

## KRITERIA PENILAIAN KINERJA AGENT NMS

NO	ASPEK		BOBOT	TARGET	NILAI					CATATAN
					5	4	3	2	1	
<b>1</b>	<b>PRODUKTIVITAS</b>		<b>100%</b>							
	1	Login/Keterlambatan	10%	0%	Login tepat waktu			login terlambat =15 menit	login terlambat > 15 menit	
	2	Absensi/ Kehadiran	20%	100%	Tidak pernah absen			absen 1 kali (cudak atau sakit dengan keterangan yang jelas)	absen > 1 kali (cudak atau sakit dengan keterangan yang jelas)	
	3	Staff Time	20%	465 menit/Hr	Pencapaian Target 100%	Pencapaian Target 90% <=N < 100%	Pencapaian Target 85% <=N < 90%	Pencapaian Target 80% <=N < 85%	Pencapaian Target < 80%	
	4	Pro-active Tiket (team)	40%	40% dari total tiket gangguan / bulan	Pencapaian Target (Pro-Active Tiket = 40%) = 100%		Pencapaian Target Pro-Active Tiket 30% - 39%) <100%- 90%		Pencapaian Target (Pro-Active Tiket < 30%) = 90%	
	5	Respond Time	10%	30 Menit	Pencapaian Target < 100%		Pencapaian Target 100% >=N > 105%		Pencapaian Target > 105%	
<b>2</b>	<b>PRESTASI</b>		<b>80%</b>							
	1	Validasi Data	40%	90%	Pencapaian Target > 90%	Pencapaian Target =90%		Pencapaian Target <90%- 85%	Pencapaian Target <85%	
		Compatible Data								
	2	PNP Score ( Produk & Prosedur Test)	40%	90	Pencapaian Target >90	Pencapaian Target = 90		Pencapaian Target <90-80	Pencapaian Target <80	
<b>3</b>	<b>KEDISIPLINAN</b>		<b>20%</b>							
	3	Pembinaan Agent	20%	0%	Tidak mendapatkan pembinaan konseling		Mendapatkan pembinaan konseling 1 kali	Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali	Mendapatkan pembinaan konseling 2 kali	