

SLA TDSCC

Service Level Agreement (SLA) jika diterjemahkan adalah Perjanjian Tingkat Layanan. Pengertian SLA adalah bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 dua entitas untuk peningkatan kinerja



SLA TDSCC

No	PARAMETER	TARGET
1	Quality Monitoring Score	90%
2	Mystery Calling Index	90%
3	Service Level	95%
4	Abandon Call	3%
5	TTR Loker Agent	10% <u>dari</u> TTR Customer <u>Realisasi</u>
6	Tiket Close di hari yang sama	80%
7	PRO-ACTIVE TIKET	40%
8	TTR COMPLY (3 JAM)	90%
9	Availability System	99,90%
10	Produktivitas Agent	90%



KPI INDIVIDU TDSCC

Key Performance Indicator (KPI) adalah suatu ukuran kuantitatif yang digunakan perusahaan untuk mengukur atau membandingkan kinerja dalam hal memenuhi tujuan strategis dan operasional



KPI INDIVIDU AGENT LO TDSCC

No		Aspek	Bobot	Target
1	PROI	DUKTIVITAS	100%	
	1	Login/Keterlambatan	10%	0%
	2	Absensi/ Kehadiran	20%	100%
	3	Staff Time	20%	465 menit/Hari
	4	Aux time	10%	15 Menit/Hari
	5	AHT (Avg Handling Time)	20%	Datin = 6 Menit, Indihome = 5 Menit Pots = 5 Menit
	6	FCR (First Call Resulution)	20%	Datin 10% Indihome 20% Pots 10%
2	KUA	LITAS	80%	
	1	QM Score	40%	90%
	2	Pengetahuan Produk & Prosedur	40%	90
3	KEDI	ISIPLINAN	20%	
	1	Pembinaan Agent	20%	0%





Parameter Standar Layanan AGENT

Parameter standar layanan dibentuk sebagai tolak ukur / penilaian atas kemampuan agent contact center dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.





Parameter #1 PROSES LAYANAN



Opening Greeting

"Telkom Digital Solution selamat pagi/siang/sore, dengan (sebutkan nama), bisa dibantu ?"

Pembagian waktu:

- Pagi pukul 00.01 s.d 10.59
- Siang pukul 11.00 s.d 14.59
- Sore pukul 15.00 s.d 17.59
- Malam pukul 18.00 s.d 00.00





Responsiveness

Cepat Tanggap Melayani Pelanggan

Pickup Call tidak lebih dari 3 detik



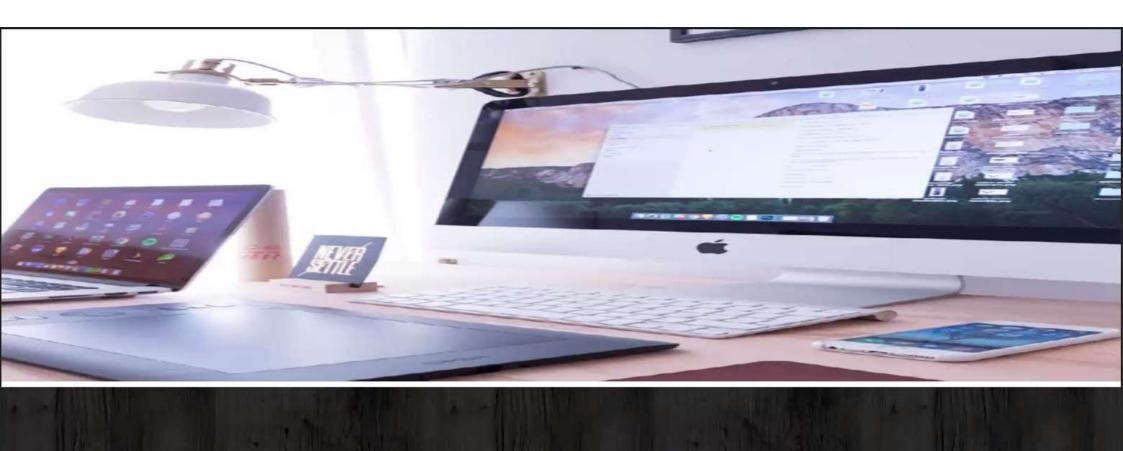
Closing Greeting



Menyampaikan sapaan penutup percakapan sesuai dengan standard yang ditetapkan : ucapan salam dan terima kasih.

"Terima Kasih telah menghubungi Telkom Digital Solution selamat pagi / siang / sore / malam, Salam Buddies" (semoga sukses selalu / selamat beristirahat / selamat beraktifitas kembali)

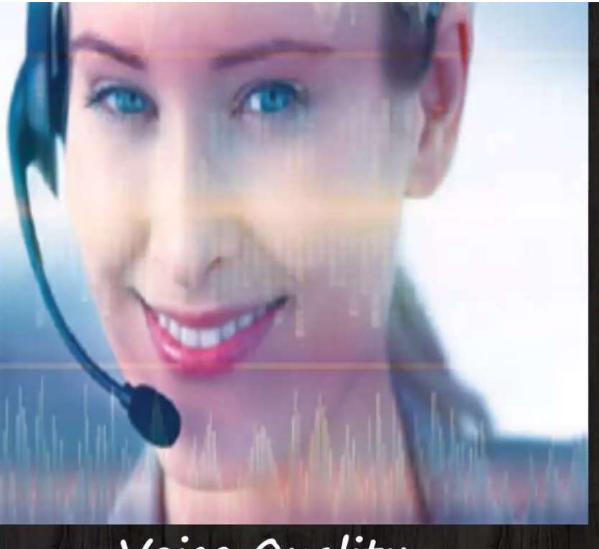




Parameter #2 SIKAP LAYANAN







Voice Quality

Intonasi:

Nada Stabil sesuai kondisi pembicaraan, suara tidak bergetar dan terdengar percaya diri, tidak terdengar ragu-ragu. Nada antusias dan smiling voice

Artikulasi:

Ketepatan dan kejelasan dalam pengucapan dan pelafalan selama percakapan.

Jelas dan benar dalam pengucapan setiap kata, tidak terlalu cepat & terburuburu atau terlalu lambat

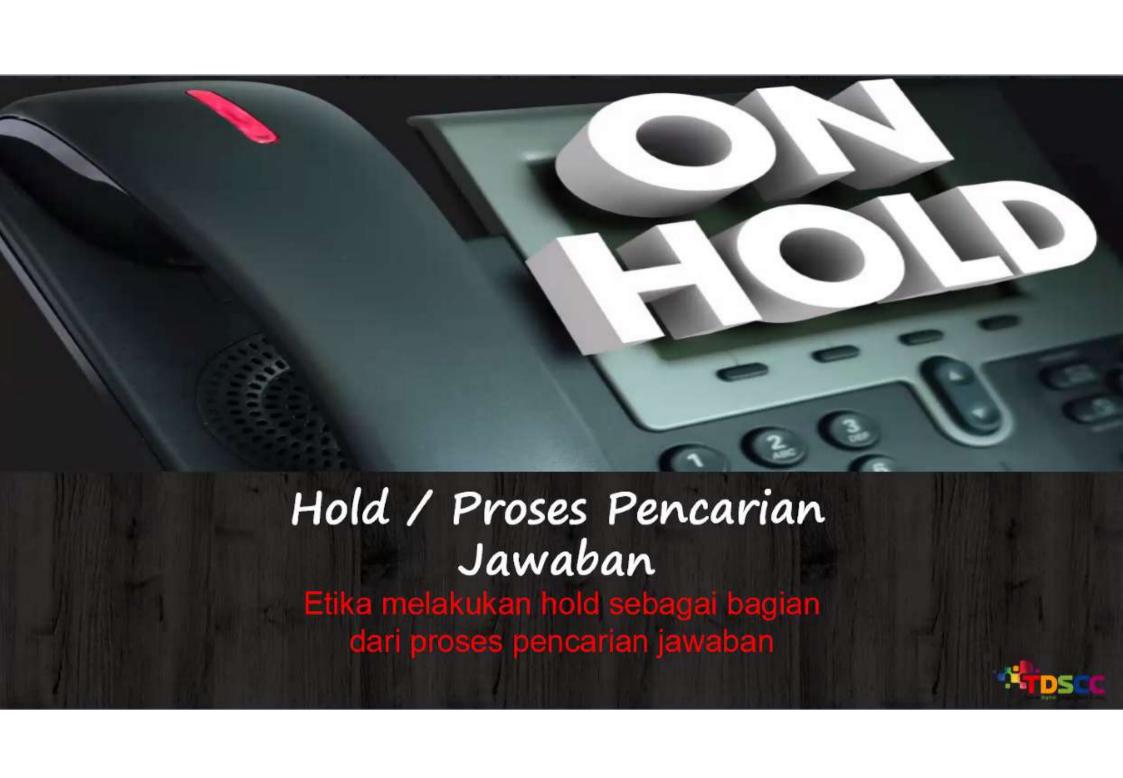


Helpfullness

 Kemauan untuk membantu dan bersikap positif

 b. Perhatian kepada pelanggan dan bersikap empati







Parameter #3 SOLUSI LAYANAN





pelanggan

Identification:

Melakukan identifikasi permasalahan pelanggan / Probing

Correct Answer & Sollution

Penyampaian informasi yang tepat & Solusi yang akurat

Memberikan informasi dan solusi sesuai kebutuhan pelanggan.

Eskalasi permasalahan pelanggan:

Setiap transaksi atau call yang dilayani, agent melakukan eskalasi permasalahan pelanggan ke bagian terkait dengan create tiket sesuai SOP melalui aplikasi.



Konfirmasi pemahaman pelanggan atas informasi yang diberikan & melakukan edukasi kepada pelanggan.



Reconfirm Agreement

Menyampaikan komitmen atau kesimpulan yang dibuat dengan pelanggan.

Contoh:

- a. "Apakah sudah cukup jelas Bapak/lbu...?"
- b. Melakukan edukasi dengan menginformasikan estimasi pengecekan awal penanganan gangguan.

Contoh:

"Tiket Laporan Gangguan Bapak/Ibu telah kami buat (sebutkan nomor tiket) dan akan kami tindaklanjuti, mohon ditunggu.... (sebutkan SLA / estimasi awal pengecekan), Apakah sudah cukup jelas informasinya Bapak/Ibu ?"



PARAMETER STANDAR LAYANAN AGENT - TDSCC L-0

Kategori	No	Parameter	Bobot		# Sampel								Aug
Kategori	NO	rai allietei	BUDUL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Avg
PROSES LAYANAN													
Opening Greeting	-	Salam pembuka.	3,00%										#DIV/0!
Responsiveness	_	Cepat tanggap melayani pelanggan	4,00%		<u> </u>				<u> </u>				#DIV/0!
Closing Greeting	3	Salam penutup.	3,00%		'								#DIV/0!
Total Proses layanan	/		10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
SIKAP LAYANAN													
T-lankana Skilla		a. Mengucapkan nama pelanggan minimal 3 kali selama percakapan.	3,50%										#DIV/0!
Telephone Skills	4	b. Tidak memotong percakapan pelanggan.	3,50%	1	I								#DIV/0!
	<u></u>	c. Menggunakan kata-kata yang sopan.	3,50%										#DIV/0!
Voice Quality	5	Intonasi dan artikulasi.	6,00%		4	1 '							#DIV/0!
Helpfullness	6	a. Kemauan untuk membantu dan bersikap positif.	6,00%			1 '							#DIV/0!
Helphilliteaa		b. Perhatian kepada pelanggan dan bersikap empati.	4,00%		<u>. </u>	1 '							#DIV/0!
Hold / Proses Pencarian Jawaban	7	Etika melakukan hold sebagai bagian dari proses pencarian jawaban	3,50%									1	#DIV/0!
Total Sikap layanan			30,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
SOLUSI LAYANAN													
Verification & Identification	8	a. Verifikasi data pelanggan	10,00%										#DIV/0!
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	15,00%								1		#DIV/0!
Correct Answer & Sollution	9	a. Penyampaian Informasi & Solusi yang akurat	15,00%										#DIV/0!
		b. Eskalasi permasalahan pelanggan.	15,00%	1	4								#DIV/0!
Reconfirm Agreement		Konfirmasi pemahaman pelanggan atas informasi yang diberikan & melakukan edukasi kepada pelanggan.	5,00%										#DIV/0!
Total Solusi Layanan			60,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
TOTAL			100,00%										