

No	Parameters	Target
1	Quality Monitoring Score	90%
2	Mystery Omni Channel index (20 Sample/Channel/hari)	90%
3	Service Level (SL)	95%
4	Abandon Call	3%
5	Response Time (15 Menit)	95%
6	Update Regular kepada Customer (1 Jam)	95%
7	TTR Locker Agent (10% dari TTR Customer)	10%
8	Ticket Close di hari yang sama	80%
9	Follow up terhadap alarm Pro-Active (Clear atau valid)	90%
10	TTR compliance (sesuai SLA)	90%
11	Rata rata pencapaian KPI Agent	90%
12	Caring (30% dari Tiket DATIN yang sudah close)	90%