PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
NO	r at attletet		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
- '	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer				
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	4 Correct Handling	5	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

٨	o Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detii
Г	Respon Time, dalam Menit -	5	< = 15 Menit
	1 Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3 Nilai Nilai Nilai Nilai		Sampling 3	(Layanan)				
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer				
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	NO Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (ᡃᠨ)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

N	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
	١.		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 2 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode : September

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei		rey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

	TROCE ENAMA							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	T drameter		ricy racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (ᡃᠨ)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

100.00%

Periode

AKS	ES								
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3		(Layanan)	
NO			Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
١.١	Response Time	2	Dulud 40.00 40.00 (delem heli)						0.000/

A. PROSES LAYANAN

4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
NO	Parameter	Noy racion		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	T didilicter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
N	Nama Officer	kekomendasijawaban yang Diberikan Omicer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	1 Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 4 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 September

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
	T didilicter	ricy ructor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	. Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Polymore de Ul combancia de Pilos de Combando de Comba	Jawaban (ᡪ)			
NO	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 5 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode : September

AKSES

No	Parameter	eter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Doromotor	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Sub Total				2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
NO	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	2 Writing Skills 3 Bahasa penulisan yang baik dan benar		1	1	1	100%	LS	
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0			
	1 drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS		
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS		
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	3	3	3	300%			

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Polymore de Ul combancia de Pilos de Combando de Comba	Jawaban (ᡪ)			
NO	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

Periode : September

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	Faranteter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer				
NO	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
		Sub Total	2	2	2	6					

B. SIKAP LAYANAN

No	Doromotor	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palaras de III amb a como Pila disco Office	Jawaban (ᢣ)			
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

		Key Factor		Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		(Layanan)			
No	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer				
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
Ľ		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
		Sub Total	2	2	2	6					

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	T didilicter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Name Officer	ama Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 8 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode : September

AKSES

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Farameter		rtey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	T drameter		ney racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
N	Nama Officer	recontenuesioamadan yang didenkan dincer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Farameter		rtey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer			
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	AVG 0	AVG Officer	
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS	
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6			

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palaras de III amb a como Pila disco Office	Jawaban (√)				
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	1 Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
- 1 '		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
	T didilicter	ney ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
N	Nama Officer	rekvillelidasiivamabali jalig Ulbelikali Villcel	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Danner Time delem Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	tv Telkom Indonesia 쏺

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
Ľ	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS	
3	Helfuliness & Empaty	4 Keinginan untuk membatu & bersikap empati		1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)	
ľ	o Nama Officer	Recommendational and District Officer	Benar	Salah
	Officer 1			
	Officer Ke-N			
	3			
	5			

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menic	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	AVG 0	AVG Officer		
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Von Seeter	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

	JOLUGI LATANAN											
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C					
	raniciei		ricy racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority				
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS				
4	\$ Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS				
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS				
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
			Sub Total	3	3	3	300%					
_												

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

**	infomedia Your Digital CX Partner
	w Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	AVG 0	AVG Officer		
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling	٠	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	ser Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	lw Telkom Indonesia

AKSES

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	Faranietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
Ľ	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
		Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO		Renollietuaswamauan yang Dibetikan Ollicet	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 15 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

No	Parameter	Key Factor		Kov Factor Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	(Layanan)		
NO	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
	T didilicter	ney ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Sampling 3		AVG Officer	
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
140	Parameter		Rey Pactor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 16 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer				
NO	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
١.	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
	Sub Total			2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		5	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

•	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
		Respon Time, datam memic	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

Mo	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	Faranteter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Sub Total			2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO	Nama Officer	Kekumendasijawaban yang bibenkan Unicer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	T drameter	ricy ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	4 Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
NO			Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

WAIL	infomedia	
	iv Telkom Indonesia 🏋	

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
	r at attletet			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX		
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
1		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

	THOUSE STATEMENT									
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	AVG Officer		
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
,	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
Average				100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Sub Total				2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	T didilicter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	\$ Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (<)				
NO	Hailla Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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





A	KSES										
No	o Parameter	Key Factor		Sampling 1 S		Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
	o Faranietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%		
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%		
l.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%		
Ι.	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%		
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%		

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
,	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	lo Parameter Key Factor		Vou Easter	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	- Talameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	5	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (<)				
NO	Hailla Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	Parameter/Key Fac	tor Skala Nila	Detii
Γ.	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	respon time, datam w	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 21 dari

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	No Parameter		Parameter Key Factor Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	(Layanan)			
NO	Faranietei	Parameter Rey Pactor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	lo Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

C. SOLUGI EXTANAN								
Parameter		Key Factor	Sampling 1			AVG 0		
1 drameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS	
Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS	
	6	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS	
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
	Sub Total	3	3	3	300%			
	Parameter Correct Handling	Correct Handling	Correct Handling b. Identifikasi kebuluhan pelanggan Establasi: Penyampalai Informasi & Solusi sesual dengan kebuluhan pelanggan. Average	Parameter	Parameter	Parameter	Parameter	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO	Nama Officer	Nekullelidasisawaban yang Diberikan Ulticel	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 22 dari



Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode : September

AKSES

No.	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
No	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
140	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		5	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO	Nama Officer	Nekullelidasisawaban yang Diberikan Ulticel	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

•	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
			3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	(Layanan)			
140	r at attletet			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer	
140	1 drameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
	Service Level -	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS	
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Name Officer	a Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 24 dari





No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
	r at attletet			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
Ι.		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	T drameter		ney racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	Turumeter	ney ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 25 dari





Mistery Caller		Biqi Muhamad Rizal
Periode	:	September

No	Parameter	Key Factor		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
NO				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%		
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%		
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%		
'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%		
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%		

A. PROSES LAYANAN

	TOOLS ENAMAL								
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer	
NO	Parameter	Paralleter Rey Pactor			Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
,	1 Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS	
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
Sub Total				2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Vou Easter	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
2	Writing Skills	3 Bahasa penulisan yang baik dan benar			1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	ser Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (י)				
NO			Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 26 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

M	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	Faranietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (ᡪ)				
NO			Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 27 dari

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
- 1 '		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

	THOUSE SAINTAIN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
,	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

D. C	JINAF LAIAMAN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total				2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	T didilictor		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling 6	5	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Polymore de VII anna de VII anna de VII anna de VIII anna	Jawaban (v)			
NO	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

•	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
		Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 28 dari





No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
NO	r at attletet	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	AVG 0	AVG Officer		
NO Parameter		Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

				0	0	0	AVG 0	APP
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

Barameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%	
	Parameter Correct Handling	5 Correct Handling	a. Verifikasi data & Valiridasi 5 b. Identifikasi kebufuhan pelanggan G Eskalasi, Peryampalan Informasi & Solusi sesual dengan kebufuhan pelanggan. Average	Parameter	A Verfixes data & Validasi 1 1	Parameter	Parameter Key F-1col Notal Not

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO	Nama Officer	Kekoliielidasiidanabali yang biberikali Oliicel	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 29 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5			5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	Parameter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	r Rekomendas⊮Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	lo Parameter/Key Factor Skala Nilai		Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ.	Respon Time, datam menic	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 30 dari