

KRITERIA PENILAIAN KINERJA AGENT LEVEL 1

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	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)	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%	Pencapaian Target < 80%
4	Closed & Progress Tiket	30%	Datin : 61 Indihome: 56 Pots: 79	Pencapaian Target > 100%		Pencapaian Target 90% <=N < 100%		Pencapaian Target < 90%	Pencapaian Target < 90%
5	Outgoing Call	10%	Avg	Pencapaian Target > 100%		Pencapaian Target 90% <=N < 100%		Pencapaian Target < 90%	Pencapaian Target < 90%
6	Durasi Loker	10%	10% dari TTR Customer	Pencapaian Target < 100%		Pencapaian Target 100% >=N > 105%		Pencapaian Target > 105%	Pencapaian Target > 105%
2	PRESTASI	80%							
1	QUALITY OF TICKET HANDLING	40%	90%	Pencapaian Target > 90%	Pencapaian Target =90%		Pencapaian Target <90%- 85%	Pencapaian Target <85%	Pencapaian Target <85%
	Solusi dan Tindakan								
	Proses dan Tindakan								
2	PNP Score (Produk & Prosedur Test)	40%	90	Pencapaian Target >90	Pencapaian Target = 90		Pencapaian Target <90-80	Pencapaian Target <80	Pencapaian Target <80
3	KEDISIPLINAN	20%							
3	Pembinaan Agent	20%	0%	Tidak mendapatkan pembinaan konseling		Mendapatkan pembinaan konseling 1 kali		Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali	Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali