baru tera 	rsambung				1									
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tera 5 < 30 dtk	y				1									
	4 30 dtk - 1 mnt					1									
Waktu tunggu dalam menit	3 1 - 3 met					4									
	2 3 - 5 met					1									

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

Mistery Caller Periode :	: Biqi Muha : November	nad Rizal		-		FO	RM MYSTERY PT. INFO	OMNI CHANN DMEDIA NUSANTARA	IEL - VOICE							¥ į	nf
8	November		Samelina 1	Samelina 2	Semeting 1.	Sampling 4	Samolina S.	Semeting 6	Semelina 7	Sarrelino 8	Sampling 9	Sampling 10	Samulian 11	Semeline 12		(Lavanan)	
Parameter		Key Factor	NEsi	Sampling 2 Nibi	Niai Niai	Nilai	Nisi	Niai	Sampling 7 Nilal	Sampling 8 NEst	Niai	Nilai	Nia	Nisi	Niai	MAX	
mudahan Mengakses 1	_	0 - 06.00 (dalam kali)														5	0.0
rana kali akses samnai		0 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.0
rrapa kati akses sampai rhasil menghubungi Call inter?	3 Pukul 12.0	0 - 18.00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5	100.0
4	4 Pukul 18.0	0 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.0
tersedisan Operator 1	1 Pukul 00.0	0 - 06.00 (dalam kali)														5	0.0
1	2 Pukul 06.0	0 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.0
rrapa kali akses sampai rhasil menghubungi operator?	3 Pukul 12.0	0 - 18.00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5	100.0
emass mangrupungi operator/	4 Pukul 18.0	0 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.0
	_	ggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.0
aktu Tunggu Sampai Berbicara ngan operator		ggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)								,					3.00	5	0.0
	2 Waktu tun	ggu (dalam jumlah nada sambung yg ferdengar)															L 0.
ISES LAYANAN			A	A	A			A				According 40	A	A		•	
Parameter		Key Factor	Sampling 1	Nati	Nampaing 3	Sampling 4 Nilai	Sampling 5 NIsi	Sampling 6 Nisi	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Nilsi	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Ntsl	Sampling 12 NIsi	Nisi	Incorrument Priority	1
Annahu Gundan					1	,		,	1	1						1.5	4
	2 Konfirmasi	kan salam pembuka dengan jelas dan benar pemahaman pelanggan	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
Congunate :	3 Menyampa	kan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
Verifikasi 4	4 Melakukan	verifikalsi data pelanggan Average	1 100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	100.00%	75.00%	100.00%	0 75.00%	1 100.00%	100.00%	1 100.00%	100.00%	03% 97.22%	P2	d .
		Average Sub Tota		100.00%	100.00%	75.00%	100.00%	75.00%	100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97:22% 45		4
		202 103	1 7	,	,	-	,	,		,			,		- C		1
TEGORI/DIMENSI KE-2)			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG O	Mose	•
Parameter														Ntal	Nital		1
	4 Cepat tang	jap dalam memahami kebutuhan penelepon. Ingan penuh perhatian. Idong percakapan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS IS	1
	6 Tidak mem	olong percakapan.		1	1		1		1	1	1	1	1	1	100%	LS	4
		asi dan Volume suara selama percakapan: an intonasi yang bersahabat dan ramah.	,			<u> </u>	-		-		-			-	100%	15	4
Sopae Santus	b. Kecepa	ten suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak	1	1			1			1	1	1	1	1	67%	PI	1
Sopan Santus	c. Volume	usara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		190%	LS	1
L	keci).		<u>'</u>	'	'	1	1	'	' '	1	1	1	1	1	82%	P2	4
1	9 Ada kemau 10 Tidak mem	an untuk membantu. dus percakapan secara sephak.					1		,		1	1	,	1	83%	ν2	4
	b. Pelang	dus percakapan secara sephak nemutus percakapan setelah pembicaraan selesai. pan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. an bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii.		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
Standar Komunikasi .	Mampu me	an bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii. redam emosi pelanggan & tidak memancing emosi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	190%	P2 LS	1
	pelanggan.		100.00%	100.00%	91.67%	75.00%	100.00%	83.33%	83.33%	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.75%		d .
		Average Sub Tota		100.00%	91.67%	75.00%	100.00%	83.33%	83.33%	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.75%		4
		202 103	-			-	14	~			14	14		12	122		1
ATEGORI/DIMENSI KE-6)			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG O	Micer	4
Parameter														Niai	Niai		1
Relamendasi Solusi / Informasi 1	13 Memberika permintaan	n informasi yang akurat dan jelas sesual dengan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1			1	1	-1	1		1	1	100%	LS	1
-		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		1
		Sub Tota		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5		1
	Total Nil	d	17	17	16	13	17	14	15	15	17	17	17	17	63	LS	n
	Score MC O		100.00%	100.001	97.229	83.33%	100.00%	85.117	94.44%	88.89%	100.00%	100.00%	100.00	% 100.001	s 96.99%	L8	
RANGAN ASPEK SOLUSI LAYA	ANAN																
Nama Officer		Rekomendas	ii(Jawaban yang Diberika	n Officer			Benar	Jaw	aban (v)	Salah							
Officer 1							Benar			Salah							
Officer Ke-N												+					
JIICE NE-N												1					
									—			1					
												1					
Parameter/Key Factor	Skala Nilai			Detil								-					
- s. ameter/key ractor				and a							l						
		1 kali call langsung tersambung					4										
emudahan Mengakses IVR Telkor		Mengulang Call 2 - 3 kali baru teraambung Mengulang Call 3 - 4 kali baru teraambung					+										
manyatana ren felkor		Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1										
		Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1										
		1 kali call langsung tersambung					1										
	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung]										
Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru teraambung					1										
		Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1										
		Mengulang cal ≻ 6 kali baru tersambung					4										
		< 30 dtk 30 dtk - 1 mnt					1										
Walter transport dataset at 177		30 dtk - 1 mnt 1 - 3 mnt					1										
Waktu tunggu dalam menit	1 3	1.70					4										

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015



- 1				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG	Micer
No	Parameter	Г															Improvement Priority
		4	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
- 1		5	Melayani dengan penuh perhatian.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
- 1		6	Tidak memolong percakapan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
- 1		7	Etika Hold	1	1	1		1	1	1	- 1	1	1	1	1	92%	LS
			Nada, Iréonasi dan Volume suara selama percakapan:														
			 Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. 	- 1	- 1	- 1	- 1	1	0	- 1	- 1	- 1	1	- 1	1	92%	LS
3	Sopan Santun		 Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru. 	1	0	1	0	1	1	0		1	0	1	1	50%	PI
			 Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu kecil). 	1	1	1	1	1	1	1	1	+	1	1	1	100%	LS
- 1		9	Ada kemauan untuk membantu.	- 1	1	1	1	1	1	- 1	1	- 1	1	1	0	92%	LS
		10	Tidak memutus percakapan secara sepihak.														
			 Agent memutus percakapan setelah pembicaraan selesai. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
			 Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
		- 11	Menggunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimengerii.	-	0	- 1	0	1	0	1	0	-	0	0	0	42%	PI
4	Standar Komunikasi	12	Mampu meredam errosi pelanggan & tidak memancing errosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	83.33%	100.00%	75.00%	100.00%	83.33%	91.67%	83.33%	100.00%	83.33%	91.67%	83.33%	89.58%	
			Sub Total	12	10	12	9	12	10	11	10	12	10	11	10	129	
C. ((ATEGORI/DIMENSI KE-6)																

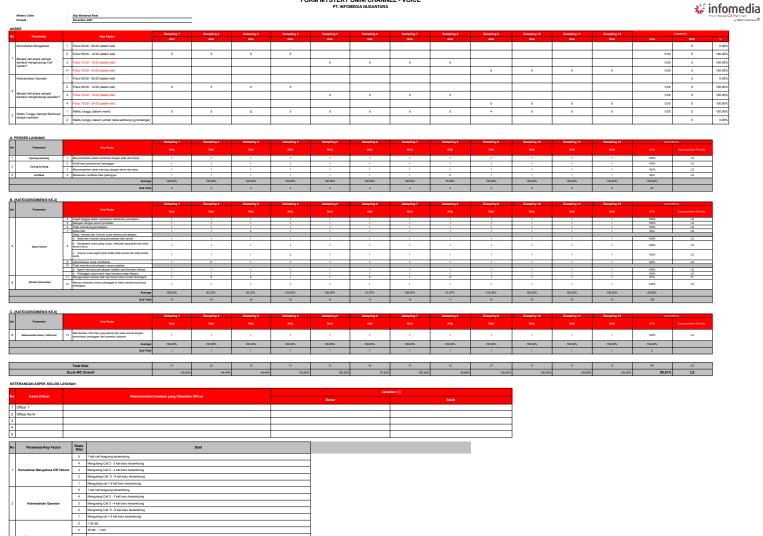
c.	KATEGORI/DIMENSI KE-6)															
			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling €	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG O	ficer
No	Parameter															
s	Rekomendasi Solusi / Informasi	13 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan pemintaan pelanggan dan prosectur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
Ξ																
П		Total Nilai	17	54	17	14	17	15	16	15	17	15	14	14	62	LS
_																

	Nama Officer		Jawa	ban (v)
^	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah
Г	Officer 1			
- [2	Officer Ke-N			
F				
Г				

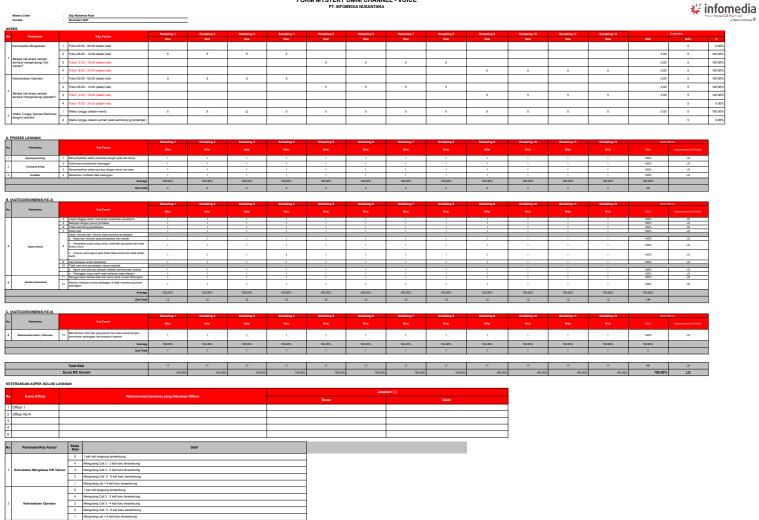
ш	_			
N	10	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г			5	1 kali call langsung tersambung
ı			4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
ı	1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tensambung
ı			2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
П			1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Γ			5	1 kali call langsung tersambung
П			4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
ı	2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tensambung
П			2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
L			1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
П			5	< 30 dbk
П			4	30 db 1 mmt
ı	3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
П			2	3 - 5 mmt
L			- 1	>5 met

SUMMARY ANALISA:

4 dari



IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015



SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 6 dari



î	ROSES LAYANAN			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG (Officer
No	Parameter																
1	Opening Greeting	- 1	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	- 1	- 1	- 1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	Closing Greeting	2	Konfirmasi pemahaman pelanggan	- 1	- 1	- 1	- 1	- 1	1	1	1	1	1	- 1	1	100%	LS
11	conguman	3	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1		100%	LS
3	Verifikasi	4	Melakukan verifikalsi data pelanggan	1	- 1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	

П				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12		Officer
	Parameter																
т		- 4	Cepat tanggap dalam memahami kebuluhan penelepon.	1	1	1	1	1	1	- 1	1	- 1	1	1	1	100%	LS
			Melayani dengan penuh perhatian.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
		6	Tidak memotong percakapan.	- 1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	100%	LS
			Etika Hold	- 1	1	1	1	1	1	- 1	- 1	- 1	1	1	1	100%	LS
			Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:														
			 Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	Sopan Santun		 Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-bunu. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
			 Volume susra agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu keci). 	+	1	1	1	1	1	+	-1	1	1	1	1	100%	LS
		9	Ada kemauan untuk membantu.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
		10	Tidak memutus percakapan secara sephak.														
		-	 Agent memutus percakapan setelah pembicaraan selesai. 	- 1	1	1	- 1	- 1	1	- 1	1	1	1	1	- 1	100%	LS
		$\overline{}$		- 1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	100%	LS
		11	Menggunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimengerii.	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	100%	LS
	Standar Komunikasi	12	Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
ī			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
П			Sub Total	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144	

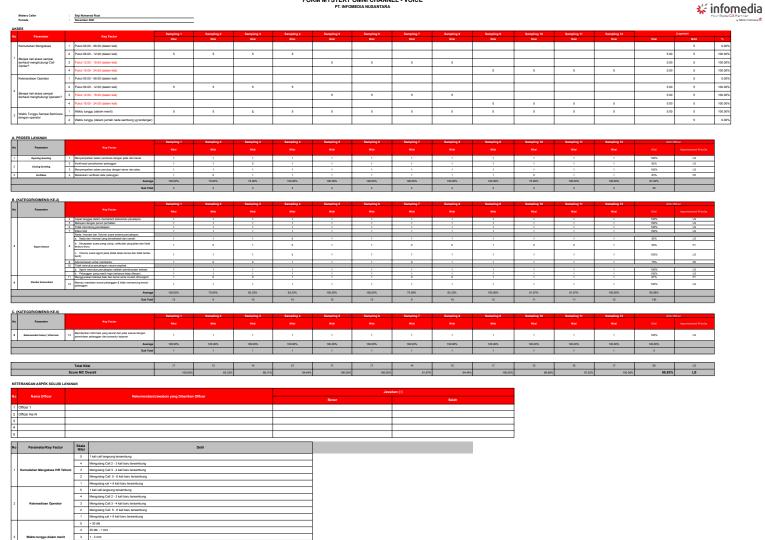
C.	(KATEGORI/DIMENSI KE-6)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling €	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVGO	More
No	Parameter		Niai	Nisi	Nia	Niai	Nisi	Nisi	Niai	Niai	Nisi	Nisi	Nisi	Nisi	Nisi	Improvement Priority
5	Relamendari Soluri / Informari	13 Memberkan informasi yang akurat dan jelas sesual dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
		Total Nilai	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	60	LS

	Nama Officer		Jawa	ban (v)
^	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
-				
5				

_			
N	o Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Datil
Г		5	1 kali call langsung tersambung
ı		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
ŀ	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
ı		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
П		-1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Γ		5	1 kali call langsung tersambung
П		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1:	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
ı		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
L		1	Mengulang cal × 6 kali baru tersambung
Γ		5	< 30 dB
ı		4	30 db - 1 mmt
ŀ	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
ı		2	3 - 5 mnt
ı		1	>5 met

SUMMARY ANALISA:

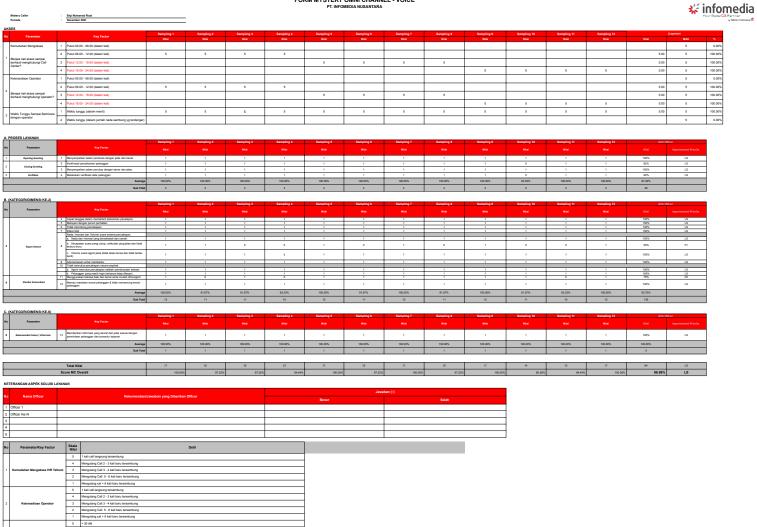
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 7 dari



SUMMARY ANALISA:

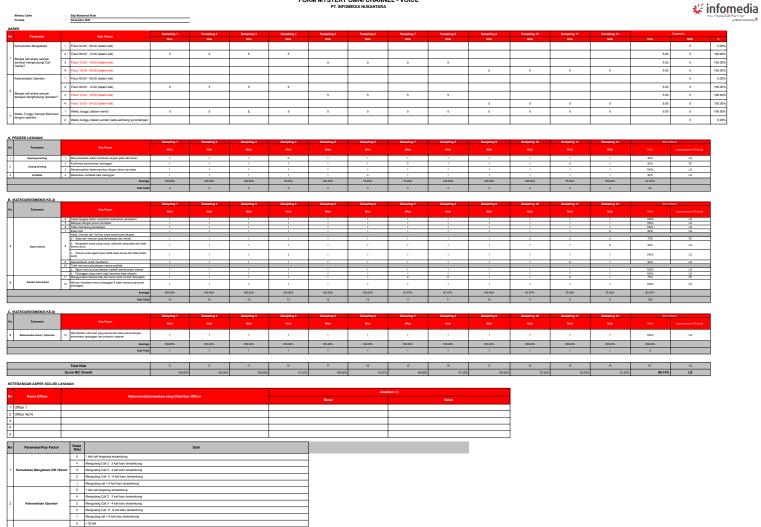
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

8 dari



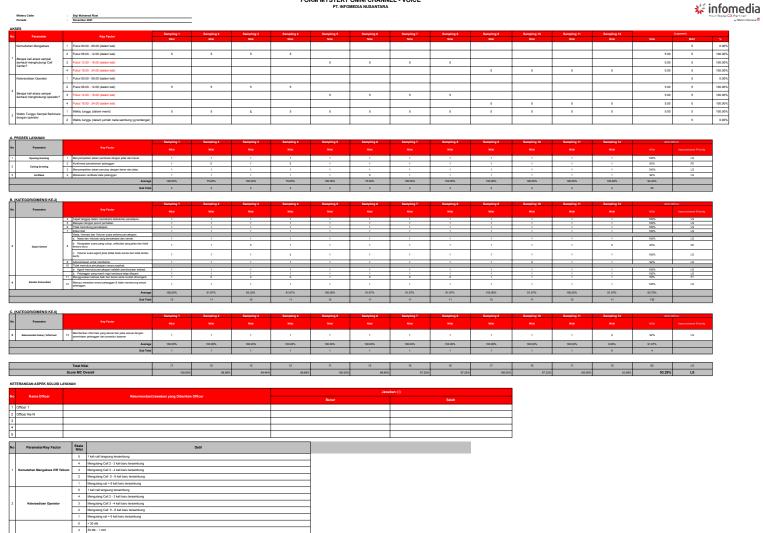
SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 9 dari



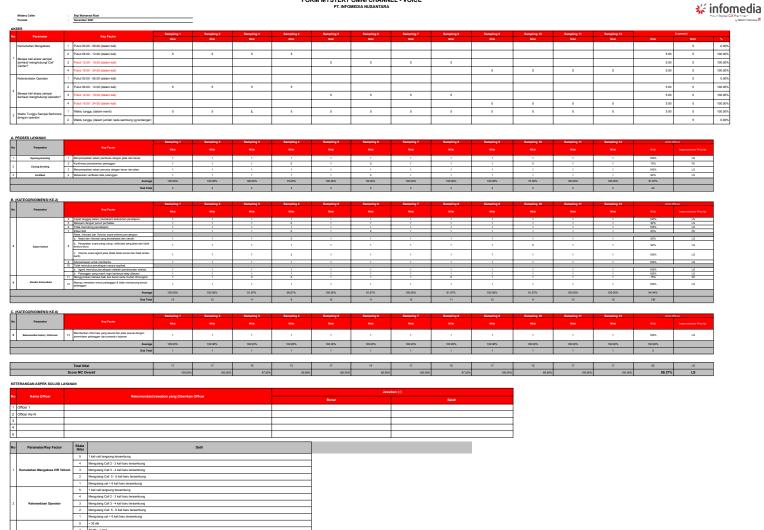
SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 10 dari



SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 11 dari



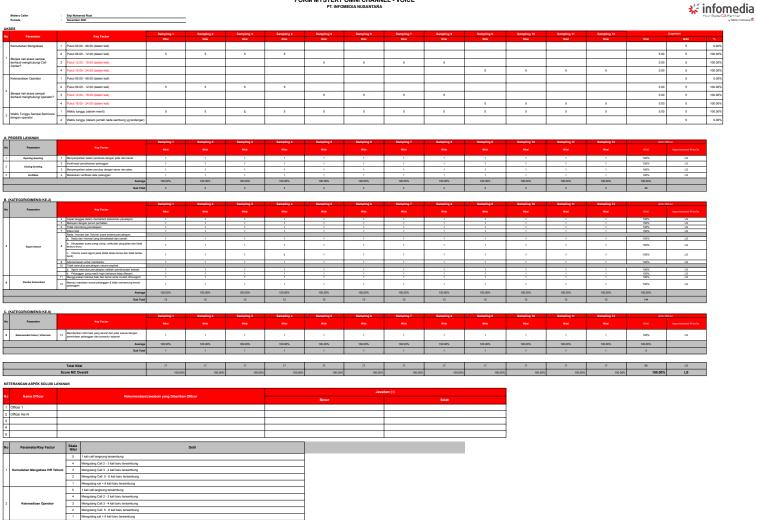
SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 12 dari

y Caller	: Biqi Muhar	nad Rizal 2021				FO	RM MYSTERY PT. INFO	OMNI CHANN MEDIA NUSANTARA	IEL - VOICE							恭	info
Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3 Nitsi	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Nilai	Sampling 10	Sampling 11 Nbl	Sampling 12 NIal	Nia	Layanan) MAX	
lahan Mengakses	1 Pukul 00.0	0 - 06.00 (dalam kali)									N. S.			NIA.		5	0.00%
ļ.	2 Pukul 06.0	0 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
kali akses sampai il menghubungi Cali :	3 Pukul 12.0	0 - 18.00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5	100.00%
· -		0 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.00%
disan Operator	1 Pukul 00.0	0 - 06.00 (dalam kali)														5	0.00%
	2 Pukul 06.0	0 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
a kati akses sampai sil manghubungi operator?	3 Pukul 12.0	0 - 18.00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5	100.00%
	4 Pukul 18.0	0 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.00%
Tunnou Samnai Barbinara	1 Waktu tun	ggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
Tunggu Sampai Berbicara n operator	2 Waktu tun	gu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar	1)													5	0.00%
ES LAYANAN																	_
Parameter			Sampling 1	Sampling 2 Nital	Sampling 3 Nilal	Sampling 4 Nilsi	Sampling 5 NIsi	Sampling 6 Nisi	Sampling 7 Nilal	Sampling 8 NEal	Sampling 9 Nilsi	Sampling 10 NIIal	Sampling 11 Nisi	Sampling 12 NIsi	AVG Off Nitel	Improvement Priority	
Opening Greating	1 Menyampai	ian salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	,	1		,	,	,	1	1		,		1925	LS	•
	2 Konfirmasi	semahaman pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
13	3 Menyampai	kan salam penutup dengan benar dan jelas. verfikalsi data pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	4
		Averag	ge 100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Tota		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46		
GORIDIMENSI KE-2)	_		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG OF	lcer	
Parameter														Ntal	Mal		
	4 Cepat tangs 5 Melavari ~	ap dalam memahami kebutuhan penelepon. ngan penuh perhatian. dong pencakapan.	1	1	1	1	1	1	1	1 1	1	1	1	1	100%	LS LS	7
Ħ	6 Tidak memi 7 Etika Hold	éong percakapan.	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	100%	LS LS	7
	Nada, Inton a. Nada di	ssi dan Volume suara selama percakapan: in intonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1		1				1	1	1	1	1	100%	LS	3
Sopan Santun	b. Kecepa serburu-bun	an suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
		suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	4	100%	LS	7
E	9 Ada kemau	an untuk membantu. dus percakapan secara sepihak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	Ⅎ
	a. Agent n	emutus percakapan setelah pembicaraan selesai.	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	100%	LS	
		an yang masih ingin bertanya tetap dilayani. an bahasa baik dan benar serta mudah dimengersi.	1	1	1	1				1	1	1	1	1	100% 100%	LS LS	1
Standar Komunikasi	12 Mampu mei pelanggan.	edam emosi pelanggan & tidak memancing emosi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		Averag	ge 100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Tota	tal 12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144		
3ORI/DIMENSI KE-6)			Sampling 1	Sampling 3	Sempling 3	Samning 4	Sampling 5	Sempling 5	Samelina Z	Samplian 8	Sampling 9	Sampling 10	Samplian 11	Sametina 12	-2110.000	lese .	
Parameter			Nisi	Nisi	Nial	Nial	Nisi Nisi	Nisi	Nital	NTsi	Nisi	Nial	Nisi	NIsi	Niai	Improvement Priority	
komendasi Solusi / Informasi 1	13 Memberikan permintawa	informasi yang akurat dan jelas sesual dengan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	- 1	1	- 1	1	- 1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
	J	peanggan dan prosecur ayanan Averag	ge 100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		H .
		Sub Tota		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5		
	Total Nila		17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	60	LS	
	Score MC Ov	erall	100.00%	100.00	100.00%	100.00%	100.00N	100.009	100.00N	100.00%	100.00%	100.00%	100.001	100.001	100.00%	L8	
IGAN ASPEK SOLUSI LAYA	'ANAN								aban (v)			•					
Nama Officer		Rekomenda	si/Jawaban yang Diberika	n Officer			Benar	Jaw		Salah							
er 1 er Ke-N												1					
												i					
												1					
Parameter/Key Factor	Skala Nilai			Detil								-					
		1 kali call langsung tersambung															
	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru teraambung]										
udahan Mengakses IVR Telko	om 3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung		_			1										
		Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					4										
		Mengulang cal > 6 kali baru tersambung 1 kali call langsung tersambung					1										
		Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1										
Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
	2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1										
		Mengulang cal > 6 kali baru tersambung < 30 dtk					4										
		< 30 dtk 30 dtk - 1 mnt					1										
Vaktu tunggu dalam menit		1 - 3 mmt					1										
	2	3 - 5 mnt					1										
		>5 med					1										

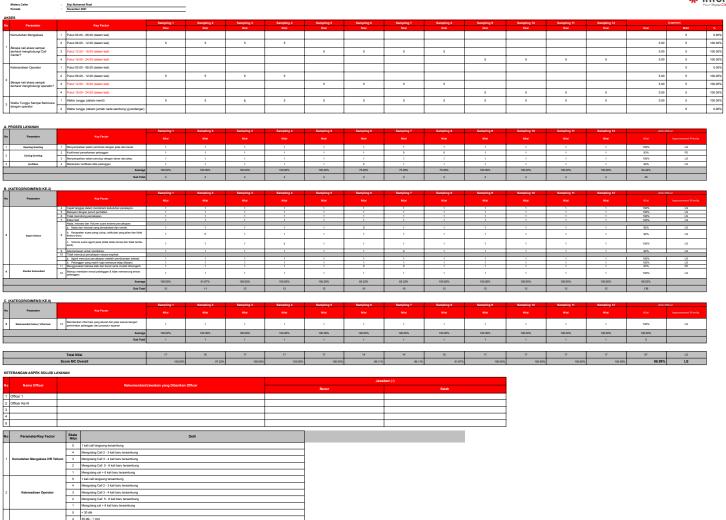
SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 13 dari



SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 14 dari



SUMMARY ANALISA:

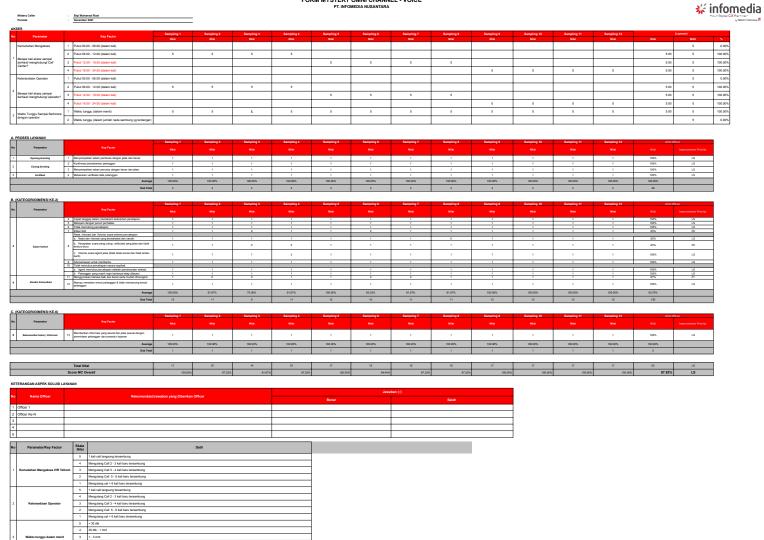
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015



15 dari

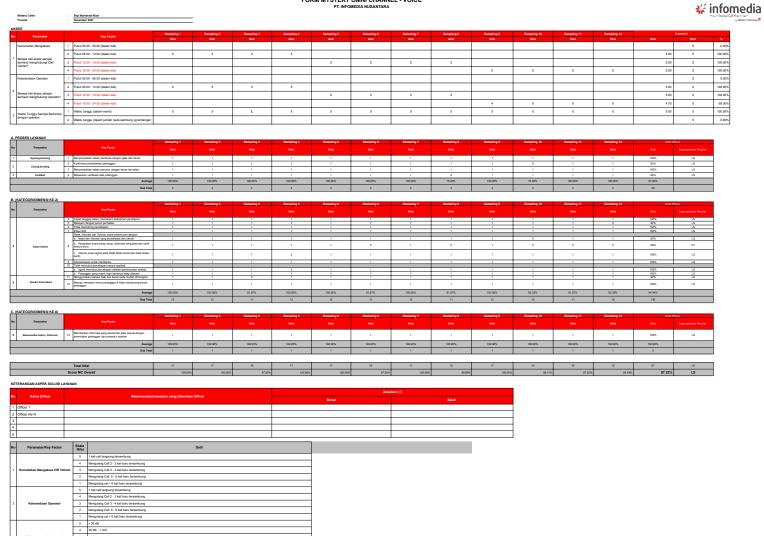
stery Caller :	: Biqi Muhamad Rizal : November 2021				FO	RM MYSTERY PT. INFO	OMNI CHANN MEDIA NUSANTARA	IEL - VOICE							₩į	nf
Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3 Nital	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7 Nilal	Sampling 8 NEal	Sampling 9 Nilsi	Sampling 10	Sampling 11 Ntsl	Sampling 12 Niai	No.	Layanan) MAX	Ų
ahan Mengakses 1	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)	ALL		No.	No.	N.u.	ALL I	ALL S	nia.	Heat	No.	~~	***	A.a.	5	0.00
2		5	5	5	5									5.00	5	100.0
i akses sempai enghubungi Cell 3	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5	100.0
4	4 Pukul 18:00 - 24:00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.0
ean Operator 1	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5	0.
,	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5								-	5.00	5	100.0
rali akses sampai mannhuhumi nnerator?	3 Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)					5	5	5					+	5.00	5	100
	4 Pukul 18:00 - 24:00 (dalam kali)								,	5	5	5	5	5.00	5	100.0
	1 Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.
Tunggu Sampai Berbicara operator	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)	•	•	5	•		•	•	•			-	-	5.00	5	0.
2	Wiskfu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															L 0.
LAYANAN		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Off	Icer	
Parameter													Nisi	Nisi		1
Opening Greeting 1	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	1			1	1	- 1	1		,		100%	LS	1
	2 Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	92%	LS	1
1 3	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas. Melakukan verfikalsi data pelanggan	1	1	1	1	1	1 0	1	1	1 1	1	1	1	100%	LS LS	1
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.22%		1
	Sub Total	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-4	4	46		j
RI/DIMENSI KE-2)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG ON	lcer	
Parameter													Nisi	Niai		1
4	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon. Metayani dengan penuh perhatian. Tidak memolong pencakapan.	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	- 1	1	100%	LS	-
	5 Tidak memotong percakapan. 7 Etika Hold	1	1 0	1	1	1	1 0	1	1	1	1	1	1	100%	LS P2	4
Sopan Santun B	Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan: s. Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	4
	Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru.	1	0	1	0	1	- 1	1	0	1	0	1	1	67%	PI	1
	c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu	1	1	1	1	1	1	1	1	1		,	1	100%	LS	1
	keci). 2 Ada kemauan untuk membantu.								-					100%	LS	4
	Tidak memutus percakapan secara sephak. Agent memutus percakapan selelah pembicaraan selesai.		1	4	4	1	1	1	1	1	4		4	100%	LS	4
	Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. Menopurakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengeri.	1	1 0	1	1 0	1	1	1	1	1	1	1 0	1	100% 75%	L5 P2	4
Standar Komunikasi 12	Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
	Average	100.00%	75.00%	100.00%	83.33%	100.00%	91.67%	100.00%	91.67%	100.00%	91.67%	91.67%	100.00%	93.75%		1
	Sub Total		9	12	10	12	11	12	11	12	11	11	12	135		1
		•			•	•	•	•		•	•	•	•	'		•
GORIDIMENSI KE-6)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Off	icer	•
Parameter	Key Factor	Ntal	Nital	Nilal	Nilal	Nial	Nital	Nilal	NEsi	Nilal	Nilal	Misi	Ntai	Ntal	Improvement Priority	
ekomendasi Solusi / Informasi 1:	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesual dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		1
	Sub Total		1	1	1	1	1	- 1	-1	1	1	1	1	5		j
	Total Nilai Score MC Overall	17	14 91.679	17	14 05.11%	17 100.00%	15	17	16	17	16 97.22%	16 97.22*	17	62	LS LS	1
ANGAN ASPEK SOLUSI LAYA		100.001	91.679	100.00%	86.11%	100.00%	88.897	100.00%	97.22%	100.00%	97.22%	97.22	100.009	96.99%	LS	1
Nama Officer	Rekomendas	ii/Jawaban yang Diberika	n Officer				Jaw	aban (v)								
rt		* *				Benar			Salah							
Ke-N																
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil													
	5 1 kali call langsung tersambung															
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung]										
dahan Mengakses IVR Telkor																
	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tenaembung Mengulang cal > 6 kali baru tenaembung					1										
	5 1 kali cali langsung tersambung															
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1										
Ketersediaan Operator	3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1										
	 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung 															
	5 < 30 dtk					1										
	4 30 db - 1 mmt															
aktu tunggu dalam menit	3 1 - 3 met					-										
	2 3 - 5 met					1										

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015



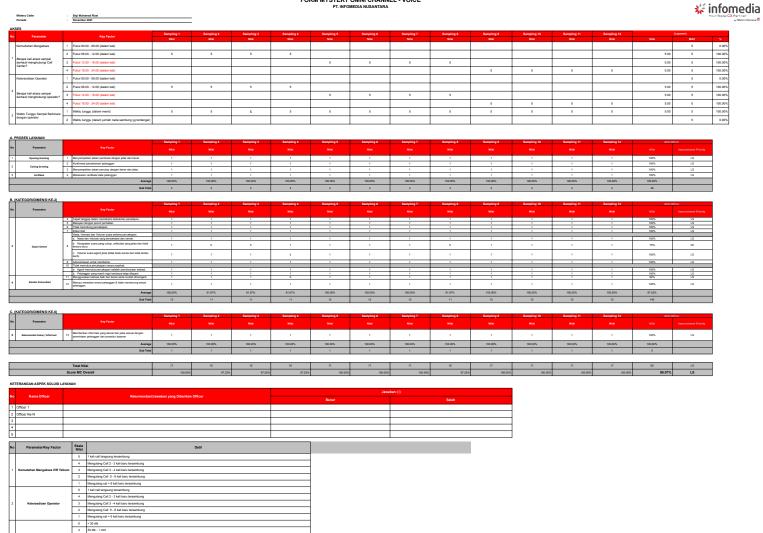
SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 17 dari



SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 18 dari



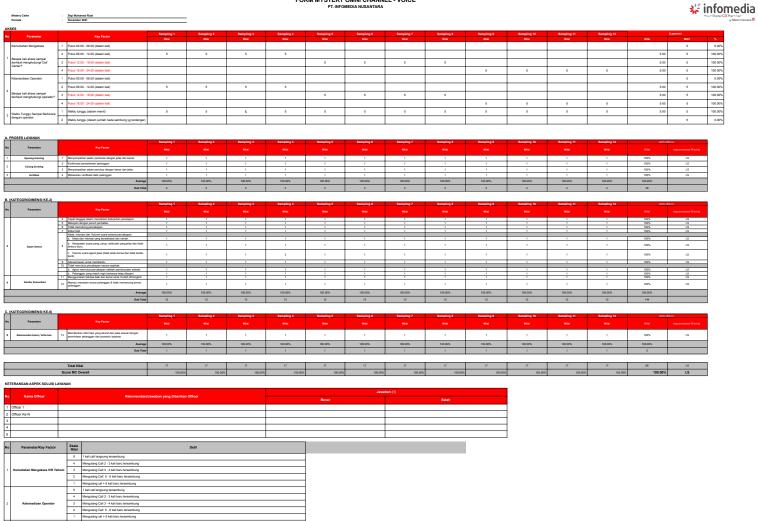
SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 19 dari

distany Caller Veriode	: Blej Muhamad Rizal : November 2021		=		FO		OMNI CHANN MEDIA NUSANTARA								₩ info
Parameter Parameter	Key Factor	Sampling 1 NEst	Sampling 2 Nilsi	Sampling 3 Nilal	Sampling 4 Nilal	Sampling 5 Ntal	Sampling 6 Nilal	Sampling 7 Nilal	Sampling 8 NEal	Sampling 9 Nibi	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Misi	Sampling 12 Nisi	(La) Nital	nyanan) MAX %
nudahan Mengakses	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5 0.00%
	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5 100.00%
rrapa kali akses sampai rhasil menghubungi Cali inter?	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5 100.00%
nter7	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5 100.00%
stersedisan Operator	1 Pukul 00.00 - 08.00 (dalam kali)														5 0.00%
T I	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5 100.00%
rapa kati akses sampai rhasil menghubungi operator?	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5 100.00%
	4 Pulsul 18:00 - 24:00 (dalam kali)	1							-	5	5	5	5	5.00	5 100.00%
	1 Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5 100.00%
	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)							<u> </u>	-	· ·		-	-		5 0.00%
	2 Waktu tunggu (datam juntan nada sambung yg tarbengar														5 0.00%
OSES LAYANAN		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Samples 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Office	
Parameter	Key Factor	Nisi	Niai	Nia Nia	Niai	Nisi	Niai	Nial	Niai	Niai	Niai	Nisi	Nie	Niai	Improvement Priority
Opening Greating	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	,	,	,	1			1	,		,	1925	LS
	2 Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	+	1	1	1	100%	LS
Constanting	3 Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
Verifikasi	Melakukan verifikaisi data pelanggan Averag	1 100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	LS
	Averag Sub Tota		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	4	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
				-	-									-	
ATEGORI/DIMENSI KE-2)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling €	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	890.000	
Parameter		Sampling 1	Niai	Number of State of St	Niai Niai	NIsi	Niai	Nial	NEsi NEsi	Nisi Nisi	Name of the same o	Niai	Nati	Nisi Nisi	Improvement Priority
	4. Canal fannan dalam memahami kebuh ban sesalanan	1											1	100%	LS
	Cepat tanggap dalam memahami kebuluhan penelepon. Melayari dengan penuh perhatas. Tidak memolong penakapan. Ciska Hold.	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	100%	LS
Sopan Santun 8	7 Etia Hold	i	i	i	i	i	i	i	i	i .	i	i	i	100%	LS
	Neds dan intonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	Necepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak ferburu-buru.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	 Volume susra agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu keci). 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	9 Ada kemauan untuk membantu.	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	Tidak memutus percakapan secara sepihak. Agent memutus percakapan selelah pembicanaan selesai.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	 Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii. 	i	1	1	1	ì	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS LS
Standar Komunikasi	12 Mampu meredam ernosi pelanggan & tidak memancing ernosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	Averag		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	102.00%	100.00%	
	Sub Tota	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144	
ATEGORI/DIMENSI KE-6)															
	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Office	
Parameter	Key Factor		Nilai										Misi	Niai	Improvement Priority
Reliamendasi Solusi / Informasi	Memberkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
	Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Tota	4 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
	Total Nilai	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	68	LS
	Score MC Overall	100.001	100.001	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.001	100.00%	100.00%	100.00	% 100.00%	100.00%	LS
RANGAN ASPEK SOLUSI LAY	****														
RANGAN ASPER SOLUSI LAI	ANAN							aban (v)							
Nama Officer	Rekomendas	ii/Jawaban yang Diberika	an Officer			Benar	346	aban (s)	Salah						
Officer 1						Denar			Salan						
Officer Ke-N											1				
											1				
											1				
]				
Parameter/Key Factor	Skala		Detil												
Parameter/Key Pactor	Skala Nilai		Debi												
	5 1 keli cell langsung tersambung														
emudahan Mengakses IVR Telko	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung sen 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung			-											
errorenan mengakses n/R Telko	sen 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tensambung 2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tensambung					1									
	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1									
	5 1 keli cell langsung tersambung					1									
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1									
Keteraediaan Operator	3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung]												
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung		1												
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung														
	5 < 30 dtk 4 30 dtk - 1 mnt					1									
Waktu tunggu dalam menit	4 30 dbx - 1 mmt 3 1 - 3 mmt					1									
unggu ummi ment	2 3-5 met		1												
	1 >5 mnt					1									

SUMMARY ANALISA:

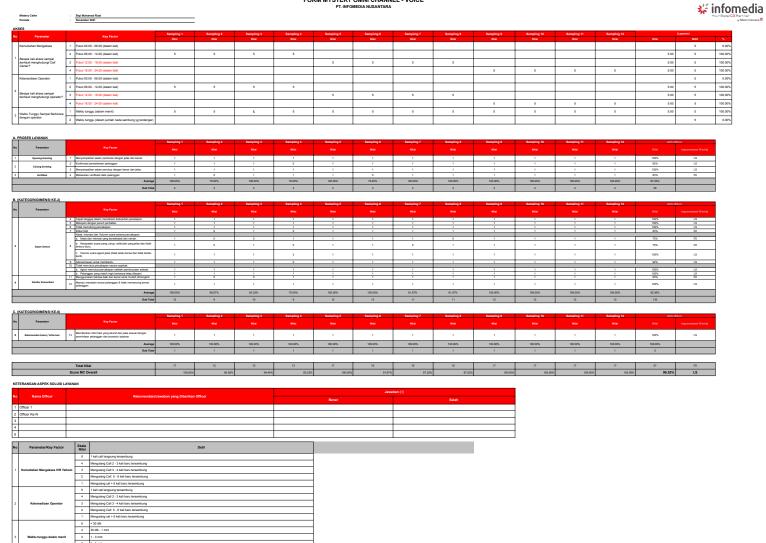
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 20 dari



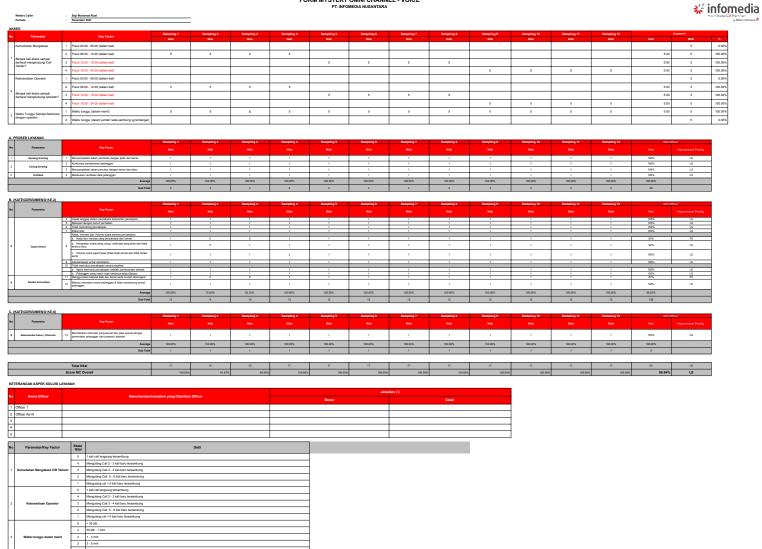
SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

21 dari



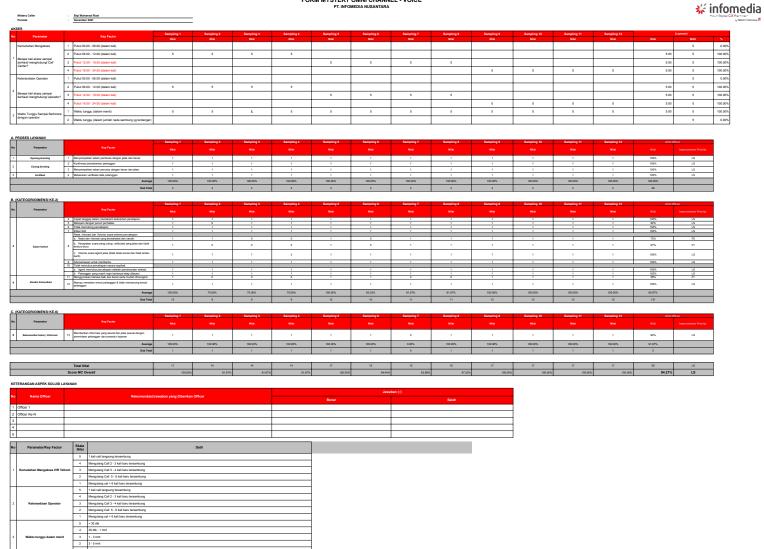
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015



					FO	RM MYSTERY PT. INFO	OMNI CHANN MEDIA NUSANTARA								 ir	nfor
istery Caller : riode :	Bigi Muhamad Rizal November 2021		Ξ												You	,-Digital C)
Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nilsi	Sampling 3 Nilsi	Sampling 4 Nilal	Sampling 5 NIsi	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8 NEal	Sampling 9 Nibi	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Nisi	Sampling 12 NIsi	(La Nilai	yanan) MAX	_
emudahan Mengakses 1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5	0.00%
2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
rapa kati akses sampai rhasil menghubungi Catl 3 nter?						5	5	5	5					5.00	5	100.00%
4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.00%
tersedisan Operator 1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5	0.00%
2		5	5	5	5									5.00	5	100.00%
hasil menghubungi operator?	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)					5	5	5	5						5	
	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5.00	5	100.00%
	Waktu tunggu (dalam menit) Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdenga				- 1		,			-	- 1			5.00	5	0.00%
	manu unggo (ususi juriasi raus asribung 39 isrusings	"														0.00.0
BES LAYANAN		Sempling 1	Samelina 2	Sempling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Samelina 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	#MG 0000		
Parameter		NEsi	Na	Nia	Niai	Mai	Nisi	Niai	NES	Niai	Niai	Nisi	Niai	Niai	Improvement Priority	
Opening Greeting 1	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
Contraction 2	Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	92% 100%	LS LS	
	Menyampaikan salam penutup dengan berar dan jelas. Melakukan verfikalai dala pelanggan	1	0	1	1	1	1		1	1	1	1	1	83%	LS P2	
	Averag	90 100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.22%		
	Sub Tol	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	45		
GORIDIMENSI KE-2)		Sampling 1	Pamelian 2	Semelies 3	Paradian 4	Sampling 5	Samelian #	Semelies 7	Camalian 8	Complian 6	Paradian 58	Pamalian 65	Penelles 12	#HD 000-		
Parameter		Sampling 1	Sampling 2 Nilsi	Sampling 3 Nils	Sampling 4 Nilal	Sampling 5 Ntsl	Sampling 6 Nilsi	Sampling 7 Nilal	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Nibi	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Ntal	Sampling 12 Nisi	AVG Office Nital	Improvement Priority	
4	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
5	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon. Melayari dangan penuh perhalan. Tidak memolong percakapan. Diska Hold	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	92% 100%	LS LS	
- 2	Dika Hold Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan: a. Nada dan Intonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
Sopan Santun 0	Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru.	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	83%	P2	
	c. Volume suara agent jalas (tidak telalu keras dan tidak terlalu	1		- 1	1	,	-1		1	1			1	100%	LS	
	keci). Ada kemauan untuk membantu. Tidak menulau nemakanan serana sentrak		1	1			-	· ·						92%	LS	
	 Tidak memutus percakapan secara sephak. Agent memutus percakapan selelah pembicaraan selesai. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	100%	LS	
- 11	 Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii. 	1	1 1	1 1	1	1	1 0	1 0	1	1 1	1	1	1 1	100% 83%	LS P2	
Standar Komunikasi 12		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
<u> </u>	Averag		91.67%	100.00%	83.33%	100.00%	91.67%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.83%		
	Sub Tol	tal 12	11	12	10	12	11	10	12	12	12	12	12	138		
TEGORIDIMENSI KE-6)																
Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4 Nilal	Sampling 5 NIsi	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12 NIai	AVG Office Nital	Improvement Priority	
Relamendari Solusi / Informasi 13	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	100%	LS	
	Avera; Sub Tol		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub To	al 1	1	- 1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	5		
	Total Nilai	17	15	17	15	17	16	13	17	17	17	17	17	64	LS	
8	Score MC Overall	100.001	60.007	100.00%	94.44%	100.00%	97.225	5 77.78N	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00	% 97.69%	LS	
INGAN ASPEK SOLUSI LAYA	INAN															
Nama Officer	Rekomenda	si/Jawaban yang Diberika	n Officer			Benar	Jaw	aban (v)	Salah							
icer 1																
icer Ke-N											I					
											İ					
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil													
	Nilai 5 1 kali call langsung tersambung															
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung			1												
mudahan Mengakses IVR Telkon	felkom 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1										
	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung Nati neli langsung tersambung					1										
	5 1 kali call langsung tersambung 4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1										
Ketersediaan Operator	r 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung]										
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1										
	5 < 30 dBx - 1 mmt					1										
Waktu tunggu dalam menit	dalam menit 3 1-3 mrt					1										
	2 3 - 5 met]											
	1 >5 met					1										

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

24 dari



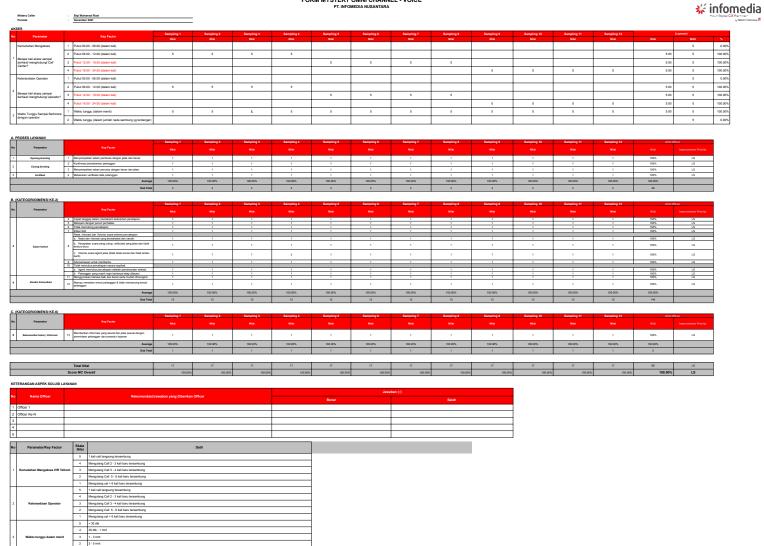
SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

25 dari

itery Caller lode	: Biql Muhamad Rizal : November 2021		_		FO	RM MYSTERY PT. INFO	OMNI CHANN MEDIA NUSANTARA	IEL - VOICE							¥ į	nfo
Parameter	Kay Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nibi	Sampling 3 Nilal	Sampling 4 Nilal	Sampling 5 Nial	Sampling 6 Nibi	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Nibil	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Nial	Sampling 12 Nisi	(Le Nibi	yanan) MAX	×
udahan Mengakses	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5	0.00%
	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
pa kali akses sampai asil manghubungi Cali er?	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5	100.00%
"	4 Pukul 18:00 - 24:00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.00%
sedisan Coerator	1 Pukul 00.00 - 08.00 (dalam kali)									-	-				5	0.00%
	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
pa kati akses sampai asil menghubungi operator?	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5	100.00%
-	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.00%
u Tunnou Samnai Barbinara	1 Waktu tunggu (dalam menit)	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
tu Tunggu Sampai Berbicara gan operator	2 Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)														5	0.00%
			1													
ES LAYANAN Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Officer	•	4
			Nibi										Misi			4
	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	- 1	1	- 1	1	1	- 1	- 1	- 1	1	1	1	1	100%	LS]
	2 Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	83% 92%	P2 LS	4
	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas. Melakukan verlikalai data pelanggan	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%		1
	Sub Total	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	45		1
GORIDIMENSI KE-2)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Officer	_	
Parameter		NEW	Nbi	Niai	No	Misi	Nini	Nini	No	Nisi	Nini	Niai	Mini	Mini	Improvement Princits	4
	Cepat tanggap dalam memahami kabutuhan penelepon.		1	,	1	,	1	,		1	,	,		100%	LS	4
Þ	5 Melayani dengan penuh perhatian. 6 Tidak memotong percakapan.	i	0	1	- 1	- 1	<u> </u>		1	1	1	1	1	92% 100%	LS LS	4
Þ	Tidak memotong percakapan. Etika Hold Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:	1	i	0	1	1	0		1	1	1	1	1	100% 83%	P2	1
	 Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. 	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	92%	LS	1
Sogan Santun	Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru.	1	1	1	0	1	0	0		1	1	1	1	67%	PI	1
	 Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu keril) 	1	1	1	1	1	- 1	1	- 1	1	1	1	1	100%	LS	1
	kecil). 9 Ada kemauan untuk membantu.	1	1	1		1		-	1	1	,	1		83%	P2	4
	 Tidak memutus percakapan secara sepihak. Agent memutus percakapan setelah pembicanaan selesai. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	,	1	,	100%	LS	4
	Pelanggan yang masih Ingin bertanya tetap dilayani. Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii.			1	1	1						1		100%	LS LS	4
Standar Komunikasi	11 Isanggunakan canasa caix dan penar seris mudan omengers. 12 Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.		1		1	,	1	1	1	1	1			100%	LS	1
							75.00%	1						93.00%		4
	Average Sub Total	100.00%	91.67%	91.67%	83.33% 10	100.00%	75.00%	83.33%	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.00%		4
	202 (0.00				10	12	_			14		12	12			4
EGORIDIMENSI KE-6)	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Officer	•	4
Parameter		NEst	Nital	Nilal	Nilal	Nisi	Nilal	Nilal	NEal	Nilai	Milal	Nisi	Misi	Niai	Improvement Priority	4
Rekomendasi Solusi / Informasi	13 Memberkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		1
	Sub Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5		1
	Total Nilai	17	16	16	14	17	14	13	16	17	17	17	17	ಏ	LS	1
	Score MC Overall	100.001	S 97.229	97.22%	86.11%	100.00%	91.67%	77.78N	97.22%	100.00%	100.00%	100.001	% 100.00%	94.91%	LS	1
NGAN ASPEK SOLUSI LAY							Jaw	aban (v)								
Nama Officer ter 1	Rekomendasii	(Jawaban yang Diberika	in Officer			Benar			Salah							
per Ke-N																
December Co.	Skala		Detil								•					
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Defil													
	5 1 Mar of Biograph Searchung 4 Mengulang Calif 2 - Shall baru bersehbung 3 Mengulang Calif 3 - 4 kair baru bersehbung 2 Mengulang Calif 3 - 4 kair baru bersehbung 3 Mengulang Calif 5 - 4 kair baru bersehbung					1										
nurishan Mannaksas IVW Talko						1										
www.gataes ren Telko						1										
	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1										
	5 1 kali call langsung tersambung					†										
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1										
Ketersediaan Operator	tor 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1										
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1										
	5 < 30 dtk]										
	4 30 dtk - 1 mnt]										
Waktu tunggu dalam menit	3 1 - 3 mmt					1										
	2 3 - 5 mmt					1										
	1 >5 mnt					1										

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015



IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

						FO	RM MYSTERY									
Mintery Caller	: Dial Muh	arnad Rizal					PT. INFO	OMEDIA NUSANTARA								🗱 info
Mistery Caller Periode	Novembe	arnad Rizal er 2021														
Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4 Nilal	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	(Lay	yanan)
Kemudahan Mengakses	1 Balance	1.00 - 08.00 (dalam kali)	NEal	Nibi	Nilai	Nilal	Misi	Nibi	Nilai	NEsi	Nibi	Nilal	Nisi	Niai	Ntal	MAX %
Г		1.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5 100.0
Berapa kali akses sampai berhasil menghubungi Cali Center?	_	100 - 18.00 (dalam kali)	-	-	-		5	5	5	5	-		<u> </u>	+	5.00	5 100.0
Center?		1.00 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5 100.0
Ketersedisan Operator		1.00 - 06.00 (dalam kali)														5 0.0
		1.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5 100.0
Barana kali akses samnai		1.00 - 18.00 (dalam kali)	-		,		5	5	5	5					5.00	5 100.0
	_	1.00 - 24.00 (dalam kali)										5	5	5	5.00	5 100.0
		nggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5 100.0
Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator		nggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)	 	-	,	+	 	-			 				+	5 0.0
	- macara	ngga (umani jumani mua aanuung yg moengar)														
ROSES LAYANAN																
			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Officer	-
Parameter			NEal			Nttal	Misi		Nital	NEst	Nibi			NIsi		Improvement Priority
Opening Greating	1 Menyamp	salkan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
Closing Greeting	3 Menyamp	si pemahaman pelanggan sakan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1		1	1	1 1	1 1		1		100%	LS
Verifikasi	4 Melakuka	n verifikalsi data pelanggan	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	100%	LS
		Average Sub Total		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total		•		-		· · · ·						1 1	40	
ATEGORI/DIMENSI KE-2)			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Office	
Parameter			NEsi	Niai	Nia	Nini	Nisi	Nisi	Niai	NEsi	Niai	Niai	Misi	Niai	Niel b	Improvement Priority
	4 Cepat tar	ggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-		100%	LS
I E	5 Melayani 6 Tidak me	ggap dalam memahami kabuluhan penelepon. dengan penuh perhadan. molong percakapan.	1	1	1	1							-	1	100%	LS LS
F		d onasi dan Volume suara selama percakapan: dan intonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	100%	LS
	a. Nada b. Kecep	dan intonasi yang bersahabat dan ramah. setan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak anu.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
Sopan Santus		aru. se susra agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1			100%	ıs
ļ.	kecil).		<u> </u>	1	1	+						<u> </u>		- '-	100%	LS
1 1	10 Tidak me	suan untuk membantu. mutus percakapan secara sepihak. memutus percakapan selelah pembicaraan selesai.	1	1	1	1	-		-	1	1	,		-	100%	LS
	b. Pelan	ggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. akan bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii.	1	1	- 1	===									100%	LS LS
Standar Komunikasi	12 Mampu m	neredam errosi pelanggan & tidak memancing errosi n.	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	100%	LS
	J	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total		12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144	
(KATEGORIIDIMENSI KE-6)																
		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Officer	
Parameter			NEst			Nited	Misi		Nilal	Ntal	Niai			Nisi	Ntal 1	reprovement Priority
Rekomendasi Solusi / Informasi	13 Memberia permintan	an informasi yang akurat dan jelas sesual dengan In pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
	Total N		17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	ns 100.00%	LS LS
		Prenali	100.00%	133.007	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	102.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00	100.00%	Lo
TERANGAN ASPEK SOLUSI LAY	YANAN															
Nama Officer		Rekomendasi	ii/Jawaban yang Diberikar	Officer			Benar	Jawe	aban (v)	Salah		1				
Officer 1							Benar			Salah		1				
Officer Ke-N						-						1				
												1				
												1				
												J				
Parameter/Key Factor	Skala Nilai			Detil												
	5	1 kali call langsung tersambung									4					
		Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung]									
Kemudahan Mengakses IVR Telko	om 3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung			4											
	Mengulang Call: 5 - 6 kali baru tansambung Mengulang cal > 6 kali baru tansambung						4									
		Mengulang cal > 6 kali baru tersambung 1 kali cali langsung tersambung					1									
		Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1									
Keteraediaan Operator	e 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung]									
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung						4									
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tenambung 5 < 30 dtk						4									
		< 30 dBk - 1 mnt					1									
		1 - 3 mmt					1									
Waktu tunggu dalam menit	3															
Waktu tunggu dalam menit	2	3 - 5 met >5 met					1									

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

28 dari

					FO	RM MYSTERY PT. INFO	OMNI CHANN MEDIA NUSANTARA								 ir	nfor
Intery Caller : eriode :	Biqi Muhamad Rizal November 2021		Ξ												You	Digital C3
Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nits	Sampling 3 Nilal	Sampling 4 Nilal	Sampling 5 NIsi	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8 NEal	Sampling 9 Nibi	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Nial	Sampling 12 NIsi	Nhi	nyanan) MAX	
emudahan Mengakses 1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5	0.00%
2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
rapa kati akses sampai rhasil menghubungi Catl 3 nter?						5	5	5	5					5.00	5	100.00%
4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.00%
tersedisan Operator 1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5	0.00%
2		5	5	5	5									5.00	5	100.00%
hasil menghubungi operator?	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)					5	5	5	5						5	
	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)	5	5	5	5	4	5	5		5	5	5	5	5.00	5	100.00%
	Waktu tunggu (dalam menit) Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar		•	5	,	-		•	,		,	•	,	5.00	5	0.00%
1.	makes integer (usual) jurisan nasa samusing ya iaruangan	/														- 0.00 %
SES LAYANAN		Sandies 6	Semelles 2	Samelina 3	Paneline 4	Parenten I	Sampling 6	Samelian 7	Sampling 8	Complete 6	Parentino 58	Pagealine ##	Penelin 12	#HC 000-		
Parameter		NESI	Nati	Nial	Nial	Namping S	Niai	Nital	Sampling o NEsi	Nai Nai	Nial	Sampling 11	Nisi	Niai	Improvement Priority	
Opening Greeting 1	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	100%	LS	
2	Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1	1	1	1	- 1		1	1	- 1	1	1	92%	LS	
	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas. Melakukan verfikalsi data pelanggan	1	1	1	1 1	1	1	1 0	1	1	1	1	1	100%	LS LS	
	Averag	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.22%		
	Sub Tota	al 4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	46		
EGORI/DIMENSI KE-2)		Paradica 6	Paradica 2	Samelias I	Paradian I	Sampling 5	Sensites f	Penelin 7	Parenting 2	Sameline 6	Parentino 62	Parenting #5	Semelies 18			
Parameter		Sampling 1	Sampling 2 Niai	Sampling 3	Sampling 4 Nilal	Sampling 5	Sampling 6 Nisi	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Nibi	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Ntsl	Sampling 12 Nisi	AVG Office Nital	Improvement Priority	
4	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1		100%	LS	
5	Cepat tanggap dalam memahami kabutuhan penelepon. Melayari dangan penuh perhatas. I Idak memotong percakapan. Dika Hold	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	92% 100%	LS LS	
- 2	Diska Hold Nada, Infonasi dan Volume suara selama percakapan: a. Nada dan Infonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1	1	1	1		1		1	1	-	1	92%	LS	
Sopae Saetus 8 br C. 2 Ad 10 Tit	Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru.	1	1	0	0	1	0		1	1	1	1	1	75% 67%	P2 P1	
	c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu	1		1	1	,	- 1		1	1			1	100%	LS	
	keci). Ada kemauan untuk membantu. Tidak memuhan permakanan secara senihak	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
	s. Agent memutus percakapan setelah pembicaraan selesai.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
	 Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii. 	1 1	1	1 0	0 0	1	1 0	1 1	1 1	1	1 1	1	1	100% 67%	LS Pl	
Standar Komunikasi 12		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
	Averag		91.67%	75.00%	83.33%	100.00%	83.33%	75.00%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.97%		
	Sub Tot	al 12	11	9	10	12	10	9	10	12	12	12	12	131		
TEGORIDIMENSI KE-6)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sempling 7	Sampling 8	Samoling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	AVG Office		
Parameter		NEsi	Niai	Nia	Niai	Nisi	Nini	Nilal	NEW	Niai	Niai	Niai	Niai	Ntal	Improvement Priority	
	Memberikan informasi yang akurat dan lelas sesual dengan															
Rekomendasi Solusi / Informasi 12	Memberikan Informasi yang akurat dan jelas sesual dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	92%	LS	
	Averag Sub Tots		0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%		
	Total Nilai	17	15	14	15	17	15	12	15	17	17	17	17	61	LS	
	Score MC Overall	100.001	63.899	91.67%	94.44%	100.00%	94.449	75.00%	94.445	100.00%	100.00%	100.001	100.00	n. 93.29%	LS	
RANGAN ASPEK SOLUSI LAYA	INAN															
Nama Officer	Rekomenda	si/Jawaban yang Diberika	n Officer			Benar	Jaw	aban (v)	Salah							
icer 1						Central			Caran							
icer Ke-N											I					
											İ					
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil													
- an ameter/key ractor	Nilai 5 1 keli cell lengsung tersembung		De di													
	5 1 keit call langsung tersambung 4 Mengulang Call 2 - 3 keli baru tersambung			1												
mudahan Mengakses IVR Telkon	felkom 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung		1													
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1										
	5 1 kail call langsung tersambung 4 Mengulang Call 2 - 3 kail baru tersambung					1										
Ketersediaan Operator	3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tensambung					1										
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung 5 < 30 dtk					1										
	5 < 30 dtk 4 30 dtk - 1 mmt					1										
Waktu tunggu dalam menit	ggu dalam menit 3 1-3 mrt					1										
	2 3 - 5 met]										
	1 >5 mnt					1										

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

Blatery Caller Periode :	Bigi Muhamod Rizal November 2021		-		FO	RM MYSTERY PT. INFO	OMNI CHANN MEDIA NUSANTARA	EL - VOICE							*	info
ES Parameter	Key Factor	Sampling 1 NEst	Sampling 2 Nisi	Sampling 3 Nital	Sampling 4 Nital	Sampling 5 Nisi	Sampling 6 Nibi	Sampling 7 Nilal	Sampling 8 NEal	Sampling 9 Nibi	Sampling 10 Nilal	Sampling 11 Nital	Sampling 12 Nisi	Nia 0	ayanan) MAX	Ls
rudahan Mengakses 1	Pukul 00.00 - 08.00 (dalam kali)	Niai	Niai	Nilai	Nilai	Nisi	Niai	Nilal	Niai	Niai	Nilal	Nisi	Niai	Niai	MAX 5	0.00%
	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
a kati akses sampai sil menghubungi Cati 17	8 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)					5	5	5	5					5.00	5	100.00%
' ' · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5.00	5	100.00%
	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)														5	0.00%
- h	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
kati akses sampai il menghubungi operator?	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		-	-	-	5	5	5	5					5.00	5	100.00%
	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)					-				5	5	5	5	5.00	5	100.00%
	Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
Tunggu Sampai Berbicara n operator	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)			-											5	0.00%
!·	makes usinggo (canam parisan nasa aamasing yy aroangas)															1
ES LAYANAN		Sempling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Samolina 9	Sampling 10	Sampling 11	Sempling 12	AVG OW		
Parameter		NEst	Niai	Nilai	Nilai	NIsi	Nilai	Nilai	NES	Niai	Ntal	NIsi	Niai	NIal		1
Opening Greeting	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	1	1		1	1	1	1			1	100%	LS	1
Chains Scarting	Konfirmasi pemahaman pelanggan	- 1	1	1	1	1	-1	0	- 1	1	- 1	1	1	92%	LS	1
	Menyampaikan salam penutup dengan berar dan jelas. Melakukan verifikaisi data pelanggan	1	1 0	1 0	1	1	1	1	1 0	1 1	1	1	1	100%	LS P2	4
	Average	100.00%	75.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.22%		1
	Sub Total	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	44		1
30RI/DIMENSI KE-2)				0			0	0				A				
Parameter		Sampling 1	Sampling 2 Nilsi	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5 NIsi	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Nilsi	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12 NIsi	AVG om	Improvement Priority	
	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	4
	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon. Metayari dengan penuh perhatan. Tidak memolong pencakapan.	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	92% 100%	LS LS	4
P	Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	3
Sopan Santun 8	Nede dan intonasi yang bersahabat dan ramah. Kecepatan suara yang cukup, artikutasi yang jelas dan tidak terburu-buru.	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	92% 75%	LS P2	Ŧ
	terburu-buru. c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu															4
	keci).	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	100%	LS	
	Ada kemauan untuk membantu. Tidak memutus percakapan secara sepihak.	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	82%	P2	4
	Agent memutus percakapan selelah pembicanan selesai. Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. Menggunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimengeri.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 100% 67%	LS LS	4
Standar Komunikasi	Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengeri. Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	1
	* pelanggan. Average	100.00%	66.67%	83.33%	83.33%	100.00%	91.67%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	92.36%		4
	Sub Total		8	10	10	12	11	10	12	12	12	12	12	123		4
EGORI/DIMENSI KE-6)					•	•	•	•			•					-
Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nisi	Sampling 3 Nilal	Sampling 4 Nilal	Sampling 5 Nbi	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9	Sampling 10 Nital	Sampling 11 Nbi	Sampling 12	AVG OM	Improvement Priority	1
		Niai								Niai			Niai	Niai		4
ekomendasi Solusi / Informasi 1	3 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan pemintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		4
	Sub Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5		1
	Total Nilai	17	12	14	15	17	16	14	16	17	17	17	17	50	LS	1
	Score MC Overall	100.00%	80.501	86.119	94.44%	100.00%	97.22%	85.11%	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.001	96.53%	LS	J.
NGAN ASPEK SOLUSI LAYA							Jaw	aban (v)			ı					
Nama Officer	Rekomendasi	/Jawaban yang Diberika	n Officer			Benar			Salah							
er 1 er Ke-N											ł					
											1					
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil								-					
	or Nila Datil 5 1 keli call langsung banambung									I						
	Nenguing Call 2 - 3 kali baru tersambung Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1										
udahan Mengakses IVR Telkor	es IVR Telkom 3 Mangulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
	Mengulang Call 5 - 6 kali binu tersambung Monodison nel 2 ril kali bana bersambung					1										
	· magazina rancara					1										
	5 1 kali call langsung tenambung 4 Mengulang Cali 2 - 3 kali baru tenambung					1										
Ketersediaan Operator						1										
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tensambung					1										
	1 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung]										
	5 < 30 dtk					1										
aktu tunggu dalam menit	4 30 dtk - 1 met 3 1 - 3 met					1										
www.unggu oasam menit	3 1-3 met 2 3-5 met					1										
	1 >5 mnt					1										

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015