

DATA AGENT PER QCO TENESA (BANDUNG & SEMARANG SEPTEMBER 2021)

BANDUNG

QCO RIZKY ADI PURNAMA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	SARAH AYLA NISMAN GUMILAR	TIER 1 VOICE
2	TESSA RINDYANI	TIER 1 VOICE
3	DISSA ANDINI AURENDI	TIER 1 VOICE
4	PRAGHITA BAL SABELA PUTRI P	TIER 1 VOICE
5	LUZKY DARMASARI	TIER 1 VOICE
6	SAMUEL SETIYATI	TIER 1 VOICE
7	YOGI TRIANDI	TIER 1 VOICE
8	EMILIANA LISMAN	TIER 1 VOICE
9	ADITYO KUSUMA PUTRA	TIER 1 VOICE
10	ANDINI PRATIYOTA	EMAIL
11	ANDE RIZKI KOLASIH	EMAIL
12	DWI WINDA WIDYANINGSIH	EMAIL
13	CHAREP HIDAYAT	EMAIL
14	LUTFI FOKALIA IBRAHIM	EMAIL
15	FENNY STEPHANI	TIER 2 INDIHOME
16	PITRI MULYANI	TIER 2 INDIHOME
17	PATRI ANANGESTI	TIER 2 INDIHOME
18	BENEY FIDALUS	TIER 2 INDIHOME
19	ADITYA SURAWATI	TIER 2 DATIN
20	ACHMAD ALFAN RAMADHANSYAH	TIER 2 DATIN
21	ADITYO NUGROHO	TIER 2 DATIN
22	MUHAMMAD FAIZ BILAH	TIER 2 DATIN
23	BOBY NORA SETIANAN	TIER 2 DATIN
24	SOPIAN	TIER 2 DATIN
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO RUFILY		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	EMMY FITRI KUSNA	TIER 1 VOICE - IP
2	RIZKA MARIS KEMALA S	TIER 1 VOICE - IP
3	NOVALI LAMPRIKOLON	TIER 1 VOICE - IP
4	ALANG SUPRIATNA	TIER 1 VOICE - IP
5	AMRI HARTILAN	TIER 1 VOICE - IP
6	IRDI ALIYATI	TIER 1 VOICE
7	REZA FANLEVI	TIER 1 VOICE
8	EMERALD HERMANA	TIER 1 VOICE
9	DOO PARASIAN HUTASOT	EMAIL
10	POFI KURNIAWAN	EMAIL
11	SISLA MUSTOFI	EMAIL
12	TRISYONO KRISNO	EMAIL
13	GINANJAR SUTISNAR	EMAIL
14	RAHMAT ADHI JUMARA	TIER 2 INDIHOME
15	PERI ALIYANA	TIER 2 INDIHOME
16	BUDI WIRA BHAKTI	TIER 2 INDIHOME
17	EMERALD HERMANA NUGROHO	TIER 2 INDIHOME
18	DADAN ABDUL JAMAR	TIER 2 DATIN
19	FERDINAND SINGULI	TIER 2 DATIN
20	WILAN PURNANTI	TIER 2 DATIN
21	SUPERMAN	TIER 2 DATIN
22	DEKA FACHY HAMDANI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO LAMU FITRIANI SUMARTI		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	RESKY BENY PRATAMA	TIER 1 VOICE
2	EGU RUSTIAMAN	TIER 1 VOICE
3	FIRMAN NURDANSYAH	TIER 1 VOICE
4	AFRIHAL ASMAWI	TIER 1 VOICE
5	BOKI BRESO MAULIDIN	TIER 1 VOICE
6	SIN SIN GUNTARA	TIER 1 VOICE
7	BOBY HARTO WIBISONO	TIER 1 VOICE
8	WILAN HARTIMANINGSIH	TIER 1 VOICE
9	ASTA TRI FAUZI	EMAIL
10	ACHA BANGWIH	EMAIL
11	DADAN M RAMDANI	EMAIL
12	FAHR ANIL LON	EMAIL
13	QORAL BAHARI	EMAIL
14	DIANA TRIWIDYO	TIER 2 INDIHOME
15	FAHM BIRAHM SAENI	TIER 2 INDIHOME
16	MUHAMMAD FASAL KARTAYUSUMAH	TIER 2 INDIHOME
17	YUSIES TRIANDI	TIER 2 INDIHOME
18	DUNI SEPTIANI	TIER 2 DATIN
19	RATNA DEWI PUSPITASARI	TIER 2 DATIN
20	RINI ANGIGARA	TIER 2 DATIN
21	BANBARA NUGROHANSIH	TIER 2 DATIN
22	AGI FAKHRU WILDAH	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO WINDI SITIHARTANA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	HALESAJI PERMANA	TIER 1 VOICE
2	RAMAN NUR REPOH	TIER 1 VOICE
3	HA NOOR FAUZA ANDAR	TIER 1 VOICE
4	AM FASAL ABRARULJAYA	TIER 1 VOICE
5	RAID RIZDI FAUZI	TIER 1 VOICE
6	SAHUL FASIL SURYANA	TIER 1 VOICE
7	FELMI MAULANA	TIER 1 VOICE
8	MUHAMMAD EKA NISWORO	TIER 1 VOICE
9	DANTY SANTARA GUNBAR	EMAIL
10	DAN ANGGASTA PUTRA	EMAIL
11	DIYOKI YULIAWATI	EMAIL
12	ADRIAN PURNAWATI FIDALUS	EMAIL
13	HELMAN FIDAKI	EMAIL
14	HEKTI MOHAMMAD RAMDHAN	TIER 2 INDIHOME
15	ROCKY MUHAMMAD FIDALUS	TIER 2 INDIHOME
16	ROHIDI RAMDANI	TIER 2 INDIHOME
17	HENDRA MAULANA	TIER 2 INDIHOME
18	NUR MUHAMMAD RIZQI	TIER 2 DATIN
19	NUR SYAWAL	TIER 2 DATIN
20	RUQI ANTRIYA	TIER 2 DATIN
21	NERIA PERMANA	TIER 2 DATIN
22	NERIA APRIVADI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

SEMARANG

QCO YUSANDI ERDANG		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	A EKA SAKTI PRATIWI	TIER 1 VOICE
2	DIYOKA RITA SARI	TIER 1 VOICE
3	DANIJAT SUMARJAT	TIER 1 VOICE
4	ADILA MURTI	TIER 1 VOICE
5	ANDRA FALSA DINI	TIER 1 VOICE
6	AUGUST BUDIYANTO	TIER 1 VOICE
7	MARIS FAGILAH	TIER 1 VOICE
8	ANISA KHUSNELI MASTUTI	TIER 1 VOICE
9	GENY FITRIANI	EMAIL
10	LUTHFI GANI HAKIM	TIER 1 VOICE
11	MANGSAR PRANAWANUSPRIANS	TIER 1 VOICE
12	ABDUL MUQORROBIN	TIER 1 VOICE
13	EPT ANA MULICHTI	TIER 1 VOICE
14	KAZZA DINI SAKTIYI	EMAIL
15	JAMPI ANDRIE COMMANDO	TIER 2 INDIHOME
16	ASHY YONGSINGH	TIER 2 INDIHOME
17	REZARRAHMAN REHWAN	TIER 2 INDIHOME
18	ANDI ANDRIANO	TIER 2 INDIHOME
19	MARTINA LASTIANI ANGGI	TIER 2 INDIHOME
20	SAKUTAL JANNAH	TIER 2 INDIHOME
21	KAMP MURNANI	TIER 2 DATIN
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO FITRI ANI ISHAULOH		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	MELIAN RINAWIJUNGKUM	TIER 1 VOICE
2	NIMAS MAULIDA	TIER 1 VOICE
3	CHUL LESTARI	TIER 1 VOICE
4	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	TIER 1 VOICE
5	RUZKA WILUTAMA	TIER 1 VOICE
6	SASOGA AYU LESTARI	TIER 1 VOICE
7	IRNI DINYATI A	TIER 1 VOICE
8	INA NUR LATIFAH	TIER 1 VOICE
9	RAHMAT AL HAFIZ	TIER 1 VOICE
10	RAHMAD ALAUH HAMAM	TIER 1 VOICE
11	MILLATULZAHIRINA	TIER 1 VOICE - IP
12	MURTIHANA	TIER 1 VOICE - IP
13	ADITYA SANJIBARI	TIER 1 VOICE
14	ANDIKA SINTIKO PUTRA	TIER 1 VOICE
15	RINA WILYANTI	EMAIL
16	REZA RAHMALIA RAHARJA	EMAIL
17	A KAMIL KURNAMA YUSUF	TIER 2 INDIHOME
18	NOORMALITA RETNO UTAMI	TIER 2 INDIHOME
19	CHRYZA DWI AUN KURNANTYAS	TIER 2 INDIHOME
20	YOGA RAHMAT SUBARRAH	TIER 2 INDIHOME
21	REZA MARPUDI	TIER 2 INDIHOME
22	LIQMAN NURFAHRI	TIER 2 INDIHOME
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO ANITA PRATIYATI		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	DIAN AYU RIZKY KUSUMA RAMACHAND	TIER 1 VOICE
2	ELSA YANACHITA	TIER 1 VOICE - IP
3	ESTI WILAYANTI	TIER 1 VOICE
4	FIRI KKA SETIA PUTRI	TIER 1 VOICE
5	FIRLI NINAN YUBRA	TIER 1 VOICE
6	HENDRA REZA HADILDA	TIER 1 VOICE
7	TUNGGAH FAHM RAMDHANI	TIER 1 VOICE
8	PUTERI TRIANA ALDINI	TIER 1 VOICE
9	RAMA AGITA YAMIL KURNATI	TIER 1 VOICE
10	EVA FEBRYANI	TIER 1 VOICE
11	M DAMI SYELBY	TIER 1 VOICE
12	MUHAMMAD EKO MEZENI W S	TIER 1 VOICE
13	MUHAMMAD DDI RACHMANIAN	TIER 1 VOICE
14	VINI MERTISRA LESTARI	TIER 1 VOICE
15	DESI SYAMSIAH	EMAIL
16	MAULIDA FACHRI	TIER 2 INDIHOME
17	DWI ENARWATI	TIER 2 INDIHOME
18	ROSA NORTYANI	TIER 2 INDIHOME
19	FIRI SEPTIYATI ALVITA	TIER 2 INDIHOME
20	WILDA SAFIRA	TIER 2 INDIHOME
21	RESKI BERDIYANTI	TIER 2 DATIN
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO ENHERNISA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	FIRMAN ARDANSYAH	TIER 1 VOICE
2	LENY LUTIANA AZHARI	TIER 1 VOICE
3	LUTFI EFA OKTAVIANI	TIER 1 VOICE
4	M. ISHAN P	TIER 1 VOICE
5	ANDHYA EFA K	TIER 1 VOICE
6	CHINDYANA FEBRY UTAMI	TIER 1 VOICE
7	DIYA ARNELA	TIER 1 VOICE
8	ROBBY NARDA SURYANDIA	TIER 1 VOICE
9	REGANATA DEVI RAIRA	TIER 1 VOICE
10	MUHAMMAD FASAL ABJOERY	TIER 1 VOICE
11	RIKY ANDANGA PUTRA	TIER 1 VOICE
12	ROBBY DHINE SETIANAN	TIER 1 VOICE
13	YUSULIA SANDHY PRATAMA	TIER 1 VOICE
14	M. HSIAN P	TIER 1 VOICE
15	REGITA RATHI PRAMESTIWI	EMAIL
16	HERSLA SURYA NENDANA	TIER 2 INDIHOME
17	IVANG YUGA PURNAMA	TIER 2 INDIHOME
18	PINA SHARIFRYANI	TIER 2 INDIHOME
19	M ALDO NOVARSAN P	TIER 2 INDIHOME
20	JANI FERDANTI	TIER 2 INDIHOME
21	DIWI MURNANI	TIER 2 INDIHOME
22	TAUFIK HIDAYAT	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO NINDAHINI BE SAGALA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	RIZKA TRIHARTI ZUL FAHM	TIER 1 VOICE
2	RYANWALYANTI PUTRI	TIER 1 VOICE
3	SATISAN BR KARDI	TIER 1 VOICE - IP
4	YURISTIAN RIZALWI	TIER 1 VOICE
5	MOCK GASRIARIE SYAHRIANA	TIER 1 VOICE
6	MARINDA KHA DEWI SAKARIANA	TIER 1 VOICE
7	NORA SETIYANINGSIH	TIER 1 VOICE
8	NIYAN PRILUS HANISTYIA	TIER 1 VOICE
9	NOR RAMMA ASTRIYANI	TIER 1 VOICE
10	SYAN ENDO LANTANG	TIER 1 VOICE
11	FAHRIUL ARIFIN	TIER 1 VOICE
12	DIANA WIDROHO	TIER 1 VOICE
13	RAHENITA NAGIBUNDA JAVANTARA	TIER 1 VOICE
14	DILOKUSIL PRANAYITA SETYA DEWA	TIER 1 VOICE
15	PAULI BINTANG PRAMUDIKAT	EMAIL
16	AYU DIM WILAN	EMAIL
17	PAREASTI LIZAHARDI	TIER 2 INDIHOME
18	TRI EKO SUSILO	TIER 2 INDIHOME
19	ROCKY DWI HERGIANTJUS	TIER 2 INDIHOME
20	ROCKY DWI HERGIANTJUS	TIER 2 INDIHOME
21	HEIN ISMAYATI	TIER 2 INDIHOME
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO NIMAH CHANDRA KURNIAWATI		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	HOWITA SARI ARFIN	TIER 1 VOICE
2	SITI KOMARIYAH	TIER 1 VOICE
3	HAERISA ARSULINA	TIER 1 VOICE
4	WANTU ROKHMANA	TIER 1 VOICE
5	IRWATI RIMA SYATRIS	TIER 1 VOICE
6	WILDAN ALDINA	TIER 1 VOICE
7	YOHAN MARTHA WARDANI	TIER 1 VOICE
8	ACHMAD BARO	TIER 1 VOICE
9	ACHMAD KHUSAN ANASBARA	TIER 1 VOICE
10	ALEXUS YOGA PRINADANA	TIER 1 VOICE
11	ANDHKA BRAMANTYA	TIER 1 VOICE
12	ALAU BRAMAH YUSULIAD	TIER 1 VOICE
13	JALUS MARIO	TIER 1 VOICE
14	DIYOKA RITA SARI	TIER 1 VOICE
15	PAN FERY HAISMA SINAGA	EMAIL
16	MARGARET REYITA PRAMESTI	TIER 2 INDIHOME
17	ROSTI YULIANA	TIER 2 INDIHOME
18	RANAY ADAM HASULION	TIER 2 INDIHOME
19	ADITYA ADITYA FITRYANI SIBILO	TIER 2 INDIHOME
20	SINGGIH NUGROHO PUTRO	TIER 2 INDIHOME
21	RIKY NUR ARFIN	TIER 2 INDIHOME
22	FACHRAT	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Har/Tanggal : Senin, 10 September 2021
Bulan : September 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TENESA Bandung

No.	Nama Agent	Data Pengujian					Score	Keterangan		
		Kategori & Parameter		Detail	Record ID / AM Number	Tgl			Jam	QA Officer
		R x s x t x s								
1	SARAH KYLA YAGMIN GUMILAR	Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)		• Tidak membuatkan tiket telepon hanya tiket gangguan internet saja yg dibuatkan	Klaiman Gangguan Intermone / 0888053276 45	9/7/2021	9:24 AM	RAP	40.00%	FE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)		• Cust melaporkan 2 kendala (Tidak 1 tumpangan) hanya dibuatkan 1 tiket, dan tiket lain diarahkan untuk call back					40.00%	FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)		• Tidak menyampaikan summary kendala • Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (2 x 24 jam)					40.00%	FE
		Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)		• Tidak menanyakan teleponnya berkendala juga atau tidak					N/A	N/A
2	MAULANA LUQMAN	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)		• Tidak menanyakan kejelasan informasi	Klaiman Gangguan Intermone / 081310247 41	07/09/2021	10:42	RAP	61.80%	N/A
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)		• 01:08 Terbata-bata					N/A	N/A
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)		• 01:37 Menggunakan jargon "I'm"					N/A	N/A
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)		• Tidak menginfokan summary kendala tiket yang dibuat					FE	FE
3	SAMUEL SETYAJI	Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)		• Tidak menanyakan teleponnya berkendala juga atau tidak	Klaiman Gangguan Intermone / 0415880377	07/09/2021	15:41	RAP	54.80%	N/A
		Sikap Layanan // Telephone Skills (a. Membangun Keakraban dengan pelanggan)		• 01:02 Salah menyebutkan nama pelanggan					N/A	N/A
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)		• Deskripsi tiket tidak sesuai info pelanggan (Solusi restart tidak dicantumkan)					FE	FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Har/Tanggal : Senin, 20 September 2021
Bulan : September 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TENESA Bandung

No.	Nama Agent	Data Pengujian					Score	Keterangan		
		Kategori & Parameter		Detail	Record ID / AM Number	Tgl			Jam	QA Officer
		R x s x t x s								
1	PRACHITA SALSABILA PUTRI P	<i>Proses Layanan // Verification & Identification</i> (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)		• Tidak menanyakan teleponnya berkendala juga atau tidak	Klaiman Gangguan Intermone / 076127682	9/18/2021	4:02 PM	RAP	70.80%	NFE
		<i>Solusi Layanan // Disclaimer</i> (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)		• Tidak menyampaikan summary kendala						FE
2	MAULANA LUQMAN	<i>Sikap Layanan // Helpfulness</i> (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)		• 00:38 Artikulasi tidak jelas	Klaiman Gangguan Telephone / 0218797047 1	16/09/2021	15:37	RAP	74.00%	NFE
		<i>Sikap Layanan // Telephone Skills</i> (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)		• 00:57 Menggunakan jargon "I'm"						NFE
		<i>Solusi Layanan // Disclaimer</i> (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)		• Tidak menginfokan summary kendala tiket yang dibuat						FE
3	ADITYO KUSUMA PUTRA	<i>Proses Layanan // Verification & Identification</i> (a. Verifikasi data pelanggan)		• Tidak melakukan verifikasi untuk layanan Activnet	Klaiman Gangguan Telephone / 0285421676	17/09/2021	9:22	RAP	60.00%	NFE
		<i>Proses Layanan // Verification & Identification</i> (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)		• Tidak melakukan identifikasi untuk layanan activnet						NFE
		<i>Solusi Layanan // Documentation</i> (Mencatat Semua Informasi)		• Tidak melakukan open tiket untuk layanan activnet						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Har/Tanggal : Kamis, 30 September 2021
Bulan : September 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TENESA Bandung

No.	Nama Agent	Data Pengujian					Score	Keterangan		
		Kategori & Parameter		Isi	Record ID / AM Number	Tgl			Jam	QA Officer
		R x s x t x s								
1	SARAH KYLA YAGMIN GUMILAR	Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)		• 00:21 Memotong pembicaraan	Klaiman Gangguan Intermone / 0812788501 2	9/21/2021	9:00 AM	RAP	37,00%	NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)		• Open tiket tidak sesuai SOP (deskripsi solusi tidak sesuai info pelanggan)						FE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)		• Tidak memberikan solusi awal						FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)		• Menyampaikan estimasi tidak sesuai SOP (2 x 24 jam) • Tidak menyampaikan summary kendala						FE
2	TIARA ANDINI JUHENDI	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)		• 00:43 Menggunakan jargon "I'm"	Klaiman Gangguan Internet / 0821470909 09	24/09/2021	14:22	RAP	77,00%	NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)		• Tidak menyertakan Hasil ukur jaringan						FE
3	MAULANA LUQMAN	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)		• 01:48 Terbata-bata	Klaiman Gangguan Internet / 0248452753	22/09/2021	15:03	RAP	74,00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)		• 05:04 Menggunakan jargon "I'm"						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)		• Tidak menyampaikan summary kendala						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

No.	Nama Agent	Data Pengiriman						Status	Keterangan
		Kategori & Prioritas	Detail	Account ID / AM Number	Tgl	Jam	GA Office		
1	MOH. RESIQ MAULUDIN	SIRAP LARANGAN/High/Low b. Bersikap positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 01:14, 02:33, 06:54	Kumpulan Gangguan Intensi/08/1126009156	9/4/2021	10:08 AM	Kantor F5	74.00%	NTE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih dari 2 menit :2:12 (02:35 - 04:47)						NTE
		SOLUSI LARANGAN/Discipline Mencatat Semua Informasi	Agent memulsi di titik restart dengan tidak kabi perangkat namun saat handling dengan pelanggan tidak ada informasi tsb						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Procedure, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak ada pandu restart dengan						FE
2	RISQOT BAYU PRADMA	SIRAP LARANGAN/High/Low a. Empati	Agent tidak mengungkap, mohon maaf ada terlakukanya	Kumpulan Gangguan Intensi/08/115330086	9/4/2021	12:22 PM	Kantor F5	60.00%	NTE
		b. Bersikap positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 00:07, 07:21						NTE
		Telephone Skills c. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent mengungkap jargon : 06:29 nomor						NTE
		Hold / Proses Pencairan Utang Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih dari 2 menit :2:31 (07:53 - 10:24)						FE
3	EGU RUSTAMAN	SOLUSI LARANGAN/Discipline Melakukan Diskusi kepada pelanggan	Agent tidak ada merangung untuk gangg	Kumpulan Gangguan Intensi/08/393779463	9/2/2021	9:41 AM	Kantor F5	74.00%	NTE
		SIRAP LARANGAN/High/Low b. Bersikap positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 07:08						NTE
		Hold / Proses Pencairan Utang Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak ada estimasi 2 menit saat tsn nomor 04:53						NTE
		SOLUSI LARANGAN/Discipline Melakukan Diskusi kepada pelanggan	Agent tidak ada merangung untuk gangg						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

No.		Nama Agensi		Data Pengiriman		Tanggal		Status		Keterangan	
		Kategori & Prioritas		Detail		Tgl		Jam		Grafik	
		PROSES LARANGAN/Verification & Identification		Agensi identifikasi tidak lengkap, tidak ada indikator tanpa larangan.						N/A	
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan		Agensi memotong pembicaraan pelanggan: 02:00						N/A	
		Telephone Skills		Artikulasi terburu-buru: 01:59 & 02:01						N/A	
		Penggunaan Bahasa yang Tepat		Agensi menggunakan jargon: 02:02, 02:04 & pengulangan kata: 01:49, 03:37 baik, 02:01 tidak						N/A	
		Hold / Proses Pemanggilan Jawaban		01:29 tidak menunggu larangan terima baik						N/A	
		Transfer yang Tepat		01:29 tidak hold, tidak meminta izin menunggu larangan						N/A	
		SIKAP LARANGAN/Politeness		Artikulasi terburu-buru: 02:01						N/A	
		Bersikap Sopan dan Percaya Diri		penggunaan terburu-buru: 01:59, 03:06, 03:12						N/A	
		SOLUSI LARANGAN/Documentation		Agensi tidak melakukan update progress di chat dengan nomor WA 105063841 tgl 20-20-2023 jam 17:25:19						N/A	
		PROSES LARANGAN/Creating Greeting		Tidak ada konfirmasi, apakah sudah cukup baik? 02:01 & 02:07						N/A	
		SIKAP LARANGAN/Politeness		Artikulasi terburu-buru: 01:46						N/A	
		Bersikap Sopan dan Percaya Diri								N/A	
		SOLUSI LARANGAN/Product Knowledge & Problem Solution		Agensi handle issue tagihan lebih dari 5 (lima) nomor telepon sebelumnya diarahkan untuk callcenter kembali serta berdiskusi kepada pelanggan hingga bisa 5 nomor yang bisa diarahkan						N/A	
		Mengatasi Perasaan, Produk dan Aplikasi Layanan								N/A	

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

No.	Nama Agent	Data Pengujian					Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Skor (0 - 100)	Tgl	Jam	SK Officer	
1	WULAN HARISMANNINGSIH	PROSES LARANGAN/Verification & Identification	Agent identifikasi tidak lengkap karena hanya 'an/wh' saja. Ada juga browsing karena indikator status mode normal, yang tidak bisa diklik 1 atau semua web.					NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan						
		SIKAP LARANGAN/Telephone skills	Agent pengaplikasian tidak saat opening : 00:52					NFE
		SOLUSI LARANGAN/Product knowledge & Problem Solution	Agent tidak menyebut simpulman hanya bisa di 20 indikator larumen mode normal dan jaringan mode normal x11112879	Kompleksi Gangguan Internet/02 27254313	9/27/2021	10:23 AM	Karni FS	47,00%
		DISCLAIMER	Agent engkon ulang panggilan tidak sesuai hanya 788 01:20 indikator larumen mode normal dan jaringan juga normal					FE
2	AFIDHIL KADIMI	Melakukan Edukasi kepada pelanggan						
		PROSES LARANGAN/Verification & Identification	Agent tidak ada verifikasi data pelanggan atas nama dan alamat					NFE
		SIKAP LARANGAN/Telephone skills						
		b. Bereslapa Proof dan Penutupi Diri	Artikulasi terbata-bata : 01:06, 03:15	Kompleksi Gangguan Internet/08 297961991	9/24/2021	10:23 AM	Karni FS	64,00%
		c. Pengaplikasian Bahasa yang Tepat	pengaplikasian kata untuk saat 00:28 : 02:40 baik, baik 00:40					NFE
3	SONY HARTO WISOWO	SOLUSI LARANGAN/Product knowledge & Problem Solution	Agent tidak ada create update pada progress di 10111911308 tgl 2021-09-24 pukul 00:03:54					FE
		Menjawab Semua Informasi						
		SIKAP LARANGAN/Telephone skills						
		a. Tampil	memotong pembicaraan pelanggan : 00:17					NFE
		b. Bereslapa Proof dan Penutupi Diri	Artikulasi terbata-bata : 01:08, 01:21, 01:53 & 02:10 : 02:11					NFE
4	SONY HARTO WISOWO	Telephone Skills						
		c. Pengaplikasian Bahasa yang Tepat	gigitan on 01:00, jeda 04:50 & pengaplikasian kata : 05:05 05:11 05:19 08:29, 08:33	Kompleksi Gangguan Internet/08 279552288	9/27/2021	11:56 AM	Karni FS	68,00%
		Hold / Posing Permasalah diarahkan	05:24 tidak info estimasi 5-2 menit saat chat dan menunggu di hold & 2 hold saat di 03:52) sesuai (08:26-08:27)					NFE
		Pengaplikasian hold dan Transfer yang Tepat						
		SOLUSI LARANGAN/Product knowledge & Problem Solution	detail gangguan TBB/TBC hanya perlu salin atau nomor identifikasi indikator larumen mode normal, karena informasi					FE



No.	Nama Agent	Date Pengujian					Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Revisi (Jl. AM Number)	Tgl	Jam		
1	GALUH JETI PERMANA	Verification & Identification/Identifikasi permohonan/pengajuan	Agent melakukan identifikasi tidak lengkap	Kampolan Ganggangan/Intan/1811967005	9/5/2021	12:25 PM	Windi Sari Hagiarti	94,00%
		Helpfulness/Berkas/Profil dan Pencaya Diri	00:03 Informasi data 00:02, 01:03, 01:18 Arsitektur tidak jelas 01:42 Terlalu cepat					
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:36, 01:40, 02:36, 02:40, 03:18 enol					
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menginformasikan summary permohonan/pengajuan					
2	M. NOOR FAHRI ALKAR	Closing/Greeting/Salam penutup	Agent tidak ada kemauan untuk membantu (Tidak menjawab pertanyaan)	Kampolan Ganggangan/Intan/1812548073	9/1/2021	8:17 PM	Windi Sari Hagiarti	71,00%
		Helpfulness/Berkas/Profil dan Pencaya Diri	00:11 Informasi data 00:20 Sapaan terdengar lemah 04:00 Sapaan agent terdengar lemah dan Sapaan agent kurang antusias					
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:16, 01:42, 02:02 Nomer 01:16, 02:10, 02:20 kof					
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (18109504813)					
3	ZAKELI RAOLI SURMANA	Helpfulness/Berkas/Profil dan Pencaya Diri	00:12 tidak lengkap impact kepada pelanggan (Tidak mengadopsi permohonan) tidak	Kampolan Ganggangan/Intan/181151330	9/7/2021	11:31 AM	Windi Sari Hagiarti	74,00%
		Helpfulness/Umpan						
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (18109504813)					

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

No.	Nama Agent	Date Progress					Kategori
		Kategori & Parameter	Detail	Revisi & AM Number	Tgl	Jam	
1	HELIPY MAULANA	Helpfulness/Bersikap Positif dan Penerima Diri	00:28 Antusias tidak stabil 02:31 Terlalu cepat 03:17 Informasi ragu-ragu	Kompleksi Gangguan Datin/08129 354666	9/14/2021	14:43:55	NFE FE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melanjutkan trial after jamgung (RM10038324)				
2	ALDIY BIZKI FALDI	Product Knowledge & Problem Solution/Mengakui Prosedur, Produk dan Layanan Lain	Agent tidak melanjutkan trial after jamgung gangan nasal (RM10093852, notrik gams (RM10091215)				NFE FE
		Closing Greeting/Salam penutup	Closing greeting tidak sesuai SOP (jassiti)				
		Helpfulness/Empati	Agent tidak bersikap empati kepada pelanggan (Tidak menanggapi permohonan maaf)				
		Helpfulness/Bersikap Positif dan Penerima Diri	00:34 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 03:23, 03:25 informasi ragu-ragu dan Terlambat 03:48 suara terdengar lemah 03:50 Antusias tidak stabil 03:51 Terlalu cepat	Kompleksi Gangguan Datin/02118 900309	9/15/2021	10:30 AM	
			- Agent melakukan update trial sesuai SOP (RM10078338, Nomor paba tidak sesuai)				FE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melanjutkan trial after jamgung				
		Opening Greeting/Salam pembuka	Opening greeting tidak sesuai SOP (jassiti)				
3	M. FANISAL ARSALWUDA	Helpfulness/Bersikap Positif dan Penerima Diri	00:17 Informasi tidak stabil 00:57, 04:47 Antusias tidak stabil 01:21, 04:35 Informasi tidak stabil 03:22 Terlalu cepat 03:49 informasi tidak stabil 04:47 Terlalu cepat	Kompleksi Gangguan Internasi/02 2603787	9/20/2021	1:11 PM	NFE FE
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:34, 00:44, 04:44 Nomor 03:55 Gampang				
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent melakukan update trial sesuai SOP (RM10546095, Nomor paba tidak sesuai)				

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

No.	Nama Agent	Date Percobaan					Keterangan
		Kategori & Pemasangan	M x A x S x S	Revisi / AAB Nomor	Tgl	Jam	GA Officer
1	MURAHADI EKA NISWORO	Closing Greeting/Salam pertama	Agent tidak melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan				
		Help/Intakes/Responcs Positif dan Percaja Diri	00:09 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 00:17, 00:40 Antusias tidak stabil 01:13 Suara agent terdengar lemah 04:19 Terjadi repeat	Komplan Gangplan Internat/02 11577662	9/24/2021	6:44 PM	Windi Sli Hajjatin
		Documentatation/Menawarkan Semaia Informasi	Agent tidak melakukan capture hasil akhir perjalanan (misal 100917873)				
		Product Knowledge & Problem Solution/Menawarkan Promosi, Produk dan Aplikasi Layanan	Penyampaian informasi tidak akurat (N1100917873, Estimasi persentase 1424 jam)				
2	ZAKULIS RADIS SURYANA	Closing Greeting/Salam pertama	Agent tidak melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan				
		Help/Intakes/Responcs Positif dan Percaja Diri	00:56 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 02:07 intonasia tidak stabil 02:40 Antusias tidak stabil 06:23 intonasia datar	Komplan Gangplan Internat/02 081527863 40	9/30/2021	6:41 AM	Windi Sli Hajjatin
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang tepat	01:32 End				
		Closing Greeting/Salam pertama	Agent tidak menginformasikan summary hasil perjalanan (misal 1011183097)				
3	M. FASAL ARSANTJAYA	Help/Intakes/Responcs Positif dan Percaja Diri	02:01 Antusias tidak stabil 01:11 Terjadi repeat 02:24, 04:30 intonasia tidak stabil 04:22, 04:29 Terjadi repeat	Komplan Gangplan Internat/02 2086241	9/28/2021	9:14 AM	Windi Sli Hajjatin
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang tepat	05:25 Nomor				
		Disclaimers/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menginformasikan summary temuan (misal 110107470)				



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hadi Gengsi	- Davis, 12 September 2021
Bulan	- September
Lapangan	- Volcan
Lokasi Lapangan	- Bandung

No.		Nama	2023/24			Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia
			Aspek Etimologi	Isi	Aspek						
1	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
2	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
3	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
4	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
5	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
6	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
7	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
8	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
9	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
10	KEMASUDAN (KEMAS)	Isi	Isi	Isi	Kategori	No	Jenis	Batas Waktu	Batas	Tersedia	
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							
		Isi	Isi	Isi							

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hadi Daryadi	• Selasa 21 September 2021
Bulan	• September
Layanan	• / Voice
Untuk Layanan	• Bandung

[illegible]

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hadi Genggol	1 Januari - 1 Oktober 2021
Bulan	1 September
Layanan	1 Tawakul
Ustadz Layanan	Bandung

[illegible]



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

No.	Nama Agent	Data Pengisian					Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer	
1	DARIAT SUDARAT	Helpfulness a. Empati	Agent tidak mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya	Komplain // 0214600190	9/1/2021	2:28 PM	Yolanda Eriziana	NFE
		b. Berpakaian Positif dan Percaya Diri	01:28 Agent terbata-bata					NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:26 mengucapkan jargon "eeth"					NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold					NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan dan tidak menyampaikan SLA ke pelanggan					FE
		Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menawarkan bantuan lain					NFE
2	EPY ANA MUFLICATI	Helpfulness b. Berpakaian Positif dan Percaya Diri	05:08 agent terbata-bata	Komplain // 1416081135 55	9/1/2021	8:03 AM	Yolanda Eriziana	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:50 mengucapkan jargon "seueuh", "hemmm" dan mengucapkan kata "bakik" berulang					NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih 2 menit					NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan					FE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	04:48 agent meminta pelanggan menunggu tapi tidak di hold					NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Memahami Prosedur, Produk dan Aplikasi	Solusi awal yang di berikan hanya pengecekan label dan perbaikan produk recterct modern					FE
3	ANISA KHUSNUL MASTUTI			Komplain // 1411451023 35	9/6/2021	12:37 PM	Yolanda Eriziana	77,00% FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : SENIN, 20 SEPTEMBER 2021
Bulan : SEPTEMBER
Layanan : VOICE
Lokasi Layanan : SEMARANG

No.	Nama Agent	Data Pengisian					Score	Keterangan	
		M a s a l a h		Record ID /ANI Number	Tgl	Jam			QA Officer
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DARUAT SUDARIAT	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:53 mengucapkan jargon "euh"	Klaimpan // 0254574822	9/12/2021	4:58 PM	Yolanda Erziana	54,00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Headline tidak sesuai dan detail kendala di deskriptir tidak sesuai, harusnya kendala ipvt, dan tidak mencantumkan hasil ukur jaringan						FE
		Disclaimer Melakukan Diskusi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan dan tidak menyampaikan SLA ke pelanggan						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi alamat pelanggan						NFE
2	AUGUST BUDIYANTO	Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menawarkan bantuan lain	Klaimpan // 1253306236	9/13/2021	8:27 AM	Yolanda Erziana	61,50%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:59 agent terbalah-bata						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit						NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Memulai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Agent tidak menanyakan solusi awal restart modem						FE
		Helpfulness a. Empati	03:16 terjadi hening						NFE
3	A. EKA SAKTI PRATIWI	Disclaimer Melakukan Follow Up kepada pelanggan	Agent merangkul kendala pelanggan tidak lelucon, harus memaparkan kendala	Klaimpan // 16110355147 91	9/15/2021	11:49 AM	Yolanda Erziana	77,00%	NFE
									FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : KAMIS, 30 SEPTEMBER 2021
Bulan : SEPTEMBER
Layanan : VOICE
Lokasi Layanan : SEMARANG

No.	Nama Agent	Data Pengisian						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	ADELA MURTI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi alamat pelanggan	Klaiman // 0218575735	9/21/2021	3:02 PM	Yolanda Erziana	70,00%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN110672416						FE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	04:21 agent terbat-bata	Klaiman // 171108201357	9/26/2021	12:16 PM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Telephone Skills c. Penggunaan Bahasa yang Tepat	05:51 mengucapkan kata "enol"						NFE
2	A. EKA SAKTI PRATIWI	Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent salah menyampaikan nomor tiket	Klaiman // 172102200461	9/27/2021	7:40 AM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	01:11 agent terbat-bata						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit	Klaiman // 172102200461	9/27/2021	7:40 AM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
3	AVISKA AVITA SARI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi alamat pelanggan	Klaiman // 0218575735	9/21/2021	3:02 PM	Yolanda Erziana	70,00%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN110672416						FE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	04:21 agent terbat-bata	Klaiman // 171108201357	9/26/2021	12:16 PM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Telephone Skills c. Penggunaan Bahasa yang Tepat	05:51 mengucapkan kata "enol"						NFE
4	AVISKA AVITA SARI	Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent salah menyampaikan nomor tiket	Klaiman // 172102200461	9/27/2021	7:40 AM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	01:11 agent terbat-bata						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit	Klaiman // 172102200461	9/27/2021	7:40 AM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Har/Tanggal : Jumat, 10 September 2021
Bulan : Periode 1 - September 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengisian				Score	Keterangan			
		Kategori & Parameter	Detail	Record ID / AN Number	Tgl			Jam	QA-Officer	
1	ESTI WUJURANTI	Helpfulness	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	-01:27 artikulasi tidak jelas	Komplain/D 811108559	9/9/2021	10:06 AM	Anggi Putriani	64.00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-04:20 - 06:23 Hold lebih dari 2menit dan tidak konfirmasi kepada pelanggan					FE	
		Documentation	Mencatat Semua Informasi	-Detail gangguan dan solusi awal di deskripsi tidak sesuai, pelanggan infokan nada sibuk di lokasi -Symptom tidak sesuai					FE	
		Product Knowledge & Problem Solution	Mengusai Prosedur, Produk dan Aplikasi	-Solusi awal tidak sesuai					FE	
		Closing Greeting	Salam pembuka	-greeting salah penyebab waktu "terlambat pagi"					NFE	
2	EVA FEBRIANI	Documentation	Mencatat Semua Informasi	-Solusi awal di deskripsi tidak sesuai karna agent tidak menanyakan hal tersebut kepada pelanggan	Komplain/D 711373223	9/2/2021	11:26 AM	Anggi Putriani	87.00%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution	Mengusai Prosedur, Produk dan Aplikasi	-Tidak menanyakan solusi awal	FE					
		Verification & Identification	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-Tidak menanyakan detail kendala RNEC, lampu modem dan hasil speedtest	NFE					
		Helpfulness	a. Empati	-Tidak mengucapkan "Mohon maaf atas ketidaknyamanan nya"	NFE					
			b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	-03:14 - 03:18 hening	Komplain/D 62897298	9/7/2021	3:07 PM	Anggi Putriani	64.00%	NFE
3	DIAH AFU RIDZY KUSUMA RAMADHANI	Product Knowledge & Problem Solution	Mengusai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	-02:42 terbata bata					FE	
				Tidak menanyakan solusi awal					FE	

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Har/Tanggal : Senin, 20 September 2021
Bulan : Periode 2 - September 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengisian				Score	Keterangan						
		M a x i m u m		Record ID / AN Number	Tgl			Jam	QA Officer				
		Kategori & Parameter	Detail										
1	VINI MEFRISKA LESTARI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Pelanggan infokan alamat tidak sesuai, akan tetapi agent tidak membantu menanyakan alamat yg benar dimana	Komplain/D 816725485	9/12/2021	9:05 AM	Anggi Putriani	43.00%	NFE				
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:38 terbata bata 07:00 intonas terlalu cepat						NFE				
		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	menanyakan nama pelanggan dipertengahan percakapan						NFE				
		b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:41 menggunakan kata "pembatalan" 03:46 menggunakan kata "keee" 03:59 menggunakan kata "bawak" seharusnya "bawak"						NFE				
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Symptom tidak sesuai						FE				
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Salah memberikan informasi nomor tiket pelapseran pelanggan						FE				
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Untuk verifikasi data pelanggan, baik atas nama dan alamat agent yg konfirmasi bukan pelanggan						NFE				
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Tidak menanyakan detail kendala TUP di lokasi, ada nada atau tidak ada nada						NFE				
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	01:04, 01:49, 07:05 artikulasi tidak jelas 01:45, 06:30 intonas terlalu cepat 01:56 terbata bata						NFE				
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Deskripsi solusi awal tidak sesuai						FE				
2	RAHMA ADISTA AMALIASANTI	Documentation Mencatat Semua Informasi	symptom tidak sesuai	Komplain/D 7117421436	9/15/2021	11:28 AM	Anggi Putriani	57.00%	NFE				
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri							NFE				
3	FINITA INTAN PURBA	Documentation Mencatat Semua Informasi	symptom tidak sesuai	Komplain/D 813884603 3	9/15/2021	1:45 PM	Anggi Putriani	60.00%	FE				
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak menarung dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan						FE				

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Har/Tanggal : Jumat, 1 Oktober 2021
Bulan : Periode 3 - September 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengisian					Score	Keterangan	
		M a x i m u m		Record ID / AN Number	Tgl	Jam			QA Officer
		Kategori & Parameter	Detail						
1	MUHAMMAD ODI RACHMAWAN	Verification & Identification	-Tidak menanyakan detail kendala IPTV dikasi	Komplain/D 8129825679 7	9/26/2021	11:36 AM	Anggi Putriani	61.00%	NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan						NFE
		Closing Greeting	-01:12, 02:09, 02:33 intonas terlalu cepat						NFE
		Helpfulness	-05:14 terbata bata						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri							NFE
		Telephone Skills	-01:14 menggunakan kata "menem"						NFE
		b. Penggunaan Bahasa yang Tepat							NFE
		Documentation	-Symptom tidak sesuai						FE
		Mencatat Semua Informasi							FE
		Verification & Identification	-Tidak menanyakan detail kendala TUP dikasi						NFE
2	EVA FEBRIANI	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-Tidak menawarkan bantuan	Komplain/D 858319389 4	9/25/2021	10:50 AM	Anggi Putriani	68.00%	NFE
		Closing Greeting	-01:01 terbata bata						NFE
		Helpfulness							NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri							NFE
		Documentation	-Headline tidak sesuai						FE
		Mencatat Semua Informasi							FE
		Verification & Identification	-Tidak verifikasi data pelanggan						NFE
		a. Verifikasi data pelanggan							NFE
		Telephone Skills	-00:34 menggunakan kata "sakit nih" secara berlebihan						NFE
		b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-Tidak menanyakan solusi awal						FE
3	HENDRA REZA HAVILDA	Product Knowledge & Problem Solution		Komplain/D 3514480102	9/21/2021	6:26 PM	Anggi Putriani	67.00%	NFE
		Mencatat informasi produk dan fitur							FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Periode: Januari 15, 2021
Bulan: Desember
Lokasi: Tana
Lokasi: Samping

No.	Nama Agent	R U L I T A S					Bulan	Keterangan	
		Tipe & Parameter		Data					
1	YOGIA SANDHYA PRATIYAMA	Cleaning Drilling Salah parameter		Tidak menggunakan kawat dengan diameter di atas parameter			15/12/2021	15/12/2021	15/12/2021
		Integrasi Isi: Integrasi Pict dan Perangai DRI		01-01, 06-13 artikel tidak jalan					
		Tegangan Skills Isi: Integrasi Skill dan Perangai Taser		02-01 isi integrasi kawat garis putih garis hitam 01-01, 01-08, ... menggunakan kawat					
		Integrasi Integrasi Pict dan Perangai Taser		04-06, 06-13 artikel 2 + 2 artikel					
		Documentation Integrasi Skill dan Perangai Taser		04-02/02/04 dengan tidak lengkap, isi dari artikel tidak 2 artikel tidak awal di integrasi tidak sesuai					
2	DIY KANAL RUSWANTO	Documentation Integrasi Skill dan Perangai Taser		Tidak menggunakan kawat sesuai dengan parameter di atas dan tidak menggunakan summary (dari laporan)			15/12/2021	15/12/2021	15/12/2021
		Integrasi Isi: Integrasi Pict dan Perangai DRI		01-01, 02-04, 06-08, 06-13 artikel tidak jalan					
		Tegangan Skills Isi: Integrasi Skill dan Perangai Taser		01-01, 02-04, 02-05, ... menggunakan kawat					
		Integrasi Integrasi Pict dan Perangai Taser		Tidak sesuai tidak sesuai, tidak menggunakan kawat sesuai dengan isi dari artikel tidak jalan					
		Documentation Integrasi Skill dan Perangai Taser		Tidak menggunakan kawat sesuai dengan parameter di atas dan tidak menggunakan summary (dari laporan)					
3	M. AGAN F	Cleaning Drilling Salah parameter		Tidak menggunakan kawat Tidak menggunakan kawat dengan diameter di atas parameter			15/12/2021	15/12/2021	15/12/2021
		Integrasi Isi: Integrasi Pict dan Perangai DRI		01-01, 02-08 pengisian artikel tidak jalan 04-06, 06-13 artikel tidak jalan					
		Tegangan Skills Isi: Integrasi Skill dan Perangai Taser		01-01, 02-04, 02-05 menggunakan kawat 01-01, 02-05 menggunakan kawat					
		Integrasi Integrasi Pict dan Perangai Taser		04-06/07/08 pengisian tidak sesuai dengan isi dari artikel					
		Documentation Integrasi Skill dan Perangai Taser							

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Periode: Januari 15, 2021
Bulan: Desember
Lokasi: Tana
Lokasi: Samping

No.	Nama Agent	R U L I T A S		Data Pengujian		Bulan	Keterangan
		Tipe & Parameter	Uji	Uji	Uji		
1	DIY KANAL RUSWANTO	Verifikasi & Validasi a. verifikasi data pengujian	KIRK menggunakan tidak terpasang				NIS
		Kejelasan b. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, tidak ada nilai				NIS
		Kejelasan c. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 04 05, 0201 - menggunakan komputer				NIS
		Kejelasan d. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, tidak ada nilai				NIS
		Kejelasan e. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, tidak ada nilai				NIS
2	YOGIA SANDHYA PRATIYAMA	Verifikasi & Validasi a. verifikasi data pengujian	KIRK menggunakan tidak terpasang				NIS
		Kejelasan b. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, 0201 - menggunakan komputer				NIS
		Kejelasan c. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, 0201 - menggunakan komputer				NIS
		Kejelasan d. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, 0201 - menggunakan komputer				NIS
		Kejelasan e. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, 0201 - menggunakan komputer				NIS
3	FRISMANA DEVI HARNA	Verifikasi & Validasi a. verifikasi data pengujian	KIRK menggunakan tidak terpasang				NIS
		Kejelasan b. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, 0201 - menggunakan komputer				NIS
		Kejelasan c. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, 0201 - menggunakan komputer				NIS
		Kejelasan d. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, 0201 - menggunakan komputer				NIS
		Kejelasan e. Kejelasan Pasif (dari Perjanjian 2021)	00 00 02 02, 0201 - menggunakan komputer				NIS

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Periode: Januari 15, 2021
Bulan: Desember
Lokasi: Tana
Lokasi: Samping

No.	Nama Agent	W U L I T A S					Tipe dan Lokasi	Tgl	Jenis	Dik. Oleh	Bulan	Keterangan
		Tipe & Parameter		Data								
1	DIY KANAL RUSWANTO	Tipe & Parameter		Data			Gugurpili 2, Jember	07/10/2021	120476	Oktobor	15/2021	IC
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								
2	ROBBY DINI SETIYAN	Tipe & Parameter		Data			Gugurpili 2, Jember	07/10/2021	151.84	Oktobor	15/2021	IC
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								
3	DIY ANGGARA PUTRA	Tipe & Parameter		Data			Gugurpili 2, Jember	07/10/2021	151.76	Oktobor	15/2021	IC
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								
		Tipe & Parameter		Data								



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

No/Target :
Bulan :
Laporan :
Lokasi Laporan :

Jumlah :
Periode :
Tipe :
Sampel :

No.	Nama Agent	Data Pengujian				Rencana SLA Standar	Tg.	Jam	SLA Offer	Skor	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail								
1	ANGGA DWITONO PUTRA	Verifikasi & Identifikasi	Identifikasi pemantauan jaringan		Agent kurang identifikasi kendala jaringan, seperti apakah modul apa saja yang terpasang atau tidak? (lihat box 42/207) di	07/04/2021 / Komplet	06/06/2021	1:30 PM	Fiber A.5	100,00%	NFI
		Helpdesk	a. Email		* Agent kurang email kearah jaringan, tidak ada menginputkan "modem modul atau tidak terpasang"						
		B. Barulap Ponsel dan Ponsel DTH		07:09 tidak							
		Teleponer data	07:10 Agent menggunakan kata "bunyi" yang seharusnya "NGL"								
		A. Pengukuran Bandwidth yang Tepat		* 07:10 Agent menggunakan kata baik secara barisan, baik... baik yang seharusnya cukup untuk itu							
		Pengukuran Hdd dan Transfer yang Tepat		02:41 Agent (in hold) tetapi tidak menginformasikan estimasi hdd 1-2 menit							
		Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi		02:41 Agent tidak ada menginputkan perantara dan tidak input hasil recording tidak ada							
		Manajemen Prioritas, Produk dan Aplikasi Jaringan		Agent tidak melakukan troubleshooting jaringan perantara							
		Melakukan Substansi Laporan Jaringan		Agent tidak menaruh/hormat ulang kendala jaringan hanya menginformasikan lewat laporan & SLA chat							
		Cloning Greeting dalam perantara		Agent tidak menaruh/hormat ulang informasi yg diinputkan							
2	SAGDA RIZI LESTARI	Teleponer data	A. Pengukuran Bandwidth yang Tepat		06:42 06:47 suara agent terbalik	07/04/2021 / Komplet	07/06/2021	9:10	Fiber A.5	100,00%	NFI
		Pengukuran Hdd dan Transfer yang Tepat		02:47 02:49 Agent (in hold) tetapi tidak menginformasikan estimasi hdd 1-2 menit, dan tidak input hasil 2 menit							
		Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi		* Deskripsi chat laporan tidak ada dengan input modem, dan perantara dan tidak input hasil recording tidak ada							
		Manajemen Prioritas, Produk dan Aplikasi Jaringan		Agent tidak melakukan troubleshooting jaringan perantara dan tidak							
		Melakukan Substansi Laporan Jaringan		Agent tidak menaruh/hormat ulang kendala jaringan hanya menginformasikan lewat laporan & SLA chat							
		Teleponer data		01:14 Suara agent terbalik kata (naga-naga apa)							
		A. Pengukuran Bandwidth yang Tepat		06:37 Agent (in hold) tetapi tidak menginformasikan estimasi hdd 1-2 menit							
		Pengukuran Hdd dan Transfer yang Tepat		06:37 Agent (in hold) tetapi tidak menginformasikan estimasi hdd 1-2 menit							
		Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi		* Deskripsi chat laporan "tidak ada" tetapi input modem, dan perantara dan tidak input hasil recording tidak ada							
		3	ADRIAN MUHAMMAD HUSIN	Helpdesk	a. Email						
Manajemen Prioritas, Produk dan Aplikasi Jaringan				Agent tidak melakukan troubleshooting jaringan perantara dan tidak							
Melakukan Substansi Laporan Jaringan				Agent tidak menaruh/hormat ulang kendala jaringan hanya menginformasikan lewat laporan & SLA chat							
Teleponer data				01:14 Suara agent terbalik kata (naga-naga apa)							
A. Pengukuran Bandwidth yang Tepat				06:37 Agent (in hold) tetapi tidak menginformasikan estimasi hdd 1-2 menit							
Pengukuran Hdd dan Transfer yang Tepat				06:37 Agent (in hold) tetapi tidak menginformasikan estimasi hdd 1-2 menit							
Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi				* Deskripsi chat laporan "tidak ada" tetapi input modem, dan perantara dan tidak input hasil recording tidak ada							
Manajemen Prioritas, Produk dan Aplikasi Jaringan				Agent tidak melakukan troubleshooting jaringan perantara dan tidak							
Melakukan Substansi Laporan Jaringan				Agent tidak menaruh/hormat ulang kendala jaringan hanya menginformasikan lewat laporan & SLA chat							

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

No/Target :
Bulan :
Laporan :
Lokasi Laporan :

Jumlah :
Periode :
Tipe :
Sampel :

No.	Nama Agent	Data Pengujian					Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter		Detail	Rencana SLA / SLA Standar	Tg			Jam
1	ADRIAN MUHAMMAD HUSIN	Verifikasi & Identifikasi & Identifikasi pemantauan jaringan		Agent kurang identifikasi kendala jaringan, jaringan booster online dan tidak laporan seberapa jaringan sudah online, lebih cepat lagi sudah bisa menggunakan LAN/WIFI, di	07/04/2021 / Komplet	07/10/2021	11:23 AM	Fiber A.5	100,00%
		Teleponer data		01:55 Agent tidak menginformasikan bahwa jaringan bisa "tidak cukup"					
		A. Pengukuran Bandwidth yang Tepat		Deskripsi chat laporan tidak sesuai dengan hasil recording, di detail jaringan, nilai input					
		Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi		* Deskripsi chat laporan tidak sesuai dengan yg diinformasikan di chat laporan					
		Manajemen Prioritas, Produk dan Aplikasi Jaringan		Agent tidak melakukan troubleshooting kendala jaringan					
		Melakukan Substansi Laporan Jaringan		Agent tidak menaruh/hormat ulang kendala jaringan					
		Verifikasi & Identifikasi & Identifikasi pemantauan jaringan		Agent kurang identifikasi kendala jaringan, jaringan menginformasikan kendala apa, sehingga agent identifikasi kendala apa dan IPV nya					
2	ANGGA DWITONO PUTRA	Helpdesk a. Email		* 01:27 Suara agent dengan jaringan langsung tidak, dikarenakan aplikasi jaringan masih bericara ditunggu sampai suara kemudian diinput	07/04/2021 / Komplet	02/06/2021	13:32	Fiber A.5	100,00%
		A. Pengukuran Bandwidth yang Tepat		* Agent kurang email terhadap jaringan, tidak ada menginputkan modul atau apa tidak terpasang					
		Pengukuran Hdd dan Transfer yang Tepat		03:41 Agent menggunakan perantara bahwa tidak ada					
		Pengukuran Hdd dan Transfer yang Tepat		03:54 06:08 tidak lebih dari 2 menit					
		Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi		* Deskripsi chat laporan tidak ada dengan penginputan kabel dan perantara tetapi hasil recording tidak ada					
		Manajemen Prioritas, Produk dan Aplikasi Jaringan		* Subjek chat laporan tidak sesuai dengan					
		Melakukan Substansi Laporan Jaringan		Agent tidak menaruh/hormat ulang kendala jaringan hanya menginformasikan lewat laporan & SLA chat					
3	AKHMAD ALAUH HRMAN	Verifikasi & Identifikasi & Identifikasi pemantauan jaringan		Agent kurang identifikasi kendala jaringan, seperti apakah modul apa saja yang terpasang atau tidak? (lihat box 42/207) di	07/04/2021 / Komplet	07/09/2021	8:30 PM	Fiber A.5	100,00%
		Helpdesk a. Email		* Agent tidak menaruh/hormat ulang email perantara, di chat@telkom.com					
		Manajemen Prioritas, Produk dan Aplikasi Jaringan		Agent tidak melakukan troubleshooting kendala jaringan					
		Melakukan Substansi Laporan Jaringan		Agent tidak menaruh/hormat ulang kendala jaringan hanya menginformasikan lewat laporan & SLA chat					
		Verifikasi & Identifikasi & Identifikasi pemantauan jaringan		Agent kurang identifikasi kendala jaringan, jaringan menginformasikan kendala apa, sehingga agent identifikasi kendala apa dan IPV nya					
		Helpdesk a. Email		* 01:27 Suara agent dengan jaringan langsung tidak, dikarenakan aplikasi jaringan masih bericara ditunggu sampai suara kemudian diinput					
		A. Pengukuran Bandwidth yang Tepat		* Agent kurang email terhadap jaringan, tidak ada menginputkan modul atau apa tidak terpasang					

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

No/Target :
Bulan :
Laporan :
Lokasi Laporan :

Jumlah :
Periode :
Tipe :
Sampel :

No.	Nama Agent	Waktu & Lokasi				Rencana SLA / SLA Standar	Tg	Jm	On-Off	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail								
1	ADITYA SANUBARI	Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi	Teleponer data	00:47 07:30 agent menggunakan kata baik secara barisan, baik... baik yang seharusnya cukup untuk itu		08/03/2021 / Komplet	07/09/2021	0:58 PM	Fiber A.5	100,00%	NF
			* 01:27 Suara agent dengan jaringan langsung tidak, dikarenakan aplikasi jaringan masih bericara ditunggu sampai suara kemudian diinput								
			* Agent tidak menaruh/hormat ulang kendala jaringan hanya menginformasikan lewat laporan & SLA chat								
			* Subjek chat laporan tidak sesuai dengan								
			* Saldo untuk lebih laporan dicantumkan adanya pengukuran kabel dan perantara, tetapi hasil recording tidak ada								
			Mengajukan Prioritas, Produk dan Aplikasi Jaringan	Agent tidak melakukan troubleshooting kendala jaringan							FE
			Verifikasi & Identifikasi & Identifikasi pemantauan jaringan	Agent kurang identifikasi kendala jaringan, jaringan booster online dan tidak laporan seberapa jaringan sudah online, lebih cepat lagi sudah bisa menggunakan LAN/WIFI, di							NF
2	ANGGA DWITONO PUTRA	Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi	Helpdesk a. Email	* 01:27 Suara agent dengan jaringan langsung tidak, dikarenakan aplikasi jaringan masih bericara ditunggu sampai suara kemudian diinput		08/03/2021 / Komplet	04/06/2021	16:56	Fiber A.5	100,00%	NF
			* Agent kurang email terhadap jaringan, tidak ada menginputkan modul atau apa tidak terpasang								
			03:59 06:37 tidak lebih dari 2 menit								
			* Deskripsi chat laporan tidak ada dengan penginputan kabel dan perantara tetapi hasil recording tidak ada								
			* Saldo untuk lebih laporan dicantumkan adanya pengukuran kabel dan perantara, tetapi hasil recording tidak ada								
			Pengajuan Hdd dan Transfer yang Tepat	03:59 06:37 tidak lebih dari 2 menit							NF
			Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi	Agent salah melaporkan alamat email							NF
			Pengajuan Hdd dan Transfer yang Tepat	* Deskripsi chat laporan tidak ada dengan penginputan kabel dan perantara tetapi hasil recording tidak ada							NF
3	ADRIAN MUHAMMAD HUSIN	Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi	Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi	* 01:27 Suara agent dengan jaringan langsung tidak, dikarenakan aplikasi jaringan masih bericara ditunggu sampai suara kemudian diinput		08/03/2021 / Komplet	04/06/2021	18:35	Fiber A.5	100,00%	NF
			* Saldo untuk lebih laporan dicantumkan adanya pengukuran kabel dan perantara, tetapi hasil recording tidak ada								
			03:59 06:37 tidak lebih dari 2 menit								
			* Deskripsi chat laporan tidak ada dengan penginputan kabel dan perantara tetapi hasil recording tidak ada								
			* Saldo untuk lebih laporan dicantumkan adanya pengukuran kabel dan perantara, tetapi hasil recording tidak ada								
			Salah Laporan / Documentation Mismatch Sama Informasi	Agent salah melaporkan alamat email							NF
			Pengajuan Hdd dan Transfer yang Tepat	* Deskripsi chat laporan tidak ada dengan penginputan kabel dan perantara tetapi hasil recording tidak ada							NF



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal	: Jurnal 10 September 2021
Bulan	: September 2021
Layanan	: /Voice
Lokasi/Layanan	: Demang

[illegible]

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hasil Tanggapi	(Ditutup 21 September 2021)
Bulan	(September 2021)
Layanan	/Voice
Lokasi Layanan	(Domestik)

No	Nama Siswa	Materi Pokok Bahasan				Materi Pokok Bahasan	No	Kelas	Materi Pokok Bahasan	No	Kelas	Materi Pokok Bahasan
		Materi Pokok Bahasan										
1	RIZKA, THAMARA (21.05.2004)	Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan	13/05/2021	4.00	Materi Pokok Bahasan	13/05/2021	Materi Pokok Bahasan	
		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan								
		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan								
		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan								
		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan								
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		
Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		Materi Pokok Bahasan		

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

First Name	: Jurnal 1 Oktober 2021
Index	: September 2021
Language	: Voice
Index Language	: Remaining

[illegible]



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Har/Tanggal : Januari10 September 2021
Bulan : September 2021
Layanan : Visa
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengujian					Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter	Detail	Record ID / AM Number	Tgl	Jam			QA Officer
1	FALAH IBRAHIM YAZOULHAQ	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• 00:51 Tidak verifikasi alamat pelanggan	Informasi / 0218808145	9/4/2021	12:33 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salami Penutup)	• 03:56 Tidak menyampaikan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain					NFE	
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Proaktif dan Percaya Diri)	• 01:42 Terbata-bata					NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 02:31 Penggunaan jargon (nomor)					NFE	
		Sikap Layanan // Hold / Proses Penawaran Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 00:46 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. Tidak menggunakan tombol hold. Tidak berterima kasih setelah pelanggan menunggu.					NFE	
2	ALEXUS YOGA PRIMADANA	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak melakukan verifikasi data pelanggan	Permintaan / 083694764195	9/7/2021	7:55 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salami Penutup)	• 03:59 Tidak menyampaikan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain					NFE	
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Proaktif dan Percaya Diri)	• 02:53 Terbata-bata					NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:56 Penggunaan jargon (asal)					NFE	
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• 03:02 Tidak verifikasi alamat pelanggan					NFE	
3	ACHMAD BAROJI	Proses Layanan // Closing Greeting (Salami Penutup)	• 03:27 Tidak menyampaikan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain	Permintaan / 02183790797	9/8/2021	12:06 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Proaktif dan Percaya Diri)	• 03:14 Terdengar ragu-ragu					NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:38 Penyebutan angka "tapan"					NFE	

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Har/Tanggal : Selasa21 September 2021
Bulan : September 2021
Layanan : Visa
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengujian					Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter	Result		Tgl	Jam			QA Officer
			Detail	Remark					
1	ACHMAD BAROJI	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak verifikasi data pelanggan	Kemplan / 082280585936	9/19/2021	5:45 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	• Tidak melakukan identifikasi lebih lanjut seperti menanyakan lampu modem dib					NFE	
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 04:20 Tidak menyampaikan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain					NFE	
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 02:42 Hening > 3 detik					NFE	
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Proaktif dan Percaya Diri)	• 03:36 Terbata-bata					NFE	
2	FALAH IBRAHIM YAZOULHAQ	Sikap Layanan // Telephone Skills (a. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 04:17 Pengulangan kata yang tidak perlu (kata)	Kemplan / 0816520591	9/19/2021	9:01 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• 03:16 Tidak verifikasi alamat pelanggan					NFE	
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 03:40 Tidak menyampaikan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain. Closing tidak sesuai standar kalimat (banyak mengucapin terima kasih)					NFE	
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 01:10 Hening > 3 detik					NFE	
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Proaktif dan Percaya Diri)	• 01:01 Terbata-bata					NFE	
3	ADDAM IKHSAN ANJASMAHA	Sikap Layanan // Telephone Skills (a. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• Tidak menyampaikan nama pelanggan	Kemplan / 085224198680	9/16/2021	8:52 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:35 Penyebutan angka "end", seharusnya "net"					NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:08 Penggunaan jargon (di restart), imbuhan Indo digabung dengan kata asing. Bisa diganti dengan "dilakukan restart" dib					NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:56 Penggunaan kata tidak baku (nomor), seharusnya nomor					NFE	
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Summary gangguan jangan hanya "mendaata internet tad", tapi disebutkan kendalaanya, misal internet tidak bisa koneksi lampu led merah, sudah dibantu restart modem namun masih berkendala					FE	

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Har/Tanggal : Jumat1 Oktober 2021
Bulan : September 2021
Layanan : Visa
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengujian					Skor	Keterangan		
		Kategori & Parameter	Main		Report ID / AM Number	Tg			Jam	QA Officer
			Detail							
1	SITI KOMARIYAH	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Proaktif dan Percaya Diri)	• 05:18 Artikulasi tidak jelas saat menyebutkan kata "nomor"		Kemplan / 085772514713	9/24/2021	10:01 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:27 Penggunaan jargon "di restart" (imbuhan Indo digabung dengan kata asing). Bisa diganti dengan "dilakukan restart" dib						NFE	
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan. Contoh penyampaian internet tidak bisa koneksi lampu led merah, sudah dibantu restart modem namun masih berkendala						FE	
2	ADDAM IKHSAN ANJASMAHA	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Proaktif dan Percaya Diri)	• 00:23 Terbata-bata		Kemplan / 0217690500	9/23/2021	3:45 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:25 Penggunaan jargon (nomor), seharusnya nomor						NFE	
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• 00:58 Penggunaan jargon (di restart), imbuhan Indo digabung dengan kata asing. Bisa diganti dengan "dilakukan restart" dib						FE	
3	SHAFIRA ARLINA	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Proaktif dan Percaya Diri)	• 00:26 Terbata-bata		Kemplan / 0811709038	9/26/2021	7:30 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 03:14 Penggunaan jargon "di restart" (imbuhan Indo digabung dengan kata asing). Bisa diganti dengan "dilakukan restart" dib						NFE	
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Summary gangguan disampaikan setelah tiket apran selesai dibuat, berurutan dengan notik dari SIA, bukan sebelum membuat tiket						FE	