				BANDUNG	
0	QCO: RIZKY ADI PURNAT INAMA AGENT	LAYANAN	NO	QCO: KANIA FITRIANI SUMI NAMA AGENT	LAYANAN
_	1 SARAH KYLA YASMIN GUMLAR	TER I VOICE		REGGY BAYU PRATAMA	TER 1 VOICE
	2 TESSA BINDYANI	TER I VOICE	2	FIGURESTIAMAN	TER I VOICE
	3 TIARA ANDINI JUHENDI	TER I VOICE	3	FIRMAN NURDIANSYAH	TER 1 VOICE
	4 PRADHITA SALSABILA PUTRI P	TER 1 VOICE	4	AFDHAL ASNAWI	TIER 1 VOICE
	5 YUDDY DARMAWAN	TER 1 VOICE	5	MOH. RESQI MAULUDIN	TIER 1 VOICE
	6 SAMUEL SETYAJI	TER 1 VOICE	6		TIER 1 VOICE
	7 YOGI TRIONO	TER I VOICE		SONY HARTO WIBOWO	TIER 1 VOICE
	S RINI APRIANTI	TER I VOICE	- 0	WULAN HARISMAYANINGSIH	TIER 1 VOICE
_	9 ADITYO KUSUMA PUTRA 10 ANDINI PRAMUDITA	TER 1 VOICE	10		EMAL
	11 ANDI RIZKI KOSASIH	EMAL	11		EMAIL
	12 ZHARIF HIDAYAT	EMAL		FAJAR AWALUDIN	EMAIL
-	13 LUTHFI FICKRUL ISLAMI	EMAL	13	IOBAL BAHARI	EMAIL
	14 FENNY STEPHANI	TER 2 NORHOME	14	DANA TRIMIBOWO	TIER 2 INDIHOME
	15 FITRI MULYANI	TER 2 NORHOME		FAHMI BRAHM SAENI	TIER 2 INDIHOME
	16 PUTRI ANDARESTI	TER 2 NOHOME	16	MUHAMAD FAISAL KARTAKUSUMAH	TIER 2 INDIHOME
	17 MAULANA LUQMAN	TER 2 NOIHOME	17		TIER 2 INDIHOME
_	18 ADISTY SUKMAWATI 19 ACHMAD ALFIAN RAMADHIANSYAH	TER 2 DATIN	15	DUWI SEPTIANI RATNA DEWI PUSPITASARI	TIER 2 DATIN
	20 ADITYO NUGROHO	TER 2 DATIN		IRATNA DEWI PUSPITASARI IKKI ANGGARA	TIER 2 DATIN
	21 MUHAMMAD FAIZ BILLAH	TER 2 DATIN		BAMBANG NURDIANSYAH	TIER 2 DATIN
_	22 BOBY INDRA SETIAWAN	TER 2 DATIN	22	AGI FAKHRU WILDAN	TIER 2 DATIN
_	23 SOPYAN	TIER 2 DATIN	23	NABILAH NARDIANI	SOCMED
	24 ALAN KURNIAWAN	SOCMED	24		
	25		25		
	26		25		
	27		27		
	28		25		
	30		30		_
	31		31		
_	32		32		
_	33		33		
	QCO: NURLALY				
0	NAMAAGENT	LAYANAN			
	1 AMY FITRI IRIANA	TER I VOICE - IP			
	2 RIZKA MARIS KEMALA S.	TER 1 VOICE - IP			
_	3 ROMAULI TAMPUBOLON	TER 1 VOICE - IP			
	4 JAJANG SUPRIATNA	TER 1 VOICE - IP			
	S AMRI HARTLAN GIKKI ANJAYA	TER 1 VOICE - IP			
_	7 REZA FAHLEVI	TER I VOICE			
	S RAINALDI WIBAWA	TER I VOICE			
_	9 DONI PARASIAN HUTASOIT	EMAL			
	10 PERY KURNIAWAN	EMAIL			
	11 RIZAL MUSTOPA	EMAL			
	12 TRIYONO KROMO	EMAL			
	13 GINANJAR SUTISNA R	EMAL			
_	14 RAHMAT ADHI JUMARA	TER 2 NORHOME			
_	16 BUDI WRA BHAKTI 17 SYAEFUL AKBAR NURROHM	TER 2 NOHOME			
	17 ISTAEP OF ANDAR NOROCHIM	TER 2 NORDINE			
	19 MALIK IBRAHM	TER 2 DATIN			
-	20 WULAN PURWANTI	TER 2 DATIN			
	21 SUHERMAN	TER 2 DATIN			
	22 DERA FADLY HAMDANI	TER 2 DATIN			
	23 MUAMAR RAFIK 24	SOCMED			
	25	_			
	25 26				
	25				
	25 26 27 28				
	25 26 27				
	23 26 27 28 28 29 30 31				
	25 26 27 27 28 29				

32							
33							
	-						
			SEMARANG				1
		_			_		
QCO: YOLANDA ERZIA			QCO: ANGGI PUTRIANI PRASI	I AVANAN		QCO: CHORUNNS	
NAMAAGENT	LAYANAN	NO			NO		LAYANAN
1 A. EKA SAKTI PRATIVI 2 AVISKA AVITA SARI	TER I VOICE		DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	TIER 1 VOICE TIER 1 VOICE - IP		1 FIRMAN ARDIANSYAH 2 LENY LUTFIANA AZHARI	TER 1 VOICE
3 DARJAT SUDARJAT	TER I VOICE	_	ESTI WLAYANTI	TIER 1 VOICE - IP		3 LUTFI EFA OKTAVIANI	TER 1 VOICE
4 ADELAM SET	TER I VOICE		OFVITA NIEDIE AINI	TER LYOICE		4 M IHSAN P	TER I VOICE
S ANDAFAZIAZINI	TER I VOICE		FINTA INTAN PURBA	TIER 1 VOICE		S ANINDYA IFFA K	TER 1 VOICE
SIAUGUST BUDIYANTO	TER I VOICE		HENDRA DEZA HEVEDA	TER LYOICE		SICHINDYANA FEBBY UTAMI	TER I VOICE
7 HADIS FADIS AH	TER I VOICE		POLITICAL TRIANA ALIDINA	TER I VOICE	_	ZIOITA APPILIA	TER I VOICE
8 ANISA KHUSNUL MASTUTI	TER I VOICE		EVA FEBRANI	TIER 1 VOICE	_	8 ROBBY NANDA SURIYANDA	TER I VOICE
SIDENI FITRIANI	TER I VOICE		M I MAD SHOLEH	TER I VOICE	_	OFFINANATA DEVI BATIKA	TER I VOICE
10 LUTHFI GANI HAKIM	TER I VOICE	-	MOHAMAD EKO MEIZENI W.S	TIER 1 VOICE		MUHAMMAD FAISAL ABOORY	TER 1 VOICE
11 MANGGAR PRAWIRANINGPRANG	TER I VOICE		1 MUHAMMAD ODI RACHMAWAN	TIER 1 VOICE		1 RKY ANGGARA PUTRA	TER I VOICE
12 ABDAUL MUQORROBIN	TER I WOICE		VIMI METERISKA I ESTADI	TIER LYDICE		2 ROBBY DHINI SETIAWAN	TER I VOICE
13 EFY ANA MUFLICHATI	TER I VOICE	-	IKHDA MULIANA AGUSTIN	TIER 1 VOICE		DIKY KABUL RUSDIANTO	TER 1 VOICE
14 ANGGA DWIYONO PUTRA	TER I VOICE	_		EMAL		4 REGITA RATH PRAMESTIMI	EMAL
15 AZIZA DWI SAPUTRI	EMAL	-		TIER 2 INDIHOME		S HERUL SURYA KENCANA	TER 2 NORHOM
16 JMMY ANDRE COMMANDO	TER 2 NOIHOME		DWI ENARWATI	TIER 2 INDIHOME		SIYANG YUDA PURNAMA	TER 2 NORHOM
17 ASH YUNENGSIH	TER 2 NOHOME	-	EKA NOVIYANTI	TIER 2 INDIHOME		7 RINA SHAHERYNAH	TER 2 NORHOM
18 ABDURRAHMAN RIDHWAN	TER 2 NOHOME		FIFI SEPTIVIA ALAYDA	TIER 2 INDIHOME		SIM, ALDO NOVIARSAN P.	TER 2 NORHOM
19 ANDI ANDRIANTO	TER 2 NORHOME		WILDA SAFIRA	TIER 2 INDIHOME		PASNI FEDRIANTI	TER 2 NORHOM
20 MARTINA LASTIANI ANGGI	TER 2 NOHOME		RAIDATUL JANNAH	TIER 2 INDIHOME		DWI NURNAENI	TER 2 NORHOM
21 HANA NIBROSA	TER 2 DATIN		REGZI SERDIYANTI	TIER 2 DATIN		1 TAUFIK HIDAYAT	TER 2 DATIN
22 FFA DHIA ARIZA	SOCMED	2	NUR ATIKAH	SOCMED	- 2	2 DANIEL RICARDO SOPATER	SOCMED
23		2				3 THOYBAN ADI PUTRA	SOCMED
24		2	4		2	4	
25		2			- 2	3	
26		2	s			6	
27		2	7		- 2	7	$\overline{}$
28		2			2	1	
29		2				9	
30		- 3				0	
31		3			3		
32		- 3				2	
33		3	3		3	3	
		_					
QCO: FITRIANI SIHALO	LAYANAN	NO	QCD: SONDANG BR SAGA NAMA AGENT	LAYANAN		QCO: AHMAD CHANDRAKI, INAMA AGENT	JRNIAWAN LAYANAN
		NO			NO		
1 MEILANI RAHAYUNINGRUM 2 PULLUFSTABU	TER I VOICE		RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI	TIER 1 VOICE	_	1 NOVITA SARI ARIFIN	TER I VOICE
			RYSAWLIAYANTI PUTRI	TIER 1 VOICE	_		
3 ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	TER I VOICE	_	SATRIANI BR KARO	TIER 1 VOICE - IP	_	3 SHAFIRA ARLINA	TER 1 VOICE
4 RUCHI WILUTAMA 5 SASQIA AYU LESTARI	TER 1 VOICE		YURISTIAN RIZALNI S MOCH, QADRI ARE SYAFITRAH	TIER 1 VOICE		4 WAHYU ROKHMANA SEWENY IRMA SYAFRIL	TER 1 VOICE
6 ISNI DYAH K.A 7 LINA NUR LATIFAH	TER I VOICE		MARINDA IKA DEWI SAKARIANA NOVA SETYANINGRIM	TIER 1 VOICE	_	S WILDAN AUDINA 7 YOHANA KARTIKA WARDANI	TER 1 VOICE
		_					
S RAHMAT AL HAFIZ SI AKHMAD ALAUL HIMAM	TER I VOICE		INTAN PINLIH HANISTYA NOR BAHMA ASTRIYANI	TIER 1 VOICE	_	S ACHMAD BAROJI S ADDIAM IKHSAN AN IASMADA	TER 1 VOICE
10MILLATUZZAHRNA	TER 1 VOICE - IP		NOR RAHMA ASTRIYANI DI SYAH EMBO LANTANG	TIER 1 VOICE		9 JADDAM IKHSAN ANJASMARA 0 JALEXIUS YOGA PRIMADANA	TER I VOICE
11 NURFITRIANA							
12 ADITYA SANUBARI	TER I VOICE - IP	-	1 INDRA WIBOWO BADENTA NADIBURDA JAYANTARA	TIER 1 VOICE		1 ANDHIKA BRAMANTYA 2 FALAH IBRAHIM YAZIDULHAD	TER 1 VOICE
13 AHMAD YUSUF ULUMUDDIN 14 RINA WUAYANTI	TER I VOICE		GREGORIUS FRANJAYA SETYA DEWA	TIER 1 VOICE		3 JULIUS MARIO 4 WIND SUDRA IAT	TER 1 VOICE
14 JRINA WUAYANTI 15 JREIZA RAHMAAJI RAHARJA	FMAL		LUQMAN NURFAJRI	TIER 1 VOICE		SUAN FERY HAISMA SINAGA	TER I VOICE
15 M. IQBAL PURNAMA YUSUF	TER 2 NOHOME		AYU ISMI WULAN	EMAL		SMARGARET REVITA PRAMESTI	TER 2 NOIHOM
15 M. IQBAL PURNAMA YUSUF	TER 2 NOHOME		P CIWI KI IRNIAWATI I ESTADI	TIER 2 INDIHOME		SIMARGARET REVITA PRAMESTI	TER 2 NORHOM
	TER 2 NOHOME		TRI EKO SUSILO	TIER 2 INDIHOME		RISTI YULIANA B RANDY ADAM NASUTION	TER 2 NOHOM
18 ORRYZA DWI JUNI AYUNINGTYAS 19 YOGA RAXHMAT SUBARKAH	TER 2 NOHOME		SIDIK PAMUNGKAS	TIER 2 INDIHOME		SERANDY ADAM NASUTION SESHELLADITA FITRIYANI SUSILO	TER 2 NORHOM
20 RIFGI MAHFUZH	TER 2 NOHOME		FIKI EKA SETIA PUTRI	TIER 2 INDIHOME		9 SHELLADITA FITRYANI SUSILO 0 SINGGIH NUGROHO PUTRO	TER 2 NORHOM
21 ERRY NUR ARIFIN	TER 2 NOHOWE	- 2		TIER 2 INDIHOME		1 MUHAMAD NUR AZIZ	TER 2 DATIN
21 ERRY NUR ARIFIN 22 DENI RAMWAN	SOCMED SOCKED		FAKIH IDN	SOCMED.		2 HOPIE NIMAJA DJ	SOCMED SOCMED
	UCCORED .			JOURNEY		2 REZA SETIAWAN	SOCMED
23	+	2	2	_	- 2	JEKEZA DE HAMAN	SOUMED
25	+	- 2				1	-
25	+	1			1 2		-
26	+	2		+	- 2	9	+
28				+		5	-
28	_	2		_	- 2		-
	_	-		1		0	-
30						9	$\overline{}$

Har Yangga Hada (19 November 2023 Balan November 2023 Bulan Veccil Nama Separatus HEALDANI LIBES

п	_				Data Tenggila	-						Krismredei				Tindak Laujai (Operational	Draw)			
		Name Agent	Name Trem Leader	Mas	*1**	Record ID /						Dell'Edwardel	mr.							Fredhala
Ш				Kategori & Parameter	Dell	ANI No.	Tot	Jan	QC Officer	None	Krievangan	Dell Rekomredica	PK:	Der Detr						
Γ	Т		INDAMED	May Lepanan / Nelpfullness h. Eerstlap Festif dan Fercapa Diei	• 01:41 Solvata bata	Komplain					50%	- Dilakukan MT oleh team baalar untuk semini		Maximal	- Dilatekan MIT dan telah diberikan menjalaan secara lampunya kemala					
L		ESS APELONTS	ARIANA	Solesi Layanan / Decementation Manualet Semus Informati	Mandout ilkit pelaporan dengan deskripti (selati anal) yang idak senati inle pelanggan (EC116-EEEET)	Conggues Telephony/ OSITHERES	10/11/2021	8.49.22	EAP		100	terhaday agoni dengan menyampakan Xiandar Opon Tikot (Tensamu pada Deskejesi Tikot yang dibusi)	Tram Londov	3 X 24 Am 13/31/2021	agent, terhadi tata caru pengrisian datad desletpsi pada tidat yang sadah di Open.	11-11-0001	nin/	7.4		
Г	Т	AMERICAN TOWN	ERY MARANA	Ellap Layanus / Erlephone Elife h. Pengganaan Eshara yang Espai	- 03.17 Mengalang kata sasara berlebihan "Raik baik"	Komplain Gangguan	00/11/2021	0.00	EAF		50%	Dildulan IIIT oleh teun bader untuk semini kehadap agoni dengan menyampalkan Pois Pamenter Displamen Menyampalkan	Trans Leader	Makeinel 1 X 24 Jun	- Dibbakon HT dan Membasi silaky mete di depan pe / laptop agar liddi bara indidan samman kembila	11-11-0101	Sen	2.7	<u></u>	
		AMERICANTIAN	ERV SUGRAM	Zelari Layanan / Etwalainer Melakakan Zalakari kepada pelanggan	Title menginfolan summary kondala	Telephony / 08127991879	00/11/2021	13-4733	ž.o		11	Fanancia Divilamor Morpampakan Itammay (Eangkoman Xondala) Falis sasi Open Tikoi Pelaponan	Tran Loude	13/11/2021	den infak mengalang kata secara berlahkan	11-11-3121		1.3	_	
	1 80	AMERICANI	BECV MANIELANA	Soluti Layanan / Busumenistim Mancaini Somus Informati	Mandout that pelaporan desgan deskript (soleti anal) yang tidak senan init pelangan (Tidak bisa husming Call, diada TRC K)	Komplain Gangguan Talaphany/ 62122962692	00/11/2021	10.78.82	2.17	St. coru		Dildeskan BIT oleh isum leader untuk semind terhadap agani dengan menyampakan Standar Opon Tikot (Tontama pala Deskejari Tikot yang dibasi)	Trans Louder	Malained 3 X 24 Am 1111/2021	Distriction IET des remind stander open tites sorte substan nabesta entel sorte substan nabesta entel open tites pada apidant myon, di soft kombali dirial dill myo apidate nabih sonasi indicidati cani / belom	10-11-0021	ána.	2.9	*	

Hee/Tanggel (Mingge) 23 Neumahar 2023 Nelam (Neumahar Layanan (VOCCE Nama Supervisor (HALEMANI LUBES

					Date Penggli							Kelomenhol				Timbsk Laufet (Operational)	Draw)			
11.		ama Accret	Name Trans Leader	Mas	4144	Record ID /														Profitors
				Kategori & Parameter	Dell	ANI No.	Tal	Jam	QC Officer	None	Krisvangan	Dell Kelemenderi	PIC	Dar Date						
Г	Т			Eliop Lepanan / Nelpfullaces h. Ecrothap Positif dan Percapa Diei	• 00:33 Terbata bata	Keestain					5011									
Н	827	CAPELANTI	BAQAIMED AEIANA	Solesi Layanan / Decamentation Monosini Somus Informesi	Alamat result tidals serious indis-polanggers	Gangguan Talaphany /	1511/0001	100.00	EAP		16	Dilatedon Housing Senson	QCO & Tourn Leader	Makeimal 3 X 24 Jun 2011/2021						
L				Xelari Layanan / Etwalainer Melakatan Edakari kepala pelanggan	* Tubb mongististan summary kondulu						10									
	846.8	KADRETA NABLA PUTRI P	ARMAN PIRMANA	Solari Layanan / Bhardalmov Melabakan Edukari Lepake pelanggan	- Nommany di indekan sebelam ikini dibasi	Komplain Gargguan Internet / GRINGSWY31	19/11/2021	9-49-32	EAF	MOP.	н	Dildavkan BIT oleh tram leader untuk semind terbadap agent dangan menyampakan Prin Pasametar Dividenser Menpanyadan Summany (Eangkomme Kendida) Pala sasi Open Tikot Pidaponan	Trans Louder	Makeimal 3 X 24 Jun 2011/2021						
-	NAM	CH SETSON	BRY NIGHAMA	Solvei Layanan / Baramenintian Marcaint Seman Informati	Headine pada idet INI MENNIT idek sesasi (Veice dibasi kaaline Indhose)	Komplain Gangguan Talaphany / GC17249688	19/11/2021	1849.12	EAF	800%		Dildaskan IET oleh isum leader untuk semind isehaliap agunt dengan manyampulaan Xiandor Open Tiket (Tendama pada pendisan Headline Tiket yang dibust)	Town Louder	Makeimal 3 X 24 Auro 2011/2021	- Dilakukan Bit dan semind terkeit Standar open idasi klessenya pomilsan hasiline	20-10-2021	Sem.	·	*	

					Data Panggila	-						Krismendel				Tindsk Laujai (Operational)			
20		Name Agres	Name Trem Leader	Mas	Dell Dell	Manual III /	Tall	Jan	QC Officer			Dell Kelemenderi	PIC	Day Date					
		- 1		Kategori & Parameter	Dell	ANI No.	19	Jam	QC Officer	Xxxx	Krisvangun	Dell Relamental	PIC:	Der Detr	Artica	Tgl Printerman			
						ı	l	l	l		-			l					
							l	l	l					l					
						1	l	l	l					l					
						ı	l	l	l					l					
							l	l	l					l					
		- 1				1													
						ı	l	l	l					l					
							l	l	l					l					
						1	l	l	l		-			l					
							l	l	l					l					
						1	l	l	l					l					
						ł	l	l	l		-			l					
							l	l	l					l					
						1	l	l	l					l					
- 1	+									-							-	-	
						1													
						ł					-								
						1													
- 1	. 1																		
2						1													
						1					-								
- 1						1													
						1													
- 1																			
						i													
							l	l	l					l					
						1	l	l	l		-			l					
							l	l	l					l					
						1	l	l	l					l					
						Į.	l	l	l		-			l					
							l	l	l					l					
						1	l	l	l					l					
						Į.	l	l	l		-			l					
							l	l	l					l					
		- 1				1													
		- 1				l													
		- 1																	
						1	l	l	l					l					
							l	l	l					l					
							l	l	l					l					
-	+																		
- 1																			
						1					-								
						ł					-								
	. 1																		
- 1 *																			
						1													
						1					-								
- 1																			
						1													
- 1	+																		
	-1	- 1		1	I	I	I	I	l		1			I	l			1 1	
	-1	- 1				1	I	I	l		-			I	l			1 1	
	-1	- 1				l	l	l	l					l	l				
- 1	-1	- 1			1	1	ı	l	l		1 7		1	l				1	
- 1	-1	- 1		1	i	1	ı	l	l				1	l				1 1	
	-1	- 1				ı	I	I	l					I	l			1 1	
	-1	- 1			1	I	I	I	l					I	l			1 1	
3	1	- 1				ł	I	I	l		-			I	l			1 1	
	-1	- 1		1	I	I	I	I	l		1			I	l			1 1	
	-1	- 1				1	I	I	l					I	l			1 1	
	-1	- 1				ł	l	l	l		-			l	l				
- 1	-1	- 1		l l	I	1	ı	l	l				1	l				1	
- 1	-1	- 1				1	ı	l	l				1	l				1 1	
	-1	- 1				Į.	I	I	l		-			I	l			1 1	
	-1	- 1		1	I	I	I	I	l		1			I	l			1 1	

C planneds

First Respirate Number of Number of Spring Points 1

The Respirate Number of Number of Spring Points 1

The Respirate Number of Number of Spring Points 1

The Respirate Number of Number of Spring Points 1

The Respirate Number of Numb

	aper and	The sale 1 also																	
				Res Pulgits											Fedd Lags (Springer	Lang			
							-	ĺ	Soon	Same	Milliano	-	To Do		Milliana				
ı			Sept & Property	200				-	-	-	Total Residence	~	No. 200		Q-Marana				
			Maginiprosition and the Control of Street	Agental case in or an existent because Remarked in to december of the because decembers of to decemp						101				Sale District Sering Series					
ı	DESCRIPTION OF	MATTER STATE OF	t Anning Point de Youge His	Mild carried out purity to begrowing a marginistic carried ()	Lapta .	99.51.000	*****	Sep. FS		1975	11 metalogue montering until prospher stockenhot bester prinsippe morphilese.	T-hadrand mortific	of Scoundar Bills	SECTION STATE	0.000	to Care			
ı			Bulli Place Possible fembra Polygonia Holi de Sandri yang bijar	FTH Agent with manager in reference printinger with the length forms printinger solely half-lenk	vena					1011	Recing Senior Spirit, Fr. & (27)			An American passe.					
ı			Make Express Monte condina Manager Sales Sales and American	Aprende solvene con spile propor and providing spiles come paint to se						н			l						
Ī			1. Berting Position Server (by	proper selekulper IVV (IVIII)	Emple					MI	April and residue below to jugar pay			Application of the particular					
ı	FRANKS SCHOOL STORY	MATERIAL PROPERTY.	1 Program Sales user land	April tengonies japo magio N. H.	Sample .	99.51.090	H-97.94	Sep. FS		1915	Secretarion pro- or settings	Sindonel specific	1471/047	mentions at player.	0.000	10.	10.7	-	
ı			Marit Special Residence States	NAME AND POST OFFICE ADDRESS OF THE PARTY OF	mma					п	Autog Seven April 4 ft.			- neggerien undered manie manif demoke					
1			Mag Agrees Wildhoo Is Replay Position Recognition	Artistic sharper II 11 (618)	Serpin					25				April 18 Aurilli 19 - manager that year of a security to a					
ı	WHOTE	METRODO EN COLO	Magazin falls 1. Programs foliosymy light	Aperingular jupo quitagni na poplaga lan II Radio tekn	Married Total	100.014.0000	*****	Name F S		101	- Naming Senior Agency 15.	Victorial specific	10111001	jegor (some & reportung)	1.0.60		-		
J			Manufacture Manufacture	PRINCIPLE PRINCIPLE AND PRINCI	_		_			- 15		_		Sale States Security				$\overline{}$	
ı	MODEL MANY	PORTALISM	18 g Aposar WANNES 1. Resign Featr da Norspolitic	Article State Sec. 1991.	Emple:					1975		1.044		April 18 dor (17) - subseque Train and if American (17)					
	Photogram	Mineral	Sales Equipment Recognition Manager Sales Sales Sales	Agen neer dat viele veen viid vir beland besp Souther prinsipes of the beland besp souther Riposetter;	Serger Sergimen Serger	100.71.2501	17-011	KenkPS			- Naming Section Aspect # 75.	aparijiha	14111001	special type measurement rather program area into	11.00	Nap		•	
-						· ·	0.1				Timbel: Landat Tanoine Perio								
	and .	Mark to the			www.		connec evalue rebland cons												
		Named at No.																	
	erier	Triangles																	

	legal	50000000				Form	Rekapital	asi Roban	eredará &	Monitoring	Tindak Lanjut Tapping Peri	de 2						
	n Aperior	Name of Street o																
-	Name Agent	-	Mary to Property	Res Program	-	19		-	-	Sinnege	Ball Managhai	~	No. No.		Table Lage (Springer)			
	PROMIS NAME OF THE PARTY NAME	MATERIAL STATES	Antidi sali stavitational interference vertical depletique vertical depletique son autori attiques faite is Programa faite project	Agent mellineri mengan berar yang belan samah danan yanggal talam salam jang pangan danan yanggal talam salam jang dan yanggal Agent menggandan jangan menjala 18.11	aligner.			Sant Pi	-		Apper territorie schild version mittale di disposite sera la resultati propri titale distituti della schild schild schild sono di "manglight" di scrillati dise phongani franza figiglio spice soni della schild distingi poli proprio di schild schild distingi poli proprio di distingi poli proprio di distingi poli schild spice soni di proprio di schild spice schild distingi poli schild spice di poli poli schild spice schild distingi prografia di spice schild distingi prografia di schild schild spice proprio di schild schild spice di schild problemento di prografia di schild schild schild problemento di schild schild schild schild problemento di schild schild schild schild problemento di schild schild schild problemento di schild problemento di schild problemento problemento problemento problemento problemento	Santake	and the same	chalak dibancisik, san aye bibi magalan lambal japa kan Tangari mada dasar salibal Jangahagan "Insala f an dibankan ka gata		44	4,9	
	SONY SOURCE SCHOOLS	Millional Cours		Report Helde such sur State Schrichbergeite nach den stellen und Bergeringsein Aus nicht den gegennen wir in der Ausgeber Ausgestellt der Bergeringen bei der Will ausbil- mittel	Keepin Heriote Heriote Heriote		14114	Kenkers			Apper Samihan under- omen antické de einspan den betwernnen jagen bilde einspan den betwernnen jagen bilde "mengle" jet verfallen den jehregen katter jegen jet men den an eine den jettige betwern de trappropriete de progression den betwern jettige betwern de trappropriete de jettige betwern de trappropriete de progression de trappropriete de progression de trappropriete de progression de trappropriete de progression de trappropriete jettige de trappropriete jettige jettige de trappropriete jettige jet	Santake	and the same					

2	clasged in man managed in					Form	Rekapitul	iri Rekom	eredari &	Monitoring	Tindak Lanjut Tapping Perio	ndo 3					
-	_			Res Possell	_						Research			Table Lage (Sprinker	Lang		
1	-	-	Many of Property		Marcad Str.	10	-	-	Som	Monteque	Bell Manager	~	No. No.				
Г																	
1										$\vdash$							
1					1											ıl	
-										⊢							
1					1					-							
																ıl	
										$\vdash$							
ı																	
										⊢							
					1					-							
- 1																	
										$\vdash$						ıl	
										⊢							
- 1	_								-							$\neg$	
										_							
					1					$\vdash$							
- 1																	
										⊢							
																ıl	
										=							
Н																$\neg$	
										⊢							
- 1.																ıl	
										⊢							
										$\vdash$							
Н	_							-							-	$\neg$	
					1			l	l			l				ı I	
				-				l	l	$\vdash$		l				ı I	
- 1	1				i			l	l			l				ıl	
																ıl	
								l	l	$\vdash$		l				ıl	
					1			l	l			l				ı I	



Hari/Tunggal : Rabu, 10 November 2021 Bulan : November Layanan : Voice Bandung Nama Supervisor : Halimah Lubis

	l			Data Pangyila	_						Rekomend	and a			Tindak Laniut (Operational	Termin			
			Mas						_		Recomend	asi	1		rindak ranjut (Operational	ream)	Paraf		
No.	Nama Agent	Nama Team Leader			Record ID /	Tel	Jam	OC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tel Pelaksansan		Parai		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.		- 11									Agent	TL.		
١,	ALDI RIZKI FAUJI	Rendra Lutfi Murastra	Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:08, 03:11 Intonasi datar 01:30, 00:56, 01:59, 02:31 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 02:50 Artikulasi tidak jelas	Komplain Gangguan	04/11/2021	11:35:30	Windi Siti	74 00%	NFE	Agent disarankan kroseek ulang ketika melakukan update, disesuaikan dengan template dan info dari pelanggan	Team Leader dedicated dan	15 November 2021	Dilakukan BIT & Reminding     Membuat sticky note di depan pc / laptop terkait penyesuaian template	11-11-2021	ata .	8ND	ld	
'			Telephone Skills/b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	02:48 Sampe	Telephony/024 7612990			Hajriani			Membuat catatan kecil untuk jargon yang sering diucapkan     Melakukan BIT dengan Team Leader	agent ybs		dan update sesuai info dari pelanggan					
			Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent melakukan update tidak sesuai SOP (IN115544395, Nomor Pelapor)						FE	- Meakakan Bi i dengan ream Leader								
			Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:10, 05:53 Intonasi datar 00:15 Artikulasi tidak jelas	Komplain					NFF	- Agent wajib mengkonfirmasi ulang permasalahan pelanggan saat pembuatan tiket			Dilakukan reminder kepada agent melalui Whatsapp Chat Personal.					Agent akan melakukan penyesuaian step-step handling customer untuk
2	ZAHLUL FADIL SURYANA	Faiq Ahmed Aryana	Hold / Proses Pencarian Jawaban/Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	02:40 Agent tidak meminta ijin kembali ketika akan melakukan hold > 2 menit	Gangguan Telephony/021	09/11/2021	14:29:03	Windi Siti Hajriani	74,00%	NPE	pelaporan - Agent disarankan fokus dan memahami	Team Leader dedicated dan agent vbs	15 November 2021	Serta telah dijelaskan point2 yang harus dilakukan perbaikan di	17-11-2021	Zullal	Acres!	kd	memastikan agar temuan dari poin summary/disclaimer danat
			Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menginformasikan summary gangguan (IN116361392)	6338085					FE	prosedur hold dilayanan - Melakukan BIT dengan Team Leader			periode selanjutnya.					tersampaikan saat proses handling.
			Verification & Identification/b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak melakukan identifikasi secara lengkap (untuk panggilan masuk dan keluar)															
3	HILMY MAULANA	Ricky Nugraha	Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:09 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 00:15, 00:47, 01:58 Artikulasi tidak jelas 02:55 Intonasi ragu-ragu 03:14 Intonasi tidak stabil	Komplain Gangguan IndiHome 2P/024671694 4	04/11/2021	9:21:22	Windi Siti Hajriani	84,00%	NFE	Agent disarankan membaca panduan product knowledge     Membuat cantan kecil untuk jargon yang sering diucapkan     Melakukan BIT dengan Team Leader	Team Leader dedicated dan agent ybs	15 November 2021	<ul> <li>Melakukan bit dan Membuat sticky note di depan pe / laptop agar tidak lupa melakukan identifikasi secara lengkap dan mengganti kata nomer menjadi nomor, merestart menjadi restart</li> </ul>	11-11-2021	Н_М	n.N	Id	
			Telephone Skills/b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:22,00:36 Nomer 02:31 merestart															

## Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Hari/Tanggal : Sabtu, 20 November 2021 Bulan : November Layanan : Voice Bandung Nama Supervisor : Halimah Lubis

				Data Panggila	in						Rekomend	ısi			Tindak Lanjut (Operational	Team)			
N	Nama Agent	Nama Team Leader	Mas	alah	Record ID /												Paraf		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksansan	Agent		SPV	
	HILMAN NUR	Yusuf Nurdiansyah	Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:09 Intonasi datar 00:33, 01:07 Artikulasi tidak jelas 00:48, 04:18 Terlalu cepat 01:27, 03:09, 04:48 Terbata-bata	Komplain Gangguan	16/11/2021	21:37:21	Windi Siti Hairiani		NFE	Agent disarankan kroseek ulang ketika melakukan update, disesuaikan informasi dari pelanggan     Membuat catatan kecil untuk iaraon yang	Team Leader dedicated dan	25 November 2021	ersonal. Serta dijelaskan point yg har	22/11/2021	klma	Ysf	Art	
	KiDho		Telephone Skills/b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:19, 02:36 Nomer	11230758			ragnam			sering diucapkan - Melakukan BIT dengan Team Leader	agent ybs							
			Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent create tiket tidak sesuai SOP (IN116991264, Solusi awal tidak sesuai)						FE									
	M NOOR FAHRUL AKBAR	Ricky Nugraha	Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:12 Intonasi tidak stabil 01:39, 01:51 Artikulasi tidak jelas 05:53 Intonasi datar	Komplain Gangguan Telephony/021	12/11/2021	13:25:19	Windi Siti Hairiani	77,00%	NFE	- Agent wajib mengkonfirmasi ulang permasalahan pelanggan saat pembuatan tiket pelangran	Team Leader dedicated dan	25/11/2021	Dilakukan Bit dan remind untuk selalu mengkonfirmasi ulang permasalahan pelanggan saat	21-11-2021	Akbar	n_w	Art	
			Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum ulang summary gangguan (IN116635545)	22886099			,		FE	- Melakukan BIT dengan Team Leader	agent ybs		pembuatan tiket pelaporan					
	ALDI RIZKI FAUJI	Rendra Lutfi Murastra	Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:07 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 00:23 Artikulasi tidak jelas 02:34 Terbata-bata 04:31 Intonasi datar	Komplain Gangguan Datin/0889990 00333	18/11/2021	21:25:00	Windi Siti Hajriani	77,00%	NFE	Agent disarankan fokus dan memahami prosedur update aplikasi pendakung     Melakukan BIT dengan Team Leader	Team Leader dedicated dan agent ybs	25/11/2021	Dilakukan BIT & Reminding untuk selalu fokus dalam memahami prosedur update pad aplikasi pendukuse	21-11-2021	-Au	RID	M	
			Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melampirkan Hasil ukur jaringan (IN117191903, datek SID 1256731566)	00333					FE	- Makatan MT dengan ream Leader			pendicung					

## Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : Selasa, 30 November 2021 Bulan : November Layanan : Voice Bandung Nama Supervisor : Halimah Lubis

				Data Panggila	n						Rekomenda	asi			Tindak Lanjut (Operational	Feam)			
No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Mas	alah	Record ID /												Paraf		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksansan	Agent		SPV	
	M NOOR FAHRUL	Ricky Nugraha	Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:46 Intonasi tidak stabil 02:13 Artikulasi tidak jelas 04:12 Intonasi datar	Komplain Gangguan	26/11/2021	12:31:56	Windi Siti		NFE	Hearing Session - Membuat catatan kecil untuk jargon yang	QCO & Team Leader	05/12/2021	- Sudah dilakukan Hearing Session	1-12-2021	c/m	e n		
1	AKBAR	NAKY Hugumi	Telephone Skills/b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	03:18 Enem	Telephony/081 238051035	20102021	123130	Hajriani			sering diucapkan - Agent disarankan lebih fokus	dedicated	0.12.2021	dengan QCO	1-12-2021	e-same	uc.it		
			Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan create tiket buka isolir (0361769603)						FE									
2	ALDI RIZKI FAUJI	Rendra Lutfi Murastra	Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:41 Artikulasi tidak jelas 01:58, 03:24, 03:38 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata	Komplain Gangguan Internet/02186	29/11/2021	14:26:05	Windi Siti Hajriani	77,00%	NFE	Hearing Session     Agent disarankan fokus dan memahami     prosedur update tiket	QCO & Team Leader dedicated	05/12/2021	- Sudah dilakukan Hearing Session dengan QCO	1-12-2021	ote	AND.		
			Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent melakukan update tidak sesuai SOP (Nomor telepon pelapor, IN118362900)	860707					FE	prosessi upane tiket	ucurancu							
	ZAHLUL FADIL	Faiq Ahmed Aryana	Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:44, 04:31 Intonasi datar 00:53 Artikulasi tidak jelas	Komplain Gangguan	25/11/2021	11:35:22	Windi Siti		NFE	- Hearing Session - Agent disarankan fokus dan memahami	QCO & Team Leader	05/12/2021	- Sudah dilakukan Hearing Session	1-12-2021	zaklul	ahmed		Akan membuat sticky note untuk menghilangkan jargon. Akan lebih
3	SURYANA	ranq Annied Aryana	Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN117972754)	Internet/02145 865657	25/11/2021	11.35:22	Hajriani		FE	prosedur update tiket	dedicated	00/12/2021	dengan QCO	1-12-2021	cartill	anmed		fokus dalam setiap handling customer.



Hari/Tanggal : Kamis / 11 November 2021 Bulan : November Layanan : Voice Bandung Nama Supervisor : Halimah Lubis

				Data Panggila	in .						Rekomend	lasi			Tindak Lanjut (Operational	Team)			
No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Mas	alah	Record ID /												Paraf		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksanaan	Agent		SPV	
			Sikap layanan/Helpfullness/a. Empati	agent tidak ada empati "mohon maaf atas ketidaknyamannya"	Komplain					NFE									
1	AMY FITRI IRIANA	Ahmad Salman Tohaeri	Solusi Layanan/Documentation/Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat untuk kendala pelanggan kadang harus di restart 1 sampai 2 jam	Gangguan Internet //05116744230	01/11/2021	8:18:12	Nurlaily	57,00%	FE	agent disarankan untuk memahami kembali prosedur penanganan komplain dan melakukan BIT dengan Team Leader		15 November 2021	Dilakukan BIT agar lebih teliti dalam handling gangguan customer dan selalu lakukan diselaimer	15/11/2021	rlmy	18T	ra	
			SOLUSI LAYANAN/Disclaimer	Agent tidak melakukan diselaimer						FE									
			Sikap layanan/Helpfullness/a. Empati	Pada saat greeting suara agent tidak terdengar jelas	Komplain					NFE	- dipastikan kembali untuk perangkat agent			- Dilakukan reminder kepada agent					
2	AMRI HARTLAN	Faiq Ahmed Aryana	SIKAP LAYANANHelpfullness/ b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi agent terburu-buru	Gangguan Internet // 08115553332	2021-11-03	10:55:33	Nurlaily	74,50%	FE	pada saat online, untuk agent tidak terburu- buru dalam melayani pelanggan, pada saat memberikan solusi dan panduan kenelanggan	Team Leader dedicated dan agent vbs	15 November 2021	melalui Whatsapp Chat Personal, dan sudah diberikan poin-poin apasaja yang perlu dilakukan	15/11/2021	chui	Paring	lat	
			SOLUSI LAYANAN //Product Knowledge & Problem Solution//Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	agent tidak memberikan solusi dengan lengkap untuk pelanggan melakukan restart modem 15 menit						FE	diberikan degan jelas dan lengkap	,		perbaikan kedepannya.					
	KIKI ANJAYA	Rendra Lutfi Murastra	SIKAP LAYANANHelpfullness/ b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi agent terburu-buru dan terbata-bata	Informasi Billing/02166		17:05:24	Nurlaily		NFE	untuk agent tidak terburu-buru dalam melayani pelanggan, dikonfirmasikan kembali ke	Team Leader dedicated dan	15 November 2021	- Dilakukan Remind via Whatsapp chat personal untuk selalu tenang	15/11/2021	/id	SND		
,	KIKI ANJAYA	Kenuia Lulli Murastra	SOLUSI LAYANAN //Product Knowledge & Problem Solution//Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Salah menginformasikan billing	23456	2021-11-04	17.65:24	Nurtaily		FE	pelanggan apabila menanyakan info billing agar tidak terjadi kesalahan informasi	agent ybs	13 November 2021	dan fokus agar tidak terburu - buru dalam melayani pelanggan	13/11/2021	***	~**E	~~	

## Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Hari/Tanggal : Sabtu/20 November 2021 Bulan : November Layanan : Voice Bandung Nama Supervisor : Halimah Lubis

				Data Panggika	n						Rekomend	lasi			Tindak Lanjut (Operational	Team)			
No	Nama Agent	Nama Team Leader	Mas	alah	Record ID /												Paraf		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksannan	Agent		SPV	
Г			SIKAP LAYANAN / Telephone Skills / b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Penggunaan bahasa yang menumpuk 7:40 "tidak ada" tidak ada	Komplain					NFE	- Menggunakan bahasa yang tepat dan efektif	Team Leader							
1	RAINALDI WIBAWA	Yusuf Nurdiansyah	SIKAP LAYANAN / Hold / Proses Pencarian Jawaban / Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih dari 2 menit	Gangguan Internet / 02220509142	15/11/2021	17:41:38	Nurlaily	74,00%	NFE	note apabila ingin melakukan hold, Melakukan	dedicated dan agent ybs	25 November 2021	dan tidak melakukan pngulangan kata,	24/11.	Rai	Ysf	Art	
L			SOLUSI LAYANAN / Documentation / Mencatat Semua Informasi	12:54 tidak mencatat pelanggan meminta dihubungi jam kerja						FE	BIT dengan Team Leader								
			SIKAP LAYANAN / Helpfullness / a. Empati	tidak ada empati "mohon maaf atas ketidaknyamannya" ada hening lebih dari 3 detik 5:00	Informasi Billing /					NFE	Bersikap empati terhadap keluhan pelanggan dan tidak ada hening lebih dari 3 detik,	Team Leader							
2	RIZKA MARIS KEMALA S	Ahmad Salman Tohaeri	SOLUSI LAYANAN / Documentation / Mencatat Semua Informasi / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent menyampaikan informasi yang tidak akurat	02189842617	2021-11-12	11:19:13	Nurlaily	77,00%	FE	dipastikan kembali untuk menyampaikan informasi yang akurat, BIT dengan Team Leader	dedicated dan agent ybs	25 November 2021						
Г			PROSES LAYANAN / Verification & Identification / b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Tidak melakukan identifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Komplain Gangguan					NFE	Agent disarankan kembali membaca produk	Team Leader		- Dilakukan BIT & Remind agar lebih memahami product					
3	KIKI ANJAYA	Rendra Lutfi Murastra	SIKAP LAYANAN / Helpfullness / b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi terburu-buru dan terbata-bata	Telephony / 081252532562	2021-11-15	10:51:39	Nurlaily	87,00 %	NFE	knowledge, BIT dengan Team Leader	dedicated dan agent ybs	25 November 2021	knowledge & tidak terburu - buru dalam melayani pelanggan	21/11/2021	Kid	BHD	Ant	

## Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu/1 Desember 2021 Bulan : Desember Layanan : Voice Bandung Nama Supervisor : Halimah Lubis

	ia supervisor																		
				Data Panggik	an .						Rekomend	fasi			Tindak Lanjut (Operational	Team)			
No	. Nama Agent	Nama Team Leader	Mas	alah	Record ID /			OC Officer			Detil Rekomendasi	PIC	Duc Date				Paraf		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	191	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Deni Rekomendasi	PIC.	Due Date	Action	Tgl Pelaksanaan	Agent		SPV	
Г			SIKAP LAYANAN/Hold / Proses Pencarian Jawaban/Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih dari 2 menit 2:44-5:38	Komplain					NFE									
1	JAJANG SUPRIATNA	Arman Permana	SOLUSI LAYANAN/Product Knowledge & Problem Solution/Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	tidak menanyakan solusi awal untuk chek kabel	Gangguan Telephony /0711711374	2021-11-24	19:23:17	Nurlaily	57,00%	FE	Agent disarankan kembali membaca produk knowledge, BIT dengan Team Leader	Team Leader dedicated dan agent ybs	5/12/2021						
			SOLUSI LAYANAN/Diselaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	idak melakukan diselaimer ( merangkum kembali)						FE									
			SIKAP LAYANAN/Helpfullness/a. Empati	tdk fokus, menanyakan kembali permasalahan pelanggan						NFE									
2	KIKI ANJAYA	Rendra Lutfi Murastra	SIKAP LAYANAN/Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi terburu-buru dan terbata-bata	Komplain Gangguan Telephony/085	22/11/2021	15:05:01	Nurlaily		NFE	- Hearing Session - Agent disarankan lebih fokus	Team Leader dedicated dan	5/12/2021						
			SOLUSI LAYANAN/Documentation/Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat "pada saat menghubungi dari luar ket diluar area untuk panggilan internal dalam gedung normal	61125256					FE	- Agent disarankan lebih fokus	agent ybs							
Г			SIKAP LAYANAN/Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi ragu-ragu 4:46	Komplain					NFE	- Membuat catatan nada saat akan melakukan								
3	REZA FAHLEVI	Rendra Lutfi Murastra	SIKAP LAYANAN/Hold / Proses Pencarian Jawaban/Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih dari 2 menit 2:01-4:31, 6:04-7:35	Gangguan Datin/0821866 53541	2021-11-23	8:58:42	Nurlaily	74,00%	NFE	hold - Agent disarankan kembali membaca produk	ler dedicated dan	5/12/2021						
			SOLUSI LAYANAN/Documentation/Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat untuk lampu internet padam						FE	knowledge, BIT dengan Team Leader								
			SIKAP I.AYANAN/Helpfullness/ b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	suara terdengar kecil oleh pelanggan 00:55	Informasi					NFE	Dipastikan kembali sebelum login untuk	Team Leader							
4	RIZKA MARIS KEMALA S	Ahmad Salman Tohaeri	SOLUSI LAYANAN/Product Knowledge & Problem Solution/Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	2:30 salah info untuk di data epuyment terdapat tunggakan tagihan	Billing/021227 80170	25/11/2021	11:40:24	Nurlaily	77,00 %	FE	perangkat dan koneksi bagus dan untuk menyampaikan informasi yang akurat, BIT dengan Team Leader	dedicated dan agent ybs	5/12/2021						
Γ	AMRI HARTLAN	Faio Ahmed Arvana	SIKAP LAYANAN/Helpfullness/b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	0:55 greeting terburu-buru, intonasi terburu-buru 2:55, 4:20	Komplain Gangguan Internet/08128	2021-11-23	19:54:32	Nurlaily		NFE	- Agent disarankan kembali membaca produk	ler dedicated dan	5/12/2021						
ľ	AMA BARILAN	r mq ramitta Aryana	SOLUSI LAYANAN/Documentation/Mencatat Semua Informasi	mencatat tidak sesuai yg diinfokan pelanggan	2797359	2021-11-23	17.34.32	- variatity		FE	knowledge, BIT dengan Team Leader	a. a. a. a. and a diff							



Hari Tanggal : RABU, 10 NOVEMBER 2021 Bulan : NOVEMBER 2021 Layanan : VOICE Nama Supervisor : BAYU FIRMANSYAH

				Data Panggila	n						Rekomenda	ısi			Tindak Lanjut (Operational	Team)			
No	Nama Agent	Nama Team Leader	Mas	alah	Record ID /												Paraf		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksanaan	Agent		SPV	
			Helpfullness a. Empati	Agent tidak fokus dan sistematis, agent menanyakan solusi awal setelah membuat tiket laporan						NFE	-Agent membuat catatan atau membuka kembali catatan perihal apa saia yang harus	Team Leader		Sudah di lakukan BIT & Remind terkait prosedur saat open tiket					
1	EFY ANA MUFLICHATI	IQBAL PURNOMO	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	03:53 agent terbata-bata	Komplain // 172001800349	05/11/2021	15:10:19	Yolanda Erziana	74,00%	NFE	ditanyakan sebelum membuat tiket pelaporan -Team Leader melakukan BIT dengan agent	Dedicated • Agent ybs	15 November 2021	<ul> <li>Harus lebih percaya diri agar saat berkomunikasi dengan customer</li> </ul>	14 November 2021	EA	259		
		i	Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum ulang kendala pelanggan	]					FE	ybs			tidak terbata-bata					
2	ABDAUL	INDHIKA ADRIANSHAH	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold	Komplain //	06/11/2021	19:38:00	Yolanda Erziana		NFE	-Agent membuka kembali catatan perihal prosedur melakukan hold, seperti contoh menyampaikan estimasi hold dan memastikan kembali pada saat pelanggan meranyakan progres tiket pelaporan, agent melakukan	Team Leader     Dedicated	15 November 2021	Bit dengan ybs terkait prosedur melakukan hold ( menyampaikan estimasi hold ), dan juga update di	15 November 2021	- China	indhika		
_	MUQORROBIN	WIBOWO	Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak update tanya progress di tiket IN115992581	IN115992581	00/11/2021	17.30.00	Tourne Lizana		FE	update tanya progres di tiket sesuai yang di infokan pelanggan -Team Leader melakukan BIT dengan agent ybs	Agent ybs	13 1404(110)(1 2021	tiket terkait tanya progress pelanggan sesuai info pelanggan.	13 101011112 2021	e-man	CHONICE		
3	AUGUST BUDIYANTO	AGUSTIN AMANDA ZATALINI	<b>Disclaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Summary nya tidak lengkap, agent hanya menyampaikan "kendala los merah"	Komplain // 161104223061	01/11/2021	8:24:17	Yolanda Erziana	80,00%	FE	-Agent memastikan kembali untuk summary atau rangkuman kendala pelanggan harus lengkap -Team Leader melakukan BIT dengan agent ybs	Team Leader Dedicated     Agent ybs	15 November 2021	BIT dengan ybs terkait ketidaksesuaian ybs. Memastikan ybs lebih bersemangat dan percaya diri saat handling dan tidak melewatkan step-step sesuai dengan	15 November 2021	嬔	ZHA		

## Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Hari Tanggal : SABTU, 20 NOVEMBER 2021 Bulan : NOVEMBER 2021 Layanan : VOICE Nama Supervisor : BAYU FIRMANSYAH

				Data Panggib	in						Rekomenda	ısi			Tindak Lanjut (Operational	Team)			
No	Nama Agent	Nama Team Leader	M a s	alah	Record ID /												Paraf		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksansan	Agent		SPV	
			Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak identifikasi dengan lengkap untuk menanyakan nada sambung telepon						NFE	-Agent memastikan kembali untuk summary atau rangkuman kendala pelanggan harus	Team Leader							
1	AUGUST BUDIYANTO	AGUSTIN AMANDA ZATALINI	Helpfullness a. Empati	07:14 memotong percakapan pelanggan	Komplain // 152701906772	12/11/2021	8:37:57	Yolanda Erziana	67,00%	NFE	lengkap dan sabar mendengarkan pada saat pelanggan berbicara -Team Leader melakukan BIT dengan agent	Dedicated  Agent ybs	25 November 2021	id terkait prosedur saat open tiket dan	23 November 2021	Ant.	Zilling		
			Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Summary nya tidak lengkap, agent hanya menyampaikan "kendala los merah"						FE	-Team Leader melakukan BIT dengan agent ybs	J. 1,511				1 Gaz	,		
			Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata dan artikulasi tidak jelas, agent mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamannya"						NFE	-Membuat catatan dan berlatih berbicara dengan jelas dan bersikap tenang, seringkali agent terdengar gugup dan artikulasinya tidak isabe	Team Leader							
2	ANGGA DWIYONO PUTRA	MUHAMMAD ALIQ AULIA	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent mengucapkan kata "baik" berulang	Komplain // 172503810163	14/11/2021	16:50:11	Yolanda Erziana	74,00%	NFE	-Di ingatkan lagi untuk tidak mengulang kata secara berlebihan dan terkadang solusi awal tidak ditanyakan namun dikonfirmasi	Dedicated • Agent ybs	25 November 2021	l'& Remind terkait kekurangan yang r	23 November 2021	anssa	assa		
			Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak menanyakan solusi awal restart modem						FE	-Team Leader melakukan BIT dengan agent ybs								
	AVISKA AVITA SARI	TODAL NURSIONO	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata	Komplain //	14/11/2021	14:27:59	Yolanda Erziana		NFE	-Diingatkan lagi untuk nomor tiket pelanggan harus disampaikan dan intonasi jalan terlalu cenat asur tidak terhata,bata saat berbacara	Team Leader     Dedicated	25 November 2021	disampaikan  - Di arahkan untuk update tiket dari	22 November 2021	Avisha	IΘ		
L,		IQBAL FURNOMO	Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menyebutkan nomor tiket laporan pelanggan	162202004014	14/11/2021	14.27:39	Tounua Erziana		FE	-Team Leader melakukan BIT dengan agent ybs	Agent ybs	23 November 2021	via nossa - Ketika berbicara untuk intonasi	22 November 2021	curisha	10		

## Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : SENIN, 29 NOVEMBER 2021 Bulan : NOVEMBER Layanan : VOICE Nama Supervisor : BAYU FIRMANSYAH

				Data Panggila	n						Rekomenda	ısi			Tindak Lanjut (Operational	Team)			
No.	Nama Agent	Nama Team Leader	M a s	alah	Record ID/												Paraf		Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksamaan	Agent		SPV	
			Verification & Identification  a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi alamat pelanggan dan tidak meminta nomor pie pelanggan untuk bukis						NFE	-Agent diingatkan kembali terkait verifikasi data pelanggan harus lengkap atas nama dan								
1	ANIDA FAZIA ZINI	ADI MIFTAHUL FAUZI NUR ROHIM	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata	Komplain // 161307003325	27/11/2021	15:04:34	Yolanda Erziana	67,00%	NFE	alamat pelanggan dan meminta pic pelanggan untuk bukis -Melihat lagi catatan untuk estimasi waktu	Team Leader     Dedicated	5 Desember 2021						
			Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent menginfokan estimasi bukis 120 menit, harusnya 15 menit						FE	restart modem,bukis dan restart by sistem -Team Leader melakukan BIT dengan agent ybs	Agent ybs							
			Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE	-Agent diingatkan kembali terkait penggunaan jargon, sering kali agent mengucapkan angka 0 dengan "enol" dan masih terbata-bata saat berbicara karna intonasi agent terlalu cenat								
2	EFY ANA MUFLICHATI	IQBAL PURNOMO	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	04:39 mengucapkan angka 0 dengan "enol"	Komplain // 0411448855	27/11/2021	10:07:10	Yolanda Erziana	74,00%	NFE	-Melihat lagi catatan untuk estimasi	Team Leader     Dedicated     Agent ybs	5 Desember 2021						
			Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Menginfokan estimasi awal 60 menit dan tidak menginfokan nomor tiket laporan pelanggan untuk nomor 0411458547						FE	-Team Leader melakukan BIT dengan agent ybs								
		DWI CAHYANTO	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata				Yolanda		NFE	-Agent membaca kembali parameter untuk summary atau rangkuman kendala pelanggan	Team Leader							
3	DARJAT SUDARJAT	WIBOWO	Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Resume kendala pelanggan tidak lengkap hanya mengucapkan "informasi yg saya catat untuk teleponnya saja yang berkendala"	Komplain // 0267401817	22/11/2021	14:11:54	Erziana	77,00%	FE	irus lengkap earn Leader melakukan BIT dengan agent 86	• Agent ybs	5 Desember 2021						
4	AVISKA AVITA SARI	IQBAL PURNOMO	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata	Komplain // 122711203201	22/11/2021	7:51:18	Yolanda Erziana	77,00%	NFE	-Agent diingatkan kembali mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket untuk kendala indihome dan agent berlatih bicara lebih santai near tidak terhata Jata sant berbicara	Team Leader Dedicated	5 Desember 2021						
			Documentation Mencatat Semua Informasi	Tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN117645205	122/11203201			Erziana		FE	- Team Leader melakukan BIT dengan agent ybs	Agent ybs							

**₩** infomedia

#### Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 1

ari/Tanggal : Rabu, 10 November 202 alan : Periode 1 - November 2 syanan : Voice Semarang

	Supervisor	: Bayu Firmaniyah																
				Data Panggilas							Rekomendasi				Tindak Laujut (Operational	Team)		
No.	Nama Agent	Nama Team Leader		Masalah	Record ID / ANI		Jan	oc offeer	Score	Keteranean	Deril Peksenandari	PIC	Day Date	Artisa	Tel Distances		Paraf	Feedback
			Katogori & Parameter	Dell	Na.	19	Jan	QC Other	Score	Keterangan	Detti Kekemenan	PIC	Des Dats	Action	I gi Pilakawan			
Г			Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala Internet dilokasi						FE	(T) Agent membuat catatan atau membuka kembali catatan perihal poin-poin ana saia yang barus			Sadah dilakakan BIT dengan agent				
١,	VINI MEIFRISKA LESTARI	Egi Boan	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Suara agent tidak entilling voice - 00 25, 00:37 terhata bata	Komplain Gangguan Internet	2021-11-01	8:44:06	Anggi Putriani	47,00%	FE.	ditanyakan untuk kendala pelanggan (2) Agent memantikan kembali untuk deskripsi gangguan sudah sesusi dengan info pelanggan atau	Team Leader     Dedicated	15 November 2021	tenebut, menyampaikan kecalahannya. Ybs akan memperhaiki kecalahannya dan akan	11 November 2021	Dini	244	
			Documentation Mercatat Serma Informaci	- Detail dan solosi zwal tidak sosusi						NFE.	belam (7) Suara agent harus menah dan stabil (4) Toum Leader melakukan HIT dengan agent	• Agent ybs		labih teliti sahingga tidak mengelanginya lagi, disampaikan melalui media Whatsaco.			//	
L		Inguasi	Product Knowledge & Problem Solution engussai Prosedur, Produk dan Apikasi Layan	- Tidak menanyakan/memberikan solusi awal						NFE.	tersebut			and and wanty				
			Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:13, 09:11 menggunakan kata "nomer" - 02:38 menggunakan kata "eeee"	Komplain					FE	(T) Agent memantikan kembali untuk deskripsi sananyan dan soluri awal sudah sesasi dengan info			- such Albirday No day				
2	IKHDA MULIANA AGUSTIN	AGUSTIN Dwi Cabyanto Wibowo	Documentation Mercatat Semus Informasi	<ul> <li>Solusi avud di doskripsi tiket IN115223634 tiduk sesuai , agent tiduk menanyakan hal tersebut kepada pelanggan</li> </ul>	Gangguan Tulophony / 051380507572	2021-11-01	9:20:58	Anggi Putriani		NEE	pelanggan atau belum (7) August mendir untuk internasionnen yang tidak	Team Leader Dedicated	15 November 2021	menyampaikan kesalahannya secara hansanan sha menesissi	11 November 2021	Pala	1 47	Dikarenakan Ybs masih termasuk Agent baru maka akan dibisukan
		Proc	Product Knowledge & Problem Solution inquani Procedur, Produk dan Aplikasi Layan	-Tidak memberikan/menanyakan solusi awal	441,000,017,12					NFE	bolch diseburkan. (7) Team Leader melakukan BET dengan agent tersebut	Agest ybs		kesalahannya dan akan lebih baik lagi kedepannya		1	4	monitoring agar labih bask lagi.
Г			Helpfullness b. Bereikap Positif dan Pencaya Disi	- 01:95 artikulusi tidak jelas						FE								
			Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	- 00:17 Tidak menggunakan sapaan hapak	Komplain					FE	(1) Agent membuka kembuli catatan dan memantikan ketika open tikat headline sadah sesasi			- sudah dibakakan hit dan				
3	DIAH AYU REZEY KUSUMA Mahami	Mahammad Aliq Aulia	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:51, 06:53 menggunakan kata "eroli" - 01:90 menggunakan kata "perlahelan" - 02:57, 06:52 menggunakan kata "nomer" - 03:36, 07:36 menggunakan kata "nomer"	Gangguan Internet / 0354695167	2021-11-04	12:00:54	Anggi Patriani	71.00%	п	(2) Agent memastikan kembali setelah open tiket sudah menempelkan capture jaringan pelanggan (7) Agent menalis untuk jargon-jargon yang tidak bolah disuburkan. (4) Team Luader melakukan BET dengan agent	Team Leader Dedicated     Agent ybs	15 November 2021	memperingati kesalahannya secura langsang, ybs mengaksi kesalahannya dan akan memperbaiki untuk kedepannya	12 November 2021	<b>р-ган ау</b> и	asse	
			Documentation Mercatat Seman Informasi	- Headline tidak sossai - Tidak menempelkan capture jaringan ditikut IN115711000						NFE	tersebut terkait punduan open tiket yang sesuai							

#### Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Harri Tanggal : Sahra, 20 November 2021 Bulan : Periodo 2 - November 2021 Layuna : Voice Semarang : Nama Samerioter : Bluer Birmanerah

	Repervisor	: Bayu Firmaniyah																
				Data Panggilas							Rekomendasi				Tindak Laujat (Operational	Team)		
Na.	Nama Agent	Nama Team Leader		Macalah	Record ID / ANI	74	Jan	OC Officer	Score	Keteranean	Detil Rekomendari	PIC	Day Date	Action	Tel Distances		Paraf	Feedback
			Kategori & Parameter	Dell	Nu.	.0	2411	QC OHER	J. Contract	Kranangan	Ditta Attandada		247.047		TO PROCEEDING			
Г			Helpfullness b. Bersikap Postif dan Pescaya Diri	- 01:05 ragu ragu saat memberi informasi kupada pelanggan						NFE.	(T) Ascet membust cutatan atau membuka kembali							
			Telephone Skills b. Penggunuan Bahasa yang Teput	- 02-40 menggunakan kata "bener" sebarasnya "benar"						NFE.	catatan perihal poin-poin apa saja yang haras ditanyakan untuk kendala nelanggan			Sudah dilakukan BIT dengan agent tersebut secara langsung				
1	VINI MEIFRISKA LESTARI	Egi Boan	Documentation Mercatat Serma Informaci	- Solusi awal INI 16716658 tidak sosusi, karna agent tidak menanyakan hal tersebut kepada pelanggan	Komplain Gangguan Internet / 03617873671	2021-11-13	10:26:45	Anggi Putriani	54,00%	FE	Agent memantikan kembali umak solusi awal sadah sossai atas belum     Agent menulis untuk jargon-jargon yang tidak	Team Leader     Dedicated     Agent vbs	25 November 2021	menyampaikan kesalahannya. Ybs akan memperhaiki kesalahannya dan	22 Nasamber 2021	Uini	2/1/	
			Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	-Tidak menanyakan/memberikan solusi awal						FE	(4) Team Leader melakukan BFT dengan agent tersebat	- Again you		akan lebih teliti sehingga tidak mengulanginya			ļ′′	
			Documentation Mercatat Semus Informasi	- Solusi awal IN116571861 tidak sessai, agent tidak menanyakan hal tersebut kepelanggan						FE	(T) Ascert membuat catatan atau membuka kembali							
2	ESTI WIJAYANTI	Fernandes Octo	Product Knowledge & Problem Solution Mengancai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan atau memberikan solusi awal	Komplain Gangguan Indihome 2P / 02678402745	2021-11-11	17:38:34	Anggi Putriani	60.00%	п	cikinin perihal poli-polin agu saja yang harus diangulan sunik kerdala pulanggan diangulan sunik kerdala pulanggan (2) Appert memandian kerbala tamk solusi awal mishi sonul atau belum (3) Yeam Leader melaksikan BET dengan agost tersebat	Team Leader Dedicated     Agent ybs	25 Nasumber 2021	Sudah dilakukan BIT dengan agent tersebut sacara langsung, menyampalkan kasalahannya. Ybs akan memperbalik kesalahannya dan akan labih selis selingga tidak mengulanginya.	23/11/2021	En	Nanctes	
Г			Verification & Identification b. Identification pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala tip dilokasi, ada nada atau tidak ada nada						NFE.	(T) Agent membuat catatan atau membuka kembali							
			Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 06:01 sobata bata	Komplain Gangguan					NFE	catatan perihal poin-poin apa saja yang harus ditanyakan untuk kendala pelanggan (Z) Aucut memantikan kembali umuk deskrimsi	• Team Leader		- rudah dilakukan BET dan menyampakan tersuan dan				
,	PUTERI TRIANA AUDINA	Muhammad Aliq Aulia	Documentation Mercatat Seman Informasi	- Deskripsi detail gangguan-dirket IN116525233 / IN116525360 tidak soosai, agent tidak menanyakan detail kendala dp	Indihene 2P / 0247686953	2621-11-11	8:16:42	Anggi Putriani	67.00%	п	gangguan sudah sesuai dengan into pelanggan atau belam (3) Teum Leader melakukan BFT dengan agent tersahat	Dedicated • Agent ybs	25 November 2021	kosahhannya socara langoung, ybs mengaksi kosalahannya dan akan labih buik lagi kedapannya	23/11/21	PURSI	acad	
			Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Teput	- 01:45 menggunakan kata "nomer"						NFE	(1) Agent menulis untuk jargon-jargon yang tidak boleh disebutkan			- sudah dibikukan BET dan				
4	IKHDA MULIANA AGUSTIN	Dwi Cabyanto Wibowo	Documentation Mercatat Semus Informati	- Tidak menempelkan captura jaringan	Komplain Gangguan Internet /082311032045	2021-11-11	9:18:47	Anggi Patriani	77.00%	п	(2) Agest memastikan kembali setelah-open tiket, apakish sadah menempelkan capture jaringan dinossa atau belum (7) Yeam Leader melakukan BET dengan agent tersebat	Team Leader     Dedicated     Agent ybs	25 November 2021	menyanpakan terman dan kecalahannya secara langsung, ybs mengaksi kesalahannya dan akan labih buik lagi kedepannya	21/11/2021	Rey		Akan berusaha lobib buik lagi di periode berikutnya
5	DEVITA NUBUL AINI	Alizzu Nauful Affi	Dischalmer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Salah mengjadiomanikan estimusi, tikut IN116738945 selah diaporkan sejak tgil 13-11- 2021 16 20 09 seharasnya cukup mengjadiskan secapatnya	Komplain Gangguan Internet / 081284430515	2021-11-14	11:19:18	Anggi Patriani	50,00%	п	(T) Agent memanikan kembali jika pelanggan ingin- mulaksian open tikat, apikah sebeluannya sedah ada tikat pelaperan taku belam agar tidak selah semigiaksematikan SLA Pengeciskan anal kepada (2)Toma. Leader melaksikan HIT dengan agunt kerabat.	• Team Leader Dedicated • Agent ybs	25 Nasumber 2021	- sudah dilakukan BIT dga yès dan akan bersusha tidak mengelangi kesalahan nya	23/11/2021	200/4	ana	

#### Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari Tanggal : Selana, 30 November 2021 Balan : Periodo 3 - November 2021 Layanan : Voice Semarang

Nan	nan a Sapervisor		Voice Semarang Bayu Firmaneyah															
					Data Panggilan							Rekomendasi			Tindak Laujut (Operational	Team)		
No	Nama Ago	at I	Nama Team Leader		Masalah	Record ID / ANI	Total						PMC .	Day Date			Paraf	Feedback
				Kategori & Parameter	Dell	Na.	191	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PAC.	147.547	Tgl Pileksensen			
Г				Documentation Mercatat Semus Informasi	<ul> <li>Soluri awal IN117802456 tidak sosuai, karna agent tidak menanyakan hal tersebut kepada pelanggan</li> </ul>						FE	(T) Agent membuat catatan atau membuka kembali catatan perihal pole-nole ana sala yana hanu						
1	PUTERI TRIANA	AUDINA	Muhammad Aliq Aulia	Product Knowledge & Problem Solution Menganesi Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan/memberikan solusi awal	Komplain Gangguan Telephony/05138 9746657	2021-11-23	12:23:50	Anggi Patriani	60.00%	п	statutus persona pionopolis apa supe yang sasani ditanyakan untuk kendilan pelanggan (2) Agant memastikan kembali samak solusi awal sadah soomai atas belum (3) Yaum Luader melakukan BFT dengan agent tersebut	Team Leader Dedicated     Agent ybs	5 Desember 2021				
				Verification & Identification b. Identificati permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala Uscerv dilokasi seperti apa	Komolain					NE	(T) Agent membuat catatan atau membuka kembali catatan perihal pole-pole aga saja yang barus						
2	ESTI WIJAYA	ANTI	Fernandes Octo	Documentation Mercatat Seman Informasi	- Detail gangguan dideksirpsi IN117934672 tidak sonusi info pelanggua	Gangguan IndiHome 39/085258316061	2021-11-24	20:39:47	Anggi Patriani	70.00%	н	ditanyakan untuk kendala pelanggan (2) Agent memantikan kembali untuk detad ganggaan sudah sossai dengan inti pelanggan (3) Tama Luder melakukan BET dengan agent terubat	Team Leader Dedicated     Agent ybs	5 Desember 2021				
Г				Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 00:58, 02:57 Amikulasi tidak jelas - 02:38, 02:45 ragu ragu dan serbata bata						NFE	(1) Agent jangan terlalu berbicara terlalu ceput yang dapat menyebahkan artikulasi tidak jelas dan bisa					$\neg$	
3	MOSLAMAD EKO M	HIZINI W.S	Alizza Naufal Afifi	Dischalmer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- 03:57 Salah menginformasikan estimasi bukis, untuk bukis 15menit bukan 126menit	Komplain Gangguan Internet 08124281 4509	3021-11-24	6:37:51	Anggi Putriani	77.00%	п	mulakukan roloplay dongan agont atau TL (2) Agont memantian kembali umek apakah odakasi sang diberikan odah sesuai dengan inb yang diberikan odah TL (3) Toum Luader melakukan BFT dongan agont serubat	Team Leader Dedicated     Agent ybs	5 Desember 2021				
Г				Opening Greeting Salam pembaka	- Greeting tidak sessai penyebutan waktu "Selamat siang"						NE	(T) Agent memastikan penyebutan wakta sudah sesaai atau belum dan membuka kembali catatan						
			[	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Tidak verifikasi alamat pelanggan						NE	sessai atau belum dan membuka kembali catatan pembagian waktu (2) Assest membuka kembali catatan atau membuat						
١.	ELSATARADI	WITTA	Risky Maymoda	Closing Greeting Salam penutup	<ul> <li>Closing tidak sesuai "terima kasih telah menghubungi tenesa telkom, mehon maaf atas ketidaknyamanan nya selamat siang"</li> </ul>	Komplain Gangguan	2021-11-24	9-51-26	Anggi Putriani		NE	note perihal apa saja yang dilakukan ketika verifikasi data pelanggan	Team Leader     Dedicated	5 Downber 2021				
			, ,	Telephone Skills b. Penggunun Bahasa yang Teput	- 05:09, 65:13, 05:18 Menggunakan kata "eee"	Telephony/98121 9952014		1.00			NE	(7) Agent menulis untuk jargon-jargon yang tidak bolah disebutkan     (4) Agent membuka kembali catatan untuk mosedur	*Agest ybs					
				Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 00:46 Tidak menginfokan berapa lama wakna hold yang dibutahkan - 00:47 - 04:34 Hold lebih dari 2menit dan tidak konformasi ulang kapada pelanggan						NE	ketika melakukan Hold (5) Tuan Luader melakukan BET dengan agent tersebat						

## 🗱 infomedia

#### Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 1

Hart/Tanggal Raba 10 Nov 2
Balan November
Layanan Voice Semanang

Namo	Supervisor	: Bayu Firmaniyah																
				Data Pan	ggilan						Rekomen	idasi			Tindak Laujut (Operational	Team)		
No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Max	alab	Record ID / ANI No.	Tel	Jan	OC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Day Date	Action	Tel Printerson		Paraf	Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	Receed ID / ANI No.	19	.nn	QC Omzar	Score	Keterangan	Deta Rekomendaki	PR.	Dao Bata	Action	Igirottama	Agent		
			Verification & Identification b. Identificasi permusalahan pelanggan	- Cust infokan telp tidak bisa og, agent tidak identifikasi untuk telp ic nya ganggaan juga atau tidak						NFE	Agent di sarankan lebih folosi saat handle pelanggan sehingga lebih detail dalam selentificasi permasulahan pelanggan, tidak salah semptem saat onen tiket dan tidak teriadi			BIT & Remind agar lebih fokus saat handle relamman dan memastikan		Ru	Zikhel	
1	ROBBY NANDA SURIYANDA	AGUSTIN AMANDA ZATALINI	Helpfullness a. Empati	- 01:17 - 01:22 hering > 3 detik	Komplain Gangguan Telephony/08111797097	2021-11-04	9:24:40	Choirannisa	67,00%	NFE	Agent membaca kempun paneuan product	TI. dedicated dan Agent ybs	15 November 2021	ybs mendapatkan materi handling yang sessai	15 November 2021		2.800-90	
			Decumentation Mencatat Serma Informasi	- IN115693648 Open tiket symptom tidak sessai, cust infokan telp tidak bisa og						FE	knowladge - BIT dengan TL terkait probing gangguan telephony			,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,				
			Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Tidak verifikasi data pelanggan						NFE	- BIT densen TI untsk mensinsaskan kembali							
2	M. IHSAN P.	AGUSTIN AMANDA ZATALINI	Verification & Identification b. Identificasi permasalahan pelanggan	- Pelanggan tidak mengetahui no inet nya, agent tidak indentifikusi dengan menanyakun no telp tumpungannya	Informasi Pindah Alamat/082174613514	2021-11-04	847:21	Choirannisa	77,00%	NFE	<ul> <li>Agent melakukan roleplay dengan TL untuk melatih skill komunikasi nya asar lebih terbiasa</li> </ul>	TL dedicated dan Agent ybs	15 November 2021	BIT dengan ybs dan memastikan ybs memiliki skill handling customer yang sossai dengan rales. Termasuk roleplay dengan TI. dedicated	15 November 2021	M. H	Zilder	
			Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:05, 02:31 artikulasi tidak jelas						NFE	artikulasi menjadi jelas							
			Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 05:51 mengucapkan followupkan	Komplain Gangguan					NFE	Agent di sarankan lebih fokus saat handle pelanggan sehingga akurat dalam pengceekan data laseran selangsan di ashikasi			- Sudah di lakukan BIT & Remind asar lebih fokus saat handle				
3	FRIDANATA DEVI RATIKA	IQBAL PURNOMO	Decumentation Mencatat Serma Informasi	- 02122607107 tidak membuatkan tiket laporan. Agent infokan sudah di open tiket tgl 04 nov jam 10-49, namun di cek di history blm ada no tiket	Telephony/08132865558	2621-11-04	12:45:51	Choirannisa	77,00%	FE		TI. dedicated dan Agent ybs	15 November 2021	pelanggan - Membuat noted tekait jargon yang tidak boleh di ucapkan	14 November 2021	Det	ЯР	

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Balan : November
Layanan : Voice Semaning

	- Augustion	. mys ramanyan																
				Data Pan	ggilan						Rekomen	dasi			Tindak Lanjut (Operational	Team)		
No.	Nama Agent	Nama Team Leader		alab	Record ID / ANI No.	Tel	Jun .	OC Officer	Score	Keteranon	Detil Rekomendari	PIC	Day Date	Action	Tel Polisionero		Paraf	Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	Marcha ID / Acti Au			QC OHALI	.none	Returning	Ditte RELIGIES	110.	Day ton	Allon	1gi macana	Agent		
,	MUHAMMAD FAISAL ABQORY	EGIIHSAN	Closing Greeting Salam penutup	- Tidak menanyakan kejelasan informasi din akhir pensakapan - Tidak menawarkan bantaan lain	Informasi Product Knowledge/08/22111110	2021-11-12	21:02:03	Choirannisa	77,50%	NFE	BIT dengan TL untuk remind agar Agent fokus saat handle pelanggan dan remind terkait case Informasi ium ocerasional abasa teknist	TL dedicated dan Auent vbs	24 Nov 2021	Sudah dilakukan BIT dengan agent tersebat, menyampaikan kasalahannya. Yis akan memperbaki kosalahannya dan akan lebih teliti sehinasa tidak	24 November 2021	Faisal	2/4	
			Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Memberikan informasi yang tidak valid, Agent infokan plasa telkom hari minggu telap buka	.,					FE	сане інгостані јат ореганован рама невкот			mengulanginya lagi, disampaikan melalui media Whatsapp.			//	
2	FRIDANATA DEVI RATIKA	IQBAL PURNOMO	Product Knowledge & Problem Solution Menganui Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Solusi awal tidak sessai, Pelanggan laper kendala BTV, Agent tidak menanyakan/edakasi restart STB	Komplain Gangguan IPTV/08/52496/99/04	2021-11-16	15:39:59	Choirannisa	80,00%	FE	- BIT dengan TL untuk remind kembali terkait selusi awal gangguan IPTV	TL dedicated dan Agent ybs	24 Nov 2021	Sudah di lakukan BIT & remind kembali terkait prosedur open tiket teratama selasi awal gangguan IPTV	22 November 2021	Davi	IP	
3	ANINDYA IFFA K	INDHIKA ARDRIANSHAH WIBOWO	Decumentation Mencatat Serma Informasi	- IN117125924 Open tiket tidak sesuai, Pelanggan laper 4 nomer di deskripsi tiket hanya di talis 3 nomer	Kemplain Gangguan Telephony 08134438241 4	2021-11-18	8:31:00	Choirannisa	80,00%	FE	BIT dengan TL untuk mengingatkan kembali terkasi open tiket dan agar Agent fokus saat sedang handle pelanggan sehingga tidak salah saat open tiket	TL dedicated dan Agent ybs	24 Nov 2021	<ul> <li>Sudah di lakukan BIT terkuit prosedur open tiket &amp; remind kembali agar lebh teliti saat mencatat data data pelanggan hingga saat melakukan open tiket ganggan.</li> </ul>	24 November 2021	24	544	
4	DITA APRILIA	MUHAMMAD HANIF	Diselalmer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Agent tidak menyampaikan summary tiket laporan yg di baat	Komplain Gangguan Telephony/08128387463 1	2021-11-14	15:39:52	Choirannisa	80,00%	FE	<ul> <li>BiT dengan TL untuk remind ke agent agar menyampakan poin diselaimer secara lengkap, menyebatkan summary kendala dari tiket pelaporan yg di buat</li> </ul>	TL dedicated dan Agent ybs	24 Nov 2021	Sadah di lakukan BIT & remind kembali terkait edukasi pelanggan, teratama bagian konfirmasi ulang permasalahan pelanggan	24 November 2021	Dita	мн	
5	CHINDYANA FEBBY UTAMI	MUAMAR NOVALNOH IDRUS	Diselaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Agent tidak menyampaikan summary tiket laporan yg di baat	Komplain Gangguan Telephony 03808553513	2021-11-13	9:07:03	Choirannisa	80,00%	FE	<ul> <li>BIT dengan TL untuk remind ke agent agar menyampakan poin diselaimer secara lengkap, menyebatkan summary kendala dari tiket pelaperan yg di buat</li> </ul>	TL dedicated dan Agent ybs	24 Nov 2021	Sudah di lakukan BIT & remind kembuli terkait edukasi pelanggan, teratama bagian konfirmasi ulang pemasalahan pelanggan	24 November 2021	Chindjana	Anne	

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : Selass/30 November 202
Balan : November
Layanan : Voice Semanang

Nam	a Supervisor	: Bayu Firmansyah																
				Data Pan	ggilan						Rekome	adasi			Tindak Lanjut (Operational	Геат)		
No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Mas	alah	Record ID / ANI No.	Tel	Jan	OC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Day Date	Action	Tel Prinksmann		Paraf	Feedback
			Kategori & Parameter	DetiI	Receed ID / ANI No.	19	- An	QC Omzar	Score	Keterangan	Deta Rekomentari	PIC.	Dao Data	Action	Igiroscoma	Agent		
			Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Yidak verifikasi alamat pelanggan						NFE	Agent di sarankan lebih fokus saat handle customer sebingga verifikasi data pelanggan dengan lengkan							
	LUTFI EFA OKTAVIANI	IQBAL PURNOMO	Decamentation Mencatat Serma Informasi	- IN 118296384 Tidak mencantumkan hasil pengecekan meeldatek	Komplain Gangguan Datin 081357348818	2021-11-28	17:37:13	Choirunnisa	70,00%	FE	<ul> <li>Agent di sarankan untuk update hasil ukse paringan-datek saat open tiket layanan Datin BIT dengan TL untuk remind terkait temuan Agent</li> </ul>	TI. dedicated dan Agent ybs	4 Des 2021					
			Helpfullness b. Bersikap Postif dan Percaya Diri	- 00:36 artikulasi tidak jelas						NFE	Agent di sarankan untuk pengscapan jangan terlahi cepat agar artikulasi tendengar jelas							
2	RIKY ANGGARA PUTRA	RUDI HARTONO	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 02:21 mengacapkan oke	Komplain Gangguan Internet/07367323986	2621-11-22	15:23:47	Choirannisa	74,00%	NFE	Agent di sarankan untuk membuat note jargen yang tidak beleh di ucapkan     Agent di sarankan untuk update tiket suat nelannuan lareran ulani	TI. dedicated dan Agent ybs	4 Des 2021					
			Decamentation Mercatat Sersus Informasi	IN117692906 pelanggan lapul tidak update di tiket pelaporan						FE	BIT dengar TI. untak remind terkait temuan Agent dan remind agar Agent lebih feksas saat handle customer							
	DIKY KABUL ISDIANTO	MI HAMMAD HANIF	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:36 terbata-bata	Komplain Gangguan	2621-11-26				NFE	Agent di hampkan lebih fokus suat handle customer sehingga tidak salah infokan nomor	TL dedicated	4 Des 2021					
3	DIKY KABUL ISDIANTO	MUHAMMAD HAND	Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Salah infokan nomor tiket laporan, nomor yang valid IN118027510 di infokan ke pelanggan IN11807510	Internet 089669717172	2021-11-26	6:15:17	Choirannisa		FE	tiket pelapotan - BiT dengan TL untuk remind kembali terkait temuan ketidaksesuaian	dan Agent ybs	4 Des 2021					
			Helpfullness b. Berskap Positif dan Percaya Diri	- 04:14 artikulusi tidak jelas	Komelain Gangguan					NFE	- Agent di sarankan untuk pengscapan jangan terlaha cerat asar artikulasi tendenara selas	TL dedicated						
4	LENY LUTFIANA AZHARI	CATUR WAHYU WIRAWAN	Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedar, Produk dan Aplikasi Layanan	- 03:17 menginlokan jadwal kedatangan teknisi ke lokasi jam 11:00	Internet 082111919971	2621-11-22	7:20:03	Choirannisa	77,00%	FE	- BiT dengan TL untuk remind terkast posedur (tidak boleh infokun jadwal teknisi ke lokusi)	dan Agent ybs	4 Des 2021					
5	DITA APRILIA	MUHAMMAD HANIF	<b>Dischaimer</b> Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Agent tidak menyampaikan summary tiket laporan yg di baut	Komplain Gangguan Internet/02/12/9006410	2021-11-23	13:23:56	Choiraunisa	80,00%	FE.	BiT dengan TL untuk remind ke Agent agar menyampukan pein diselaimer secara lengkap (menyampukan samenary kendala dari iiket laporan yang di buat) dan Fokus saat handle cantomer	TL dedicated dan Agent ybs	4 Des 2021					

**#** infomedia

#### Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 1

: Rahu/ 10 Nopomber 2021 : Nopomber 2021 : Voice Semanny : Rayu Firmanoyah

				Date I	angglas	_	_		_	_	Robes	nedeci			Tindak Laujut (Operational	Tram)	Dead		
Na.	Nama-Agret	Nama Team Leader			Record ID / ANI No.	Tel	Jan	OC Officer	Score	Keteranean	Dell Rekomendari	PIC	Day Day	Arties	Tel Printerson				Feedback
			Kategoli & Panameter  Verification & Identification  b. Identificat permatalahan pelanggan	Defd (923) Agost fidak memerikan info yang dicampakan pelanggan apakah sant lapotan layanan internet juga ikut panggaan konbait (601748-473)						NON EXEAL ERROR (NFE)	- Asset membika dan membasa catatan pertamaan solusi awal dan					Agent	TL.	SPV	
1	INTAN PINILIH HANISTYA	FERNANDES OCTO	Documentation	Agent menubikan sebai awal "cek perangkat dan kabel" samun isi receding tidak ada informesi tersebut (INTI6183647)	Komplain/6917491947	118/2021	9:06:03	Sondarg Str Sagala	50,00%	FATAL ERROR (FE)	perinnyaan idantifikasi Imijatan 20 manif sebulum muhi online - Agost manifi ikin polonjonia patanyaan di bajian paling atas notopad sebugai pandaan selama online - Tama Landar dedicatad mangjiaptian agost 20 menit sebulum daty untuk memban polonjonia polonjaj idantifikasi	- Team Leader Dedicated - Agent INTAN PENILIH HANISTYA	15 Nopumber 2021	<ul> <li>- sudah dilakukan bit dan memperingati kusalahannya, ybs mengaksi kusalahannya dan akan memperhaiki untuk kodopunnya</li> </ul>	12 November 2021	Salar	Mando		
			Product Knowledge & Problem Solution	(P-65) Agost tidak menanyakan selasi awal cek perangkat dan sambungan kabel (rase telepon)						FATAL ERROR (FE)									
			Helpfullness b. Bassikap Pesitif dan Percaya Disi	Arskulari pengucapan agost terdengar tidak jelas, nada tidak stabil, dan masih terdengar logat						NON EXTAL ERROR (NFE)									
2	NOR RAHMA ASTRIVANI	MUHAMMAD ALIQ AULIA	Documentation	Agent salah menilih symptom dan headlise untuk nama layanan tidak sesuai (sok hum disoise myCX 6/21361223 152313210117 INT16828650)	Komplain/095749904421	119.0021	83218	Scoding St Sagala	57,00%	EREOR (FE)	Houring session dan knihan percakapan dengan Tean Lander (artikulusi dan lugat)     Th. dedicand mengingatkan agant 30 menit sebelum-online untuk lihat normad sebasi sebelumnya sebasai nyion casa-casa yann sadah	- Team Leader Dedicated - Agent NOR RAHMA ASTRIYANI	15 Nopomber 2021	- sodah dilakukan bit dan memperingati kasalahannya, yibs mengaksi kasalahannya dan akan	12 November 2021	RAHMA	ALRO		
			Disclaimer	(S.12) Agoste salah menginfokan SE. A. untuk indihomo 120, karusa kyunan yang dilapochan bekan WeGD Gook teun disosier myCX. San update dara pelanggan sebeluannya 0721341223 152243216617 IN116328050)						FATAL ERROR (FE)	от в потрые воет воетненну в нееди от от систем уму паме drangeri			memperhalki untuk kodepannya					
			Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	(158).Agost tidak mununyakan/ mununtikan apakah talapun tumpangan gangguan juga (1720/0290864)						NON EXTAL ERROR (NFE)									
			Helpfallares a Errorei	Agent tidak mengecapkan kalimat empati "mobon maaf atas ketidaknyamanannya"	1					NON EXTAL ERROR (NED)									
			Helpfullness b. Bassikap Positif dan Percaya Disi	Fordengar tergosa, rago-rago don terbota, sarta artikulasir pengucapan tidak jolas	1					NON DITAL	<ul> <li>Agret membuka dan membuca catatan pertanyaan solusi awal dan pertanyaan idontifikasi lanjutan 30 menit sebelum mulai online</li> <li>TI. dedicated mengingarkan agent 30 menit sebelum daty untuk</li> </ul>	- Trans Lander Dedicated		- sudah dilakukan beuring sussion, dan agost akan memperbaki setuk kadengenya, dangan menambahkan					
3	DICKY	ALIZZA NAUFAL AFIFT	Telephone Skills b. Proggonate Robers yang Teper	(1:58, 7:61) Agost mongocapkan kata "di-untat" (gabungan kata inggris dan imbahan) dan monyebut angka N dengan "lapan"	Komplain/081291333331	119.0021	17:37:41	Sondang Str Sagala	61,00%	NON EXTAL ERROR (NFE)	membera poin-poin probing identifikasi  - Agost membrikasi bingan paling aste nengad senik jangon yang saring discapkan (sebagai pengingat)  - Husring session dan kathan perakapan dengan Teum Leador (serikolasi) dan intensesi)	- Agent DECKY	15 Nepamber 2021	notiped dimens agar models dibace pade sort monorims call dari customer	15 November 2021	20037	NAME		
			Documentation	(1:58) Agost mendiskan sohai awal "cok perangkat dan kabel" namun dari isi neording agost hanya menanyakan sohai awal nemet modom jisi doskripsi tikat tidak sonai IN116378385)						EXEAL EXECUTE:	(articulari dan intoniari)								
			Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agort tidak menenyakan di lokasi digunakan atau tarumbung batapa patangkat dan apakah menggunakan sambungan LAN untuk dilakukan bypass (casa lambat)						NON EXEAL ERROR (NFE)									
			Closing Growting	(RT3-PTF) Agost tidak monanyakan kejelasan informeri dan sonamaran bumasa	1					NON EXTAL ERROR (NED)	<ul> <li>Agost mendirikan di bagian paling atas notopad untuk jargon yang saring discapkan sorta kalimat closing grantings (subagai pangingat)</li> </ul>								
4	GREGORIUS FRANIAVA SETVA DEWA	RIZKY MAYNARDA	Telephone Skills b. Penggunan Ruhara yang Tepat	(3:12-9:27) Agost menjelarkan dengan barulo-tele dan mengucapkan kata "untuk" sucara berlebihan	Komplain/05992033556	11/1/2021	21:42:50	Scoding Br Sagala		NON EXTAL ERROR (NFE)	Tf. dodicated mongingarkan agent 20 menit subolum online untilst membara mengod sebari subolumnya sebagai nyisiw casa-casa yang malah diangani (surta catatan poin-poin probing identifikasi)     Tf. dodicated momentian sour di sektor asont sidak ada benda	- Team Lander Dedicated - Agent GREGORIUS FRANJAYA SETYA DEWA	15 Nepember 2021						
			Hold / Preses Procuries Janabas	(5.24-8.92) Agent held lebih dari 2 menit	i					NON EXTAL ERROR (NED)	TL deducted memoritian ager de soluter agent fidult ada bendu distraksi soluin perangkat untuk online dan botel minum ager agent								
			Documentation	(1:15-1-20) Agost tidak mendiskan di deskripsi tiket tarkait info hasil pengocekan speednet yang dilakukan pelanggan (IN11530877)						ERROR (FE)	EAS.								
$\Box$			Helpfallness b. Barokan Preitif dan Peruna Diri	Agent turdengar ragu-ragu saat konfirmasi alamat pelanggan						NON EXTAL ERROR (NEE)									
s	RADENTA NADEBUNDA JAYANTARA	RZXY MAYNARDA	Documentation	NOTE), Unrik pelangan Isporas dang tanp progress ike, jadil mas sammany sociking sang ditanbahkan 'Tanya Progress' bukan 'Informasi Takar' (INISI ISI-109) [TEMUAN] Nomer puba yang dicantanban pada apaka Tanya Progress adalah somer janggana yang disportan, onlapkan somer yang buar adalah disportan, onlapkan somer yang buar adalah	Komplain/099524841466	1190021	8:15:69	Scoding St Sagala	77,00%	ENTAL ERROR (FE)	-Tt. districted memorikan ager di sirkter agere fidik ada benda distraksi silain perangkat untik celine dan bend mimun ager agent fidus esar handilig pelanggian	- Team Leader Dedicated - Agent RADINTA NADIRI NDA JAYANTARA	15 Nepamber 2021						
$\perp$				1895-28841-0-4 (INTEGER 1490)															

: Mingga/ 21 Nopomber 2021 : Nopomber 2021 : Voice Sumaring : Bayu Firmanopah

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

					Date I	angglas						Reter	rendesi			Tindak Laujut (Operational	Tramp		
Na		Nama Agret	Nama Team Leader	Mas		Record ID / ANI No.			ocossw	_		Drill Erkenroden	PMC			Tel Peldomon		Parad	Feedback
				Kategori & Parameter	Dell	Record ID/ANI Na.	191	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Deld Kolomendan	PIC .	Dec 200		Tgi Priskonnon			
Г	П			Helpfallness a Empati	Agent tidak mengucapkan kalimat ompati "mobon maaf atas ketidaknyamanannya"						NON EXTAL ERROR (NFE)				-radah dilakakan merimentan dan				
			[	Helpfullness b. Renskap Pesitif dan Percaya Diri	Yardengar rago-rago dan torbota, serta artikulasi/ pengucapan tidak jelas						NON EXTAL ERROR (NEE)	Agore latihan berdialog dengan TL dedicated ager artikulasi/ pengucapan agent julus saat berbicara dengan pelanggan     TL dedicated memorikan cataran agent dengan mengocek netopad	Town Lander ALITY A NATION ACTOR		memberitahskan kapada ybs tontang kasalahanya, dan ybs akan benseba memorbalis nya mesan				
1		DICKY	ALIZZA NAUFAL AFIFT	Tolophone Skills b. Proggunna Robers yang Topat	(251) Agost monyoburkan angka 0 dangan "unoi"	Komplain/6941719345	11/11/2021	6:42.37	Scoding Str Sagala	71,00%	NON EXTAL ERROR (NFE)	agost dun letihan berdialog agor artikulasii pengucapan agost jelas saat berbicata denaan nelanasan	Agent DECKY	24 Nopember 2021	perlahan, untuk artikulari dan persampain kenada cust ybs akan	29/11/2021	20037	ana	
				Product Knowledge & Problem Solution	(E39) Agost tidak melakukan pengocekan di aplikasi tarkait sudah ada tiket opun yang statuwya masih aktif (EN11635858)						FATAL ERROR (FE)	<ul> <li>TI. dodicated momerikan ager di sekitar agent tidak ada benda dietraksi selain perangkat untak online dan botel minum ager agent fiskus saat handling pelanggan</li> </ul>			labih saring role play satuk membiasakan diri.				
	Т			Helpfallness b. Baroikap Positif dan Porcaya Diri	(X12) Artikalasi/ pengacapan terdengar tidak jelas						NON EXTAL ERROR (NFE)	- Agent membeat cateran di bagian paling atas netopad kaliman kalimar							
			[	Totophone Skills b. Fonggunan Robers yang Topat	(409) Agost mengucapkan "updato-nya" (gabungan kata inggris dan imbahan)						NON EXTAL ERROR (NFE)	yang wajib discapkan dan kata-kata atau jurgon yang harus dihindari - Agost latihan berdialog dongan TL dedicated agor artikulasi/ pengecanan annti sidar saat belicara dongan pelanggan	Toron Londor DWT CAUNANTO WIROWO						
2		RIZAL THERAST ZUL SAHME	DWI CARYANTO WIBOWO	Exectalmer	(5.15) Agost monginfiskan jam kunjungan teknisi ko Jokasi, yang sehansanya tidak bisa disampaikan ko pelanggan (IN1169796-64)	Komplain/085385290050	10170021	4347.04	Scoding Str Sagala	34,00%	FATAL ERROR (FE)	Tr. dedicated memorikan catatan agunt dengan mengecek notopad agunt dan kelihan bardalap agur arikulasir pengecupan agun jelan saat berbicata dengan pelanggan     Tr. dedicated meditakan BIT dengan agunt terkait poin diselainur	Agon RIZAL THERAFIZUL FARMI	26 Nepamber 2021					
	Г			Telephone Skills b. Fraggunass Robara yang Tepat	(7.37) Agost mengucupkan kata "untuk" sucara berlebihan						NON EXTAL ERROR (NFE)	- Agent membrat cateran di bagian paling atas netopad kaliman kalimat sana walib diseankan dan kata-kata atau ismon yang bansi dibiadari			kaliman kalimat yang wajib diserokan dan kata-kata atau intron				
3		NOVA SETVANINGRUM	IQBAL PURNOMO	Documentation	Agort mencantunkan salah una nomor gangguan yang dilaporkan yang digunakan pelanggan untuk laporan (INT16972251)	Komplain/92154369024	11/16/2021	16:57:19	Scoding Str Sagala	77,60%	FATAL ERROR (FE)	TI dedicated momentikan centrum agent dengan mengecek menged agent     TI dedicated momentikan asast di askitur asast tidak ada basala.	Team Luder IOBAL PURNOMO Agust NOVA SETYANINGRUM	26 Nepamber 2021	yang haru dhindari - Sadah menuetikan cantan agust dengan mengecik sertupad agust - Di caratkan lathan berdalog agus artikulan jahu - Menuetahkan asast umik labih	22 November 2021	Time.	ΙP	

: Salasai 30 Nopomber 2021 : Nopomber 2021

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

	unan na Supervisor		Voice Senarang Raya Fernangah																
						Pangglas						Relate	nenderi			Tindak Laujut (Operational	Tram)		
8	. Name	ma.tgret	Nama Team Leader	Mas	-1-1	Record ID / ANI No.	7.4	Jan	000500	Score	Keteranean	Dell Rekomenderi	PIC	Day Date	Arties	Tel Pridomon			Feedback
				Kategori & Parameter	Dell	REGISTER TO JUNE 1	10		QC GILLI	~~~	A.A. arangan	District School			Access	1 pronounce			
				Verification & Identification b. Identificaci permanalahan pelanggan	<ul> <li>Agost tidak mesanyakan/ memerlikan apakah hanya talapan yang mengalami gangguan isolir atas berimbas dengan layanan internet pelanggan (02187965656)</li> </ul>						NON EXTAL ERROR (NFE)								
				Hold / Proses Procurion Jamaban	-(5:05-7:31) Agent held lebih dari 2 menit	1					NON EXTAL ERROR (NFE)	-TL dedicated melakukan BIT dan monitoring dengan agent terhait							
	RIZAL THERA	RAFI ZUL FAHME	DWI CAHYANTO WIROWO	Documentation		Komplain/091291350688	11/21/2021	15:57:00	Sondary Str Sagala	27,00%	FATAL ERROR (FE)	pois parameter solusi layanas, suporti memaetikan apultah agout sudah pahan sukait caso dan stup-by stop untuk pengocekan di aplikasi (caso bakis) - Ti, dodicatud memaetikan asar di sakitar asont tidak ada benda	Toom Leader DWT CASINANTO WIROWO Agent RIZAL THERAFIZUL FAIRMI	Sunin, 6 Desember 2021					
				Product Knowledge & Problem Solution	<ul> <li>Agost tidak cok di aplikasi hahwa belum ada history balas, sahingga hamunya agost opon balas tarfabih dahalu subolum buarkan tikat laporan (IN117547119 d21879-6656)</li> </ul>						FATAL ERROR (FE)	distraksi salaks perangkat umbik online dan botel minum agar agout fiskus saat handling pelanggan							
L				Disclaimer	(7.76) Agust saharusnya tidak open tikat terlabih dahalu, sahingga informasi diselaimer tidak sesasi (EN17547) ISO 02187965656)     (11.99: 132: 8784 Agust tidak menamukan lamou						ERROR (FE)								
				Verification & Identification b. Identification principals	indikator modem-di lokasi						NON EXTAL ERROR (NFE)								
				Helpfalliness b. Borokap Positif dan Percaya Diri	<ul> <li>Toodongar ragu-ragu dan torbuta, sorta artikulasi/ pengucapan tidak jolas</li> </ul>	1					NON EXTAL ERROR (NEE)	<ul> <li>Agost membuat catasan-di bagian paling atas notopad portanyaan probing yang biasanya ditanyakan dan kata-kata atau jangon yang harus</li> </ul>							
	Die	HCKY	ALIZZA NAUFAL AFIFT	Telephone Skills b. Fraggunass Robara yang Tepat	- (3:37, 5:56) Agent monyobut jargon "s'ub" dan intilah taknis RTO	Komplain/092332537391	11/22/2021	7:33:55	Sendang Str Sagala		NON EXTAL ERROR (NEE)	- Agost latihan berdialog dongan TI. dodicated agor artikulasi/ pengucapan agost jolan saat berbicara dongan pelanggan	Tourn Leader ALEZZA NAUFAL AFIFE Agent DECKY	Sanin, 6 Dosember 2021					
				Hold / Proces Procurios Jamahan	-(3:52-4:92) Agost monekan tombol held, soding pelanggan belom memberi raspon kesediaan meminggu -(7:19-9:32) Agost held lebih dari 2 menit						NON EXEAL ERROR (NEE)	<ul> <li>Ti. dedezend menserikan cataran agent dengan mengecek netepad agent sebelum mulai sedian</li> <li>Ti. dedezend melakukan BFT dan monitoring dengan agent sakait pemilihan syuppun sersik case datin apakah agent nedah mensahani</li> </ul>	Againati						
				Documentation	Agent sulsh memilih symptom untuk case layanan datin (IN117643557)						FREAL ERROR (FE)								
				Helpfallness a Empati	- (4.13-4.32) Agent tunya berulang-ulung alamat ensail pelanggun						NON EXTAL ERROR (NEE)	-TL dedicated memortikan awar di sekitar awar tidak ada bendu							
				Helpfallness b. Barokap Pesidi dan Percaya Diri	<ul> <li>Artikulasii pengucapan agost terdengar tidak jelar, nada tidak etabil, terdengar</li> </ul>	1					NON EXTAL ERROR (NFE)	dietraksi salain perangkat untuk online dan botel minum agar agant faksa saar kandina nalannasa ifaksa mandanasaksa dan dashir cak							
	NOR RAHM	MAASTRIYANI	MUHAMMAD ALIQ AULIA	Telephone Skills a. Membangan Keakraban dengan pelanggan	(1 20) Agost salah monyebut nama pelanggan	Komplain/097775019687	11/23/2021	14:29:28	Scoding Str Sagala	71,00%	NON EXTAL ERROR (NFE)	details subulum submit tiket) - Asset lathan berdalor densan TL dedicated asser artikulasi/	- Tunn Loader MUHAMMAD ALJQ AULLS - Agent NOR RAHMA ASTRIYANI	Sanin, 6 Dosember 2021		1			
				Documentation	-(2-22) Agost mendiskan solosi anal rostast modon, sodongkan dari hasil perzakapan solosi anal yang ditanyakan hanya sok perangkat dan kabel (INI17812001)						FATAL ERROR (FE)	pengangan agust julus can berbicara dengan pelanggan - TL dadicarad melakukan BFT dan menitoring dengan agust tarkait tamasa berulang untuk parameter yang sama							

**₡** infomedia

#### Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode I

Hei Yangal Raha, 10 November 2021 Raha November Levana Yang Valer

Layer Name	na Naparine	Tim I Voice Repullimentals																
				Data Fung	glas						Erlanes	del			Timbak Loojas (Operational			
No.	Name Arrest	Name Translated	Man	elek	Record ID / ANI	74												Territoria
			Kategori & Parameter	Dell .	No.	161	Jam	OC Officer	Xener	Kristangan	Drill Erkonomies	PIC .	the three	aria.				
			Helpfuliness a. Empati	Agent kurang fakus akan informasi dari pelanggan, untuk ada nada melunasi tagihan itu terjadi hanya untuk titi cali caja tidak dengan IC cali						NFE	(1). Disarankan agent lebih Sokus terhadop informasi yang disampalkan pelanggan supaya responyg diberikan			Nadah dikindan BIT dengan Agest yle, agest mengindikan kerang bian sant menghanlik pringgan natitis jika minana telpen dengan metilikasi melanan telpen dengan metilikasi melanan terban sami				
٠	MILANI RAHAFUNINGRUM	Simia Siduina Br Sembiring	Solusi Layonan / Documentation Mencatat Semuo Informasi	Agent cilish mencanturnikan alamat emal pelanggan, anisa kurinawandherajaya.com. Yang seharusnya anisa kumlawandherajaya. com	Komplain Gangguan Selephony / G2139506653	09/11/2021	12:38:27	Fori Ani Shaloho	53,00%	rs	(2). Agent mebikukan double crossoek terkait data yang dicantumkan di tiket (pembuatan eliket baorani	Seam Leader & Agent ybs	15-Nov-21	mongrafishen untek ke dipunnya hawa bakin terdebih dabah, dan agur lebih telih ketika epen tikat hama seh kembali kitanya telekanya apakah salah alai baka atau belampa apakah salah alai baka atau belampi dan salah alai maka	12 November 2021	Wale	~	
			Menguasai Prosedus, Produit dan Aplikasi Layanan	Agent mebilukan open tilet terkait OG call ada rada melunari tagihan, yg seharusnya agent melakukan bukis terlebih dahulu karena belom ada history bukis.						rs	(II). Disarankan agent lebih memahami terkait produk knowledge di byanan			ates belam, jihn malab ada mela dan di upun lan tikat dengan upupum tidab bisa CKI, dan lankipamya agar lebih lidan saat menghandir pelanggan.				
			Closing directing Salam penutup	Semplete/Script closing greeting up disampaikan agent calah, agent mengucapkan "mohor masif atas ketidaknyamannya" pada saat closing.						NE	(1). Dicarankan teleh memahani positi politi apa kapi yang dicampakan pada							
ı			Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	66:27-66:k2: hold lebih dari 2 menit	Komelain					NFE	Got clicing greeting [Hearing Section]		l .					 
2	AHMAD YUSUF LILLIMUDDIN	минимимо лиц лишл	Soluti Layenan / Documentation Mencatat Semua Informaci	* Agent calah memilih sympthom, tidak bica fakimin, pelanggan mengintemasian sidak bica Y. & Od tidak ada nada ye erbanunya memilih sympthom felepon munjitidak ada nada * Agent calah mencantumkan Nobelpike dua ye dakulakan pelanggan, 032720279 ye onbanunya 027202798	Gangguan Selephony / 0227209078	04/11/2021	16/07/58	Fizzi Ani Sitratoho	71,50%	п	G.) Dissientian Agenti lotto mensishani terkati piasimore ob posti penggonaan hold dan tiasober pang tepati (Hearing Senaker) (S). Agent medalukan disolah crisososis berkati dala yang disantumban di Shet (pendisatan Shet Ispirare)	Team Leader & Agent ybs	15-Nov-21	- makda didakakan hisi dan mengentigali keralakannya, his mengelasi keralakannya dan alam mengentuki sasidi kedapannya mengentuki sasidi kedapannya	13 Newsolve 2021	,	4	
,	Pun si Stato	MUMMAR NOVALNOH AL	Mnification & Mnetification Is. Mnetifikaci permucalahan pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggan, untuk kendala nama wili Sidak munosi bisa ditanyakan apakah charing LAN namnal stau sidak, dan dicoba pandu serting wifenya. Agent sidak menanyakan apakah PTV nya terkendala juga atau Sidak	Komplain Gangguan Internet/ 1085 628908	01/11/2021	18 00 28	Feri Avi Shaloho	72,00%	ME	(1). Dicaranian agent lebih menahani terkait pandu orting WS (Mrlakukan BIT dengan Team leader) (D). Agent mebikakan double ortocek serkait dasa vann dicaraninkan di tiker	Seam Leader & Agent ybs	15-Nov-21	. maksh dilakukan biti dan mengeringsi kerakhannya, yin meng dan terakhannya dan akan mengahaki dan mengi mekar pada mat akan mendan kika menganan	12 Navador 2020	Ţ	_	
			Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melampirkan di detail gangguan tiket laporan dengan lengkap informasi pelanggan seperti lampu modern menyala normal, tibo menggunakan WRFI						rs	(pembuatan tiket (aporan)			unisk kelepaneju				
			verification & Identification & Merifikosi dato pelonggan	Agent tidak validasi alamat perusahaan hanya validasi atas nama perusahaan saja	Sometain					NFE	(1). Dicarankan Agent lebih mensahami terkait parameter di point verifikasi data pelanasan Meaning	Stan		- midd dildelae hii dae menerimai kralidaena yin				
4	RUCH WILLIAMA	ALIZZA NAURAL ARPI			Gangguan Datin	09/11/2021	10:21:22	FEEL AND	30,00%		Session)	Leader &	15-Nov-21	mengalan kerabbannya dan akan mengalan kerabbannya dan akan	12 November 2021	RINCHE	161000	I

_	Tergol	Massa 21 Neumber 2021			Form	Rekapitu	fasi Rekom	rendași & !	Sonitoring	Tindak I	anjut Tapping Periode 2								
Bala	-	Neumber Tim I Valor																	
	na Saparvinar	Says Firmanyah																	
п				Date Peop	plan						Erlanes	ndel			Tindak Loojat (Operational	Inco)			
No	Name Agree	Name TransLoader		elek .	Emed ID / ANI	Tgi	žen.	OC Other	Sour	Ketronon	Drift Referencies	nc	Day Day	Artin	Difficulty				
			Katepet & Parameter	Bell	Na.					-						Agree	TL.	MPV	
١.	MILAN RAHKUNNGRUM	Sinia Sduina Br Sembirina	Mrification & Mentification & Mentifikesi permusalahan pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggas, seperti menanyakan lampu di modern dan AP nya menyala nontral atau padam	Komplain Gangguan Wifi-	11/11/2021	63831	Reladi		NFE	(1) Disarankan agent lebih mensahami terkait produk-produk TilusOM (NT dengan Tim leader) (2), Agent melakukan double	Team under &	26 November 2021	erbalis levalidasseya dan lebih bilan	24 November 2001	No.	~		
ľ	ALLOW KONTONIONAL	Indiana salang	Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semula Informasi	Agent cabh memilih sypthom yg sebarusnya Sibb tidak munoul, bakan AP mani karena pelanggan menginformacikan SSID tidak munoul	10/ 083806310697	11/11/2021	*****	Shaloho		FE	orosoni terkait data yang dicartumkan di tiket (pembuatan tiket (aporan)	Agent you	24 NAVENUE 2021		23 7000000 2023		_		
Г			Opening Greeting Salam pembuka	Pada csat opening greeting ozara agent sangat pelan (kemungkinan headort tidak pada poski seberarnya)						NFE	(1). TL melakukan monitoring urtuk								
			Medication & Medification & Mentification	* Agest kurang identifikasi, pelanggan menginformasikan charing Will normal, LAN ng terkendala seharusnya didentifikasi lebih lauli asakah ada perangkat tambahan.	Komplain Gangyan			RELANI		NFE	(2). Disarankan agent lebih mensahani terkait produk-produk	Sean							
2	AHMAD YUSUF ULLMUDDIN	MUHAMMAD AUGALUA	relations a freed	apakah oudah di bigasci bingsung ke modern, apakah posisi kabel UAN ada di port 2/1, dili 0617-0626; hering lebih dari il detik	102716688940	12/11/2021	82526	Shaloho		NE	(it). Agent melbisakan double crossoek terkait data yang dicantumkan di tiket in tiket bascan)	Agent ybs	26 November 2021						
			Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	06:16-06:26: Hold lebih dari 2 menit	1			l		NFE	(E) Jika dipertukan hearing session	l	l .						
			Solusi Layanan / Documentation Mescatat Semua Informasi	beskripsi tilet laporan adanya pengecekan perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada						н	slahkan koordinasi								
	ACETTA SANUBARI	MEHAMMAD AUG AUUA	Medication & Meetification b. Meetifikasi permocalahor pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggas, jaringan di Hooster online dan pelanggan mengeformakan langu modern mengela nannal, yg sehanusnya agent lebih identifikasi, seperti tidak bisa koneksi mengerakan LANNATS, dan selanistrua mengerakan LANNATS, dan selanistrua	Komplain Ganggian	16/11/2021	11.1855	FOLMI		NE	(t). Disarankan agent lebih mentahani khalat produk 6 MIT dengan Tim leader!	Seam Leader &	26 November 2021						
3	ACTIVA SANDEANS	MISAROMAN ALIQADOX	Solvi Layanan / Documentation Mencatat Semus Informaci	<ul> <li>* Agent stak mencensunkan hadi identifikasi agent di siket laposan, osperti: lampa modern mengata normal.</li> <li>* Deckripsi siket laposan adanya pengecekan kabel dan perangkat terapi kasil recording sidak ada</li> </ul>	100+104/ '0215918767	14/11/2021	11 1835	Situloho		н	(2), Agent mebikukan double crossoris terkait data yang dicamumkan di tiket (pembuatan tiket laporan)	Agent you	26 November 2021						
			Neighliness b. Bercikap Positif dan Percaya Diri	02:36, 05:09: suara agent terbata-bata (ragu- ragu apa yg akan-disampalkan)	tomplain Gangguan			Reiani		NE	(t). Disarankan agent lebih menshami terkait produk-produk BilT densan Tim leader!	Seam							
	AXHMAD ALAUL HIMMM	FADOY HIDARKY	Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak update tanya progres di noosa	todinome 2P / 108119631888	14/11/2021	15:21:11	Shaloho		н	(2). Agent melakukan double crossoek terkait data yang dicantumkan di tiket (pembuatan tiket laporan)	Leader & Agent ybs	24 November 2021						
	ADRIAN MUHAMMAD HUSSIN	IQBAL PLRNONO	Salusi Layanan / Decumentation Mencatus Senso Informaci	Agest tidak mercantumkan secara detail badi identifikas seperti hotif di IPTrinya "gagii mendapatkan IP"	Komplain Gangguen Indinome 29 / 1082225 ISP000	16/11/2021	18 22 26	Fest Assi Situation	80,00%	н	(3). Agent melakukan double crossoek terkait data yang dicamunikan di tiket (pembuatan tiket laporan)	Seam leader & Agent you	24 November 2021	Sudah di remindike Agent agar melakukan double croscosit kerkart data yang dicantunisan di siket saat penibuatan tiket laporan - Mengasahkan agent untuk lebih fokus tagi saat menghandi custamer - 20 saranikan agent jangan	22 Nevember 2021	at-	2P		

					Form	Rekapitu	lasi Rekom	endasi & !	Sonitoring	Tindak I	anjut Tapping Periode 3						
Her	Target	Nation, 10 November 2021 November															
Lev		Tim I Voir															
Non	na Supervisor	Saya Firmanyah															
_				Data Pene	-						Trime.	ofer		Tiefel Locks (Develops)	Termi		
	Newstand	Name Translated	No.	ralah	-											Ferel	Erribada
1~	Name April	Care Intercept	Estrari A Posmoto	Del	Second ID. (AND No.	Tyl	Jam	OC Other	Saw	Estatungun	Del Education	PIC	Dur Deor				
Г			Wrification & Mentification  b. Mentificat permusalation pelanggor	Agent kurang identifika sikendala tisice pelanggan, tidak menanyakan apakah masih ada mada sada sast disunskan						NFE	(t) Disarankan agent lebih memahani terkait produk-produk						
	ACITYA SANUBARI	MUHAMMAD ALIQ AUUA	Saluri Layanan / Dacumentation Mencatat Semus Informaci	bedrips tiket laporal adanya restart modern dan pengecekan kabelidan perangkat tetapi hasil recording tidak ada	Komplain Gangguan Indetone 29/ DNI1867118	26/11/2021	10.0158	Fori Ani Shaloho	50,00%	FE	TSLKOM (BIT dengan Tim leader) (2). Agent metakukan double crossork terkait data yang	Seam Leader & Agent you	4 Desember 2021				
			Menguasai Procedus, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan edukasi/probing seperti nestart modern dan pengecekan kabel dan perangkat	CONTRACTOR					н	dicartumkan di tilet (penibuatan tilet laporan)						
	PLUILESTAN	MUMAAR NOVALNOR AL	Solval Layanan / Documentation Mencatat Semus Informaci	Agent calah memilih qurpthom, kendala telepon masih ada sada oyngibin ngi dipilih bisa mengarusian "data bisa dipanggi atau stata bisa mensanggi", sanuk gupathom "melepon manjidala ada nada" ibu untuk kendala telepon siata ada sada sama oksisi kendala telepon siata ada sada sama oksisi.	Komplain Gangguan Telephony /	27/11/2021	18.6619	Fizi Ani Shaloho	60,00%	re	(1). Disarankan agent lebih menahani terkait produk-produk tisustuk (Bilf dengan tim leader) (2). Agent melakukan double crossoris	Seam Leader & Agent you	4 Desember 2021				
			Melakukan Edulaci kepada pelanggan	Agent calah melakukan didalmen/konfirmasi ulang kendala pelanggan, menginformasikan telepon mati tatal yig seharusnya telepon nada sibuk (tut tut tut)	0358979329					н	teriait data yang dicarsumkan di tiket (pembuatan tiket laporan)	Agent yes					
			Selephone Skills  A.Pringgungen Bahasa yang Treat	06:10: Agent mengucapkan kata baik "baik baik" secara beruntun						NFE							
3	SASQIA APIU LESTINIE	MILHAMMAD HANEF	Solud Layenan / Documentation Mencator Semus Informaci	Ni percialogo dengar deskripsi tiket laposon tidak sessai, hasil identifikasi restart STB tidak dicartunikan, terapi ya dicartunikan restart moden-das pengenkan kabel-Utuka hasil identifikasi "lampu modem menjala nommi" tidak ada dicantunikan di detail pangguan	Komplain Gangguan PTN/ '081290865796	26/11/2021	11.2844	Feri Ari Sitaloho	77,00%	н	(2) Agent membuat Moter reminder didepon PC (laptop) terkait jargon yg sering discapkas (2). Agent mebikakan double oresoek terkait data yang dicantumkan di siset (penduatan siket laporan)	Seam Leader & Agent you	4 Desember 2023				
			Serification & Identification  3. Identification permusalahan pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggan, No. PNIX pelanggan sama dengan 10 yg dilaporkan dengan keterang Mator, yg orkanusnya agent lebih identifikasi lebih lagi	tonstan					NFE	(1) Disarankan agent lebih menahani terkat produk-produk						
	LINA MUR LAPISAN	ESI HSAN	nelgfuliness a. šimpati	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon masif atas ketidaknyamanannya"	Gangguan Selephony / 10221842888	28/11/2021	10:17:10	Fori Ani Shaloho	47,00%	NE	TELECAN (BIT dengan Tim Inader) (2). Agent mebikukan double crossek terkait data yang dicartumkan di tiket	Seam Leader & Agent ybs	4 Desember 2021				
			Salud Layanan / Documentation Mencatat Semua Informaci	Agent mebilukan open tilet yg orhanuonya tidak, karena bica lebih di identifikasi lagi lendala pelanggan						н	(penbuatan tilet laporan)						
$\vdash$			Melakukan Edukoti kepada pelanggan	Agent tidak menginformaskan SLA tiket	-	-	_	_		FE		-			$\overline{}$	_	
1.	ADMINISTRAÇÃO DE SECURIO DE SECURIO	Inter Electron	Avijglutheess b. Bersikap Positif dan Persaya Diri	CD: 11 cuara agent terbata-bata	Komplain Gangguan	22/11/2021	510142	Rolasi		NFE	(kalimat) terkait product knowledge flelkom supaya tidak terbata-bata (2).	Seam Leader &	4 Desember 2021				
Ľ	ADMINI SURRISSED AUGS	IQUE FOREGOE	Solud Layonan / Documentation Mencatat Semus Informaci	Agent tidak mencantunkan topologi jaringan pelanggan di nossa (NSI376K1167)	1059/045 / 1085:007332688	22/11/2021	5.45.42	Shaloho		FE	Agent mebkukan double croosek terkait data yang dicantumkan di tiket	Agent you	t besenter 2021				

**₩** infomedia

#### Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 1

Hari/Tanggal : Rabul 10 November 2021 Halan : November 2021 Layaran : Voice Semzarag Nama Supervisor : Bayu Firmansyah

_																		
		1		Data Panggila							Rekomenda	ni			Tindak Lanjut (Operational)	Team)		
No.	Nama Arent	Nama Team Leader	Max	a la h	Record ID /												Paraf	Fredback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date		Tgl Pelaksanaan	Agent		
			Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak menanyakan email pelanggan untuk open tiket	Komplain			Ahmad		NFE	(1) Agent membuat catatan tentang pein-pein apa saja yang barus ditanyakan dan	• Team Leader						
1	WILDAN AUDINA	RIZKY MAYNARDA	Solasi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak sampaikan sammary gangguan. Seharusnya disampaikan beruratan dengan notik dan estimasi pengecekan awal. Contoh: telepon th ic og, nada sibuk	Gangguan Telephony / 682140972399	05-11-2021	10:57:16	Chandra Kumiawan		FE	disampaikan. Catatan tersebut dibuka ketika onduty agar menjadi pengingat (2) Team Leader juga dapat mengingatkan Agent sebelum ia onduty terkait Poin (1)	Dedicated • Agent ybs	15 November 2021					
				• 01:54 Terbata-bata saat identifikasi kendala pelanggan	Komplain					NFE	(1) Agent membuat catatan tentang poin-poin apa saja yang barus ditanyakan dan jargon apa						740	
2	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	AGUSTIN AMANDA ZATALINI	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:57 Penggunaan jargon "eee"	Gangguan Internet /	62-11-2021	16:48:00	Ahmad Chandra		NFE	saja yang masih discapkan. Catatan tersebut dibuka ketika onduty agar menjadi pengingat	Team Leader     Dedicated	15 November 2021	BIT dengan ybs mengenai note-note ketidak sesuaian yang ditersakan	15 November 2021	OF-	Zillian .	
			Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Mengassai Proseder, Produk dan Aplikasi Layanan)	Tidak memberikan edakasi solusi awal testari medem	0761856730			Kumiawan		FE	(2) Team Leader juga dapat mengingatkan Agent sebelum ia onduty terkait Poin (1)	Agent ybs		oleh QCÓ			]	
			Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 02:29 Penggunuan jargon "enol"	Komplain					NFE	(1) Agent membuat catatan tentang poin-poin apa saja yang harus disampaikan dan jargon							
3	WENY IRMA SYAFRIL	RUDI HARTONO	Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak sampaikan sammary gangguan, Sebarusnya disampaikan berurutan dengan notik dan esismasi pengecekan awal. Contoh: internet tidak bisa koneksi dengan lampa modern LOS merah	Gangguan Internet / 62227011500	07-11-2021	13:30:00	Ahmad Chandra Kumiawan		FE	apa saja yang masih discapkan. Catatan tersebut dibuka ketika ondaty agar menjadi pengingat (2) Team Leader juga dapat mengingatkan Agent sebelum ia ondaty terkait Poin (1)	Team Leader Dedicated     Agent ybs	15 November 2021					

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Hani/Tanggal : Mingga/21 November 2021 Bulan : November 2021 Layanan : Velox Semarang Nama Supervisor : Buyu Firanonyah

П					Data Panggila							Rekomenda	nd			Tindak Lanjut (Operational	Fearm)		
		Nama Arent	Nama Team Leader	Max	alab	Record ID /												Paraf	Feedback
				Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Polskomann	Agent		
Γ	Т			Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak verifikasi alamat pelanggan						NFE	(1) Agent membuat catatan tentang poin-poin							
				Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	03:34 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE	apa saja yang harus diverifikasi dan ditanyakan. Catatan tersebut dibuka ketika							
		WIND SUDRAJAT	RUDI HARTONO	Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	• 01:21 Hening > 3 detik	Permintson EBS /	11-11-2021	13:21:39	Ahmad Chandra	81 40%	NFE	onduty agar menjadi pengingat (2) Jika ada kendala saat menggunakan hold,	Team Leader	24 November 2021					
				Sikap Layanan // Helpfidlness (b. Bersikap Positif dan Percaya Din)	02:30 Terbata-bata saat memberikan edakasi follow up	03199424895			Kumiawan		NFE	usahakan tetap berkomunikasi dengan pelanggan sambil medakakan pengecekan, agar tidak bening, (3) Team Leader juga dapat mengingatkan Agent sebelum ia ondaty terkait Pom (1)	Dedicated						
	Τ			Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	<ul> <li>Tidak melakakan identifikasi lebih lanjut untuk case internet lambat, seperti menanyakan lampu modera, jumlah penangkat yang terhabang, hasil speediest atau lainnya</li> </ul>						NFE	(1) BIT setara Team Leader dan Agent, terkait identifikasi apa saja yang barus ditanyakan untuk casa-casa tertenta							
				Proses Layanan // Closing Geeeting (Salam Penutup)	03:49 Menambahkan kalimat "mohon maaf atas ketidaknyamanannya" pada standar kalimat closing. Seharanya tidak perla	Komplain			Ahmad		NFE	(2) Memahami kembali komponen-komponen yang ada dalam standar kalimat closing							
	1	NOVITA SARI ARIFIN	FADLY HIDAYAT	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	•01:26 Penggunaan jargon "me-restart" (imbuhan indonesia digabung dengan intlah asing), dapat diganti dengan "melakukan restart"	Gangguan Internet / 02318291644	16-11-2021	16:57:04	Chandra Kumiawan	81,50%	NFE	saja yang masih discapkan dan haras dihilangkan, serta poin-poin apa saja yang harus disamnaikan saat akan melakukan hold.	Team Leader     Dedicated	24 November 2021					
				Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawahan (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	101:36 Tidak sampaikan ortimasi pelanggan menunggu						NFE	Catatan tersebut dibuku ketika onduty agar menjadi pengingat (4) Team Leader juga dapat mengingatkan Agent sebelum ia onduty terkait Pon (3)							
Г	$\top$			Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verificasi data pelanggan)	101:11 Tidak verifikasi alamat pelanggan, Case tanya billing isata harus verifikasi secara lenakan						NFE	(1) Agent membrat catatan tentang poin-poin							
				Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 03:35 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE	apa saja yang harus diverifikasi dan ditanyakan. Catatan tersebut dibuka ketika							
		ACHMAD BAROH	MUHAMMAD HANIF	Sikap Layaran // Helpfulfluces (b. Berukap Posisif dan Percaya Diri)	* 00:16 Artikulasi tidak jelas saat mengacapkan "sebelumnya dapat dibanta", pada kata "sebelumnya"	Informasi Billing / 0315358861	16-11-2021	14:24:45	Ahmad Chandra Kumiawan	84,50%	NFE	onduty agar menjadi pengingat (2) Berluih menderi terkin pengucapa katt- kata tertenta hingga artikulasinya jelas. Bisu dengan merekan dan mendengut annya (3) Team Leader juga dapat mengingukan Agart sebelum ia onduty terkait Poin (1)	Team Leader Dedicated	24 November 2021					

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : Selusa/99 Nevember 2021 Hulm : Nevember 2021 Layanan : Veice Semarang Nama Supervisor : Bhyu Firmanyah

				Data Fanggill	in .						Rekomenda	nd			Tindak Lanjut (Operational	Team)		
N	Nama Agent	Nama Team Leader	Max	alah	Record ID /	Tel	Jam	OC Officer				PIC .					Paraf	Feedback
			Kategori & Parameter	Detil	ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detil Rekomendasi	PIC .	Due Date	Action	Tgl Prinksmann	Agent		
			Proces Layanan // Closing Greeting (Salam Penstup)	03:30 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE	(1) Agent membuat catatan tentang pein-poin apa saja yang haras ditanyakan sast closing. Catatan tenshut dibaka senka ondaty agur menjadi pengingat (2) Acent memberi tanda rada catatantwa.							
	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	INDRIKA ADRIANSHAH WIBOWO	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	05:13 Terbata-bata saat menjelaskan progres tiket	Komplain Gangguan Telephony / 0214606202	24-11-2021	8:26:11	Ahmad Chandra Kumiawan		NFE	untuk call-call yang tengolong tanya progres, terutama yang belum semput dilukukan update pada worklog. Agent dapat melukukan pengocokan terhadap catatan tersebut guna memanikan seluruh call tanya monros telah	Team Leader Dedicated	5 Desember 2021					
			Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Serma Informasi)	EN117704981, tidak melakukan update tanya progres						PE.	dilakukan update pada worklog. (3) Team Lender juga dapat mengingatkan Agent sebelam ia onduty terkait Poin (1) dan (2)							
			Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	• 01:15 Hening > 3 detik	Komplain Gangguan			Ahenad		NFE	(1) Apabila pengecekan dirasa tidak terlaha lama namun lebih dari 3 detik, Agent dapat menyisatnya samelb berbicara denga pelanggan, saperti melakukan identifikasi lanjatan, agar tidak terjah beriang.	• Team Leader						
2	ACHMAD BAROJI	MUHAMMAD HANIF	Solasi Layanan // Disclaimer (Mehakukan Edukasi kapada pelanggan)	03:06 Menyampulkan jarn kedatangan tekzisi pada werklog tiket. Seharanya cakup sampaikan bahwa akan dihantu follow up umak penceputan perbaikannya	Internet / 681398349754	22-11-2021	20:23:30	Chandra Kumiawan		FE	(2) Agent membuat catatan tentang poin-poin apa saja yang tidak boleh dicamputkan kipada pelanggan. Catatan tersebut dibula kenka oodaty agar menjadi pengingat (3) Team Leader juga dapat mengingatkan Agent sebelum ia condary terkait Poin (2)	Dedicated	5 Desember 2021					
			Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	03:36 Pengsilangan kata "untuk" yang berlebihan, hampir di setiap kalimat sela	Komplain Gangguan			Ahmad		NFE	(1) Agent membiasakan agar tidak melakukan pengscapan kata yang berahang dalam waktu dekat (berustan), sebaknya diselingi dengan kata hisi yang sejenis. (2) Agent membasa caistan tentang poin-poin	Town Louder						
3	WILDAN AUDINA	RIZKY MAYNARDA	Solasi Layaran // Disclaimer (Mehlasikan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak sampaikan summany ganggana. Seharusnya disampaikan bersuntan dengan notik dan estimasi pengecekan awal. Conteb: internet tidak bisa kondosi, lampu indikator los merah	Internet / 02145852592	26-11-2021	13:38:47	Chandra Kumiawan		PE	apa saja yang haras disampulkan kepada pelanggan. Catatan tersebut dibala ketika cedahya apar menjadi pengingat (3) Team Lender juga dapat terengangatkan Agent sebelum ia cedaty terkait Poin (2)	Dedicated	5 Desember 2021					