

KRITERIA PENILAIAN KINERJA AGENT INFO PRODUK

NO	ASPEK	BOBOT	TARGET	NILAI					CATATAN
				5	4	3	2	1	
1	PRODUKTIVITAS	100%							
1	Login/Keterlambatan	10%	0%	Login tepat waktu			login terlambat ≤15 menit	login terlambat > 15 menit	Akumulasi Durasi keterlambatan dalam 1 bulan
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)	Perhitungan berdasarkan pada akumulasi absensi dalam 1 bulan, untuk alpa agent otomatis tidak mendapatkan insentif prestasi
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%	Pencapaian target (jumlah menit/hr)- (Dispensasi+ Overtime)
4	Aux time	10%	15 Menit/Hr	Pencapaian Target < 100%		Pencapaian Target 100% ≥N > 105%		Pencapaian Target > 105%	Toleransi aux 15 menit /hari/agent (Aux Sholat, Air Minum & Toilet)
5	AHT (Avg Handling Time)	20%	5 Menit	Pencapaian Target ≤ 100%			Pencapaian Target 105% ≥N > 105%	Pencapaian Target > 105%	Perhitungan : Rata- rata Handling Time - ACW (1 bulan)
6	ASA (Avg Speed Answer)	20%	15 Detik	Pencapaian Target < 100%		Pencapaian Target 100% ≥N > 105%		Pencapaian Target > 105%	Perhitungan ASA default cms,akumulasi 3 skill (info, billing dan PSB). Avg ASA-nya 30 detik
2	PRESTASI	80%							
1	QM SCORE	40%	90%	Pencapaian Target > 90%	Pencapaian Target =90%		Pencapaian Target <90%-85%	Pencapaian Target <85%	Perhitungan berdasarkan rata-rata nilai sampling calls/agent dalam satu bulan (9 Sampling/Agent/ bulan)
	Proses Layanan								
	Sikap Layanan								
	Solusi Layanan								
2	PNP Score (Produk & Prosedur Test)	40%	90	Pencapaian Target >90	Pencapaian Target = 90		Pencapaian Target <90-80	Pencapaian Target <80	Nilai hasil Tes Produk & Prosedur Individu dalam satu bulan> Formulasi : Score PnP Source : Aplikasi PnP / Test Tulis, (Jumlah Soal 30, point 1 soal 3,33)
3	KEDISPLINAN	20%							
3	Pembinaan Agent	20%	0%	Tidak mendapatkan pembinaan konseling		Mendapatkan pembinaan konseling 1 kali		Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali	Bentuk Pembinaan Yang dilakukan dikarenakan pelanggaran yang dibuat tidak sesuai dengan rule of the game, terhitung dari pelaksanaan konseling (baik Permasalahan yang sama atau yang berbeda)

200%