

BANDUNG

QCO: RIZKY ADI PURNAMA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	TIER 1 VOICE
2	TESSA RINDIYANI	TIER 1 VOICE
3	TIARA ANDINI JUHENDI	TIER 1 VOICE
4	PRADHITA SALSABILA PUTRI P	TIER 1 VOICE
5	YUDDY DARMAWAN	TIER 1 VOICE
6	SAMUEL SETYAJI	TIER 1 VOICE
7	YOGI TRIONO	TIER 1 VOICE
8	MAULANA LUQMAN	TIER 1 VOICE
9	ANDINI PRAMUDITA	EMAIL
10	ANDI RIZKI KOSASIH	EMAIL
11	DWI WINDA WIDIYANINGSIH	EMAIL
12	ZHARIF HIDAYAT	EMAIL
13	LUTHFI FICKRUL ISLAMI	EMAIL
14	FENNY STEPHANI	TIER 2 INDIHOME
15	FITRI MULYANI	TIER 2 INDIHOME
16	PUTRI ANDARESTI	TIER 2 INDIHOME
17	SENDY FIRDAUS	TIER 2 INDIHOME
18	ADISTY SUKMAWATI	TIER 2 DATIN
19	ACHMAD ALFIAN RAMADHANSYAH	TIER 2 DATIN
20	ADITYO NUGROHO	TIER 2 DATIN
21	MUHAMMAD FAIZ BILLAH	TIER 2 DATIN
22	ALDI HANDIAN SURYANA	TIER 2 DATIN
23	SOPYAN	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: NURLAILY		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	AMY FITRI IRIANA	TIER 1 VOICE - IP
2	RIZKA MARIS KEMALA S.	TIER 1 VOICE - IP
3	ROMAULI TAMPUBOLON	TIER 1 VOICE - IP
4	KAJANG SUPRIATNA	TIER 1 VOICE - IP
5	MUKTI MOCHAMMAD RAMDHAN	TIER 1 VOICE - IP
6	KIKI ANJAYA	TIER 1 VOICE
7	REZA FAHLEVI	TIER 1 VOICE
8	RAINALDI WIBAWA	TIER 1 VOICE
9	DONI PARASIAN HUTASOIT	EMAIL
10	PERY KURNIAWAN	EMAIL
11	RIZAL MUSTOPA	EMAIL
12	TRIYONO KROMO	EMAIL
13	GINANJAR SUTISNA R	EMAIL
14	RAHMAT ADHI JUMARA	TIER 2 INDIHOME
15	ERI JULIYANA	TIER 2 INDIHOME
16	BUDI WIRA BHAKTI	TIER 2 INDIHOME
17	SYAEFUL AKBAR NURROHIM	TIER 2 INDIHOME
18	DADAN ABDUL JABAR	TIER 2 DATIN
19	FERNANDO SIHOLE	TIER 2 DATIN
20	WULAN PURWANTI	TIER 2 DATIN
21	SUHERMAN	TIER 2 DATIN
22	DERA FADLY HAMDANI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: KANIA FITRIANI SUMINAR		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	REGGY BAYU PRATAMA	TIER 1 VOICE
2	EGI RUSTIAMAN	TIER 1 VOICE
3	FIRMAN NURDIANSYAH	TIER 1 VOICE
4	AFDHAL ASNAWI	TIER 1 VOICE
5	MOH. RESQI MAULUDIN	TIER 1 VOICE
6	GIN GIN GUNTARA	TIER 1 VOICE
7	AMRI HARTLAN	TIER 1 VOICE
8	WULAN HARISMAYANINGSIH	TIER 1 VOICE
9	ASTA TRI FAUZI	EMAIL
10	AZIS IMANSYAH	EMAIL
11	DADAN M RAMDAN	EMAIL
12	FAJAR AWALUDIN	EMAIL
13	IQBAL BAHARI	EMAIL
14	DANA TRIWIBOWO	TIER 2 INDIHOME
15	FAHMI IBRAHIM SAENI	TIER 2 INDIHOME
16	MUHAMAD FAISAL KARTAKUSUMAH	TIER 2 INDIHOME
17	YASSER RISVANDI	TIER 2 INDIHOME
18	DUWI SEPTIANI	TIER 2 DATIN
19	RATNA DEWI PUSPITASARI	TIER 2 DATIN
20	KIKI ANGARA	TIER 2 DATIN
21	BAMBANG NURDIANSYAH	TIER 2 DATIN
22	AGI FAKHRU WILDAN	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: WINDI SITI HAJRIANI		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	GALIH JATI PERMANA	TIER 1 VOICE
2	HILMAN NUR RIDHO	TIER 1 VOICE
3	M NOOR FAHRUL AKBAR	TIER 1 VOICE
4	M. FAISAL ARSAWUJAYA	TIER 1 VOICE
5	ALDI RIZKI FAUJI	TIER 1 VOICE
6	ZAHLUL FADIL SURYANA	TIER 1 VOICE
7	HILMY MAULANA	TIER 1 VOICE
8	MUHAMAD EKA NISWORO	TIER 1 VOICE
9	DANY SANTARA GUMILAR	EMAIL
10	DIAN ANGGARDA PUTRA	EMAIL
11	DWIKI YULIAWAN	EMAIL
12	FADJAR INDRAWAN FIRDAUS	EMAIL
13	HILMAN FUADI	EMAIL
14	RAI ADI KRISNA	TIER 2 INDIHOME
15	RIZKY MUHAMMAD FIRDAUS	TIER 2 INDIHOME
16	ROHIM RAMDANI	TIER 2 INDIHOME
17	HENDRA MAULANA	TIER 2 INDIHOME
18	NUR MUHAMMAD RIZQI	TIER 2 DATIN
19	NUR SYAWAL	TIER 2 DATIN
20	RUOI ANTIKA	TIER 2 DATIN
21	INDRA PERMANA	TIER 2 DATIN
22	INDRA APRIYADI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

SEMARANG

QCO: YOLANDA ERZIANA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	A. EKA SAKTI PRATIWI	TIER 1 VOICE
2	ADITYA HAKOS PERISTIWANTO	TIER 1 VOICE
3	AYISKA AVITA SARI	TIER 1 VOICE
4	DARJAT SUDARJAT	TIER 1 VOICE
5	ADELA MURTI	TIER 1 VOICE
6	ANIDA FAZIA ZINI	TIER 1 VOICE
7	AJI RAHMANA PUTRA	TIER 1 VOICE
8	AUGUST BUDIYANTO	TIER 1 VOICE
9	HARIS FADILAH	TIER 1 VOICE
10	ANISA KHUSNUL MASTUTI	TIER 1 VOICE
11	DENI FITRIANI	TIER 1 VOICE
12	LUTHFI GANI HAKIM	TIER 1 VOICE
13	MANGGAR PAWIRANINGPRANG	TIER 1 VOICE
14	ABDAUL MUQORROBIN	TIER 1 VOICE
15	AZIZA DWI SAPUTRI	EMAIL
16	JIMMY ANDRIE COMMANDO	TIER 2 INDIHOME
17	ASHIH YUNENGSIH	TIER 2 INDIHOME
18	ABDURRAHMAN RIDHWAN	TIER 2 INDIHOME
19	ANDI ANDRIANTO	TIER 2 INDIHOME
20	MARTINA LASTANIA ANGGI	TIER 2 INDIHOME
21	RAIDATUL JANNAH	TIER 2 INDIHOME
22	KAHFI MUNAJAT	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: ANGGI PUTRIANI PRASETYO		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	TIER 1 VOICE
2	ELSA TARADHITA	TIER 1 VOICE - IP
3	ESTI WUJYANTI	TIER 1 VOICE
4	FIKI EKA SETIA PUTRI	TIER 1 VOICE
5	FINTA INTAN PURBA	TIER 1 VOICE
6	HENDRA REZA HAVILDA	TIER 1 VOICE
7	TIANSYAH FAJAR RAMDHANI	TIER 1 VOICE
8	PUTERI TRIANA AUDINA	TIER 1 VOICE
9	RAHMA ADISTA AMALIASANTI	TIER 1 VOICE
10	EVA FEBIYANI	TIER 1 VOICE
11	M UMAR SHOLEH	TIER 1 VOICE
12	MOHAMAD EKO MEIZENI W.S	TIER 1 VOICE
13	MUHAMMAD ODI RACHMAWAN	TIER 1 VOICE
14	VINI MEIFRISKA LESTARI	TIER 1 VOICE
15	DESI SYAMSIAH	EMAIL
16	MAULIDA FADIAH	TIER 2 INDIHOME
17	DWI ENARWATI	TIER 2 INDIHOME
18	ERRY NUR ARIFIN	TIER 2 INDIHOME
19	EKA NOVIYANTI	TIER 2 INDIHOME
20	FIFI SEPTIVIA ALAYDA	TIER 2 INDIHOME
21	WILDA SAFIRA	TIER 2 INDIHOME
22	REGZI SERDIYANTI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: CHOIRUNNISA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	FIRMAN ARDIANSYAH	TIER 1 VOICE
2	LENY LUTFIANA AZHARI	TIER 1 VOICE
3	LUTFI EFA OKTAVIANI	TIER 1 VOICE
4	M. IHSAN P.	TIER 1 VOICE
5	ANINDYA IFFA K	TIER 1 VOICE
6	CHINDYANA FEBBY UTAMI	TIER 1 VOICE
7	DITA APRILIA	TIER 1 VOICE
8	ROBBY NANDA SURIYANDA	TIER 1 VOICE
9	FRIDANATA DEVI RATIKA	TIER 1 VOICE
10	MUHAMMAD FAISAL ABQORY	TIER 1 VOICE
11	RIKY ANGGARA PUTRA	TIER 1 VOICE
12	ROBBY DHINI SETIAWAN	TIER 1 VOICE
13	YOSUA SANDHY PRATAMA	TIER 1 VOICE
14	DIKY KABUL RUSDIANTO	TIER 1 VOICE
15	REGITA RATH PRAMESTIWI	EMAIL
16	HERUL SURYA KENCANA	TIER 2 INDIHOME
17	IYANG YUDA PURNAMA	TIER 2 INDIHOME
18	RINA SHAHFRYNAH	TIER 2 INDIHOME
19	M. ALDO NOVIARSAN P.	TIER 2 INDIHOME
20	ASNI FEBRIANTI	TIER 2 INDIHOME
21	DWI NURNAENI	TIER 2 INDIHOME
22	TAUFIK HIDAYAT	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: FITRI ANI SIHALOHO		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	MEILANI RAHAYUNINGRUM	TIER 1 VOICE
2	NIMAS MAULIDA	TIER 1 VOICE
3	RIKZA MAULANA	TIER 1 VOICE
4	PUJI LESTARI	TIER 1 VOICE
5	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	TIER 1 VOICE
6	RUCHI WILUTAMA	TIER 1 VOICE
7	SASQIA AYU LESTARI	TIER 1 VOICE
8	ISNI DYAH KA	TIER 1 VOICE
9	LINA NUR LATIFAH	TIER 1 VOICE
10	RAHMAT AL HAFIZ	TIER 1 VOICE
11	AKHMAD ALAUL HIMAM	TIER 1 VOICE
12	MILLATUZZAHRINA	TIER 1 VOICE - IP
13	NURFITRIANA	TIER 1 VOICE - IP
14	RADENTA NADIBUNDA JAYANTARA	TIER 1 VOICE
15	RINA WUJYANTI	EMAIL
16	REIZA RAHMAJI RAHARJA	EMAIL
17	M. IQBAL PURNAMA YUSUF	TIER 2 INDIHOME
18	NOORMALITA RETNO UTAMI	TIER 2 INDIHOME
19	ORRYZA DWI JUNI AYUNINGTYAS	TIER 2 INDIHOME
20	YOGA RAKHMAT SUBARKAH	TIER 2 INDIHOME
21	RIFIQI MAHFUZH	TIER 2 INDIHOME
22	LUQMAN NURFAJRI	TIER 2 INDIHOME
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: SONDANG BR SAGALA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI	TIER 1 VOICE
2	RYSAWUJAYANTI PUTRI	TIER 1 VOICE
3	SATRIANI BR KARO	TIER 1 VOICE - IP
4	YURISTIAN RIZALNI	TIER 1 VOICE
5	MOCH. QADRI ARIE SYAFITRAH	TIER 1 VOICE
6	SONY HARTO WIBOWO	TIER 1 VOICE
7	MARINDA IKA DEWI SAKARIANA	TIER 1 VOICE
8	NOVA SETYANINGRUM	TIER 1 VOICE
9	INTAN PINILIH HANISTYA	TIER 1 VOICE
10	NOR RAHMA ASTRIYANI	TIER 1 VOICE
11	SYAH EMBO LANTIANG	TIER 1 VOICE
12	ADITYO KUSUMA PUTRA	TIER 1 VOICE
13	FAHRUL ARIFIN	TIER 1 VOICE
14	INDRA WIBOWO	TIER 1 VOICE
15	PANJI BINTANG PAMUNGKAS	EMAIL
16	AYU ISMI WULAN	EMAIL
17	FARIDATUZZAHRO	TIER 2 INDIHOME
18	TRI EKO SUSILO	TIER 2 INDIHOME
19	SIDIK PAMUNGKAS	TIER 2 INDIHOME
20	RIZKY DWI HERGIANTITUS	TIER 2 INDIHOME
21	SAIFUL HIDAYAH	TIER 2 INDIHOME
22	HENI ISMIYATI	TIER 2 INDIHOME
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: AHMAD CHANDRA KURNIAWAN		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	NOVITA SARI ARIFIN	TIER 1 VOICE
2	SITI KOMARIYAH	TIER 1 VOICE
3	SHAFIRA ARLINA	TIER 1 VOICE
4	WAHYU ROKHMANA	TIER 1 VOICE
5	WENY IRMA SYAFRIL	TIER 1 VOICE
6	WILDAN AUDINA	TIER 1 VOICE
7	YOHANA KARTIKA WARDANI	TIER 1 VOICE
8	ACHMAD BAROJI	TIER 1 VOICE
9	ADDAM KHSAN ANJASMARA	TIER 1 VOICE
10	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	TIER 1 VOICE
11	ANDHIKA BRAMANTYA	TIER 1 VOICE
12	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	TIER 1 VOICE
13	JULIUS MARIO	TIER 1 VOICE
14	WIND SUDRAJAT	TIER 1 VOICE
15	DARY FAUZZAN NAUFAL	TIER 1 VOICE
16	JAN FERY HAISMA SINAGA	EMAIL
17	MARGARET REVITA PRAMESTI	TIER 2 INDIHOME
18	RISTI YULIANA	TIER 2 INDIHOME
19	RANDY ADAM NASUTION	TIER 2 INDIHOME
20	SHELLADITA FITRIYANI SUSILO	TIER 2 INDIHOME
21	SINGGIH NUGROHO PUTRO	TIER 2 INDIHOME
22	FACRHAH	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Senin, 12 Juli 2021
 Bulan : Juli 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSOC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	MAULANA LUQMAN	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	• Tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain / 085950793769	06/07/2021	8:21	Rizky Adi Purnama	71.50%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 02:30 Menggunakan Jargon "Enol"						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold • Hold > 2 menit						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala						FE
2	MAULANA LUQMAN	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	• Tidak menawarkan bantuan lain dan menanyakan kejelasan informasi	Komplain / 081294184409	02/07/2021	8:21	Rizky Adi Purnama	71.50%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 04:32 Menggunakan Jargon "Nomer"						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala						FE
3	YUDDY DARMAWAN	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:07 Artikulasi tidak jelas • 01:15 Terbata-bata	Komplain / 0215520012	09/07/2021	15:14	Rizky Adi Purnama	74.00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:17 Nomer						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan nomor tiket (Pelanggan tidak mempunyai alat untuk mencatat, tetapi agent wajib menyampaikan)						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Selasa, 20 Juli 2021
 Bulan : Juli 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSOC Bandung

No.		Nama Agent	Date Panggilan				Score	Keterangan		
			M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl			Jam	QA Officer
Kategori & Parameter		Detail								
1	SAMUEL SETYAJI	Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 03:04 Memotong pembicaraan • 04:01 Memotong pembicaraan		Komplain / 087778312258	7/17/2021	5:56 PM	Rizky Adi Purnama	54.00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:31 Pengulangan kata "Bapak..bapak"							NFE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	• Agent tidak memiliki panduan (mengarahkan pelanggan ke google untuk tata cara pergantian settingan nama dan password wifi)							FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Solusi tidak tepat (mengarahkan pelanggan ke google untuk tata cara pergantian settingan nama dan password wifi)							FE
2	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak meminta nomor pic alternatif		Komplain / 081314598128	16/07/2021	7:20	Rizky Adi Purnama	58.50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	• Tidak menawarkan bantuan lain dan menanyakan kejelasan informasi							NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 08:05 Hening							NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 05:37 Terbata-bata							NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold • Hold > 2 menit							NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala							FE
3	MAULANA LUQMAN	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	• Tidak menanyakan kejelasan informasi		Komplain / 082152107530	7/12/2021	8:20 AM	Rizky Adi Purnama	68.50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 05:16 Terbata-bata							NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 05:24 Pengulangan kata "Untuk..untuk" • 08:48 Menggunakan Jargon "Enol"							NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold							NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala							FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Jumat, 30 Juli 2021
 Bulan : Juli 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSOC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		Masalah		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	<i>Proses Layanan // Verification & Identification</i> (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak meminta nomor pic alternatif	Komplain / 0431848499	7/21/2021	9:12 AM	Rizky Adi Purnama	67.00%	NFE
		<i>Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban</i> (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold						NFE
		<i>Solusi Layanan // Disclaimer</i> (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala • Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (Agent infokan 2x 24 jam)						FE
2	MAULANA LUQMAN	<i>Proses Layanan // Closing Greeting</i> (Salam penutup)	• Tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain / 085381539065	22/07/2021	15:19	Rizky Adi Purnama	68.50%	NFE
		<i>Sikap Layanan // Helpfulness</i> (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 03:03 Terbata-bata						NFE
		<i>Sikap Layanan // Telephone Skills</i> (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 06:15 Enol • 07:13 Pengulangan kata "Baik..baik"						NFE
		<i>Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban</i> (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold						NFE
		<i>Solusi Layanan // Disclaimer</i> (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala						FE
3	MAULANA LUQMAN	<i>Proses Layanan // Closing Greeting</i> (Salam penutup)	• Tidak menawarkan bantuan lain dan menanyakan kejelasan informasi	Komplain / 0215357888	26/07/2021	8:34	Rizky Adi Purnama	68.50%	NFE
		<i>Sikap Layanan // Helpfulness</i> (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:23 Terbata-bata						NFE
		<i>Sikap Layanan // Telephone Skills</i> (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 04:01 Enol						NFE
		<i>Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban</i> (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold						NFE
		<i>Solusi Layanan // Disclaimer</i> (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Minggu/11-07-2021
 Bulan : JULY 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : TDSCC BDG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	MOH. RESQI MAULUDIN	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [a. Empati]	Agent tidak fokus : 06:31 in102921129 .. harusnya in102942129	Komplain/081334301049	1/7/2021	9:20 AM	Kania F.S	34,00%	NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 02:08 , 02:43, 06:36						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation [Mencatat Semua Informasi]	Agent create tiket tidak sesuai untuk solusi tidak ditanyakan maupun dikonfirmasi tapi di tulis ditiket in102942129						FE
		Product Knowledge & Problem Solution [Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan]	Agent tidak pandu restart modem						FE
		Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE
2	REGGY BAYU PRATAMA	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:08 , 03:53 ,	Komplain/06180501633	7/7/2021	3:11 PM	Kania F.S	31,00%	NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent jargon : kosong 00:32 , 02:01 , 02:11, 02:13 , 05:28 nomer 01:52, 01:56						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 00:54, 04:13						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation [Mencatat Semua Informasi]	Agent tidak sesuai create tiket karena tidak ada pandu cek kabel perangkat tetapi di tiket ada in103516477						FE
		Product Knowledge & Problem Solution [Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan]	Agent tidak pandu cek kabel dan perangkat						FE
		Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE
3	FIRMAN NURDIANSYAH	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Agent pengucapan terlalu cepat 04:10, 06:01, 06:10	Komplain/02182759464	1/7/2021	3:03 PM	Kania F.S	51,00%	NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent jargon : yah 01:33 , nomer 03:24, kosong 00:49, 00:51,52, 05:46						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 01:50 , 04:29						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation [Mencatat Semua Informasi]	Agent tidak ada datek di notik in102971512, sid: 47000034-0029431637						FE
		Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : SENIN/19-07-2021
 Bulan : JULY 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : TDSCC BANDUNG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	MOH. RESQI MAULUDIN	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [a. Empati]	Agent tidak mengucapkan, mohon maaf atas ketidaknyamannya	7/11/2021	Komplain/ 085103766 629	6:22 PM	Kania F.S	65,00%	NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 06:03 , 06:10 , 06:16 , 07:29						NFE
		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	Agent tidak menanyakan nama pelanggan						NFE
		b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent menggunakan jargon : dapetnya 06:02 , eu 07:24 & pengulangan kata : 05:30 sudah.. sudah , 08:58 bisa.. bisa						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent Hold lebih dari 2 menit 01:09 - 04:20 tidak meminta izin mohon menunggu 07:09 tidak mengucapkan terima kasih 07:16						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak ada create tanya progress IN103698544 di tgl 11-07-2021 jam 18:22:39						FE
2	FIRMAN NURDIANSYAH	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [a. Empati]	Agent tidak mengucapkan, mohon maaf atas ketidaknyamannya	7/11/2021	Komplain/ 085657241 933	11:23:05	Kania F.S	71,00%	NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata pada saat closing 04:47& pengucapan terlalu cepat 04:37						NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : kosong 01:26 , 03:08 ,03:14, 03:13, 03:15, 04:13						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE
3	EGI RUSTIAMAN	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:42 , 01:06	7/19/2021	Komplain/ 041136616 28	2:10 PM	Kania F.S	74,00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 02:41						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak ada create update tanya progress di notik IN104512707 tgl 19-07-2021 jam 14:10:41						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu/28-07-2021
 Bulan : July 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSCC BDG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	GIN GIN GUNTARA	SIKAP LAYANAN/Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : 03:15 nomer	Komplain/085780844586	7/23/2021	9:34 PM	Kania F.S	77,00%	NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak ada create update tanya pgress di notik IN104885504 tgl 07-23-2021 jam 21:34:45						FE
2	FIRMAN NURDIANSYAH	SIKAP LAYANAN/Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : kosong 01:11 ,01:13 ,01:14 , 02:21 , 02:24, 02:25 02:26 , 03:09 , 03:14, 03:15	Komplain/082360000376	7/25/2021	11:09 PM	Kania F.S	77,00%	NFE
		SOLUSI LAYANAN/Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan.						FE
3	EGI RUSTIAMAN	SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak create update tanya progress di notik IN104831255 tgl 07-23-2021 jam 08:49:22	Komplain/0616620085	7/23/2021	8:49 AM	Kania F.S	80,00%	FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Kamis, 15 Juli 2021
Bulan : Juli
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	MUHAMAD EKA NISWORO	Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	Identifikasi tidak lengkap (panggilan masuk dan keluar)	Komplain // 08561117498	7/2/2021	8:31 AM	Windi Siti Hajriani	67.00%	NFE
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:12 Intonasi datar 00:36 Artikulasi tidak jelas 05:39 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata						FE
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Solusi awal tidak sesuai (IN103028502, kendala telepon mati total dan berimbas ke internet)						
2	M NOOR FAHRUL AKBAR	Helpfullnes / Empati	Agent tidak bersikap empati kepada pelanggan (Tidak mengucapkan permintaan maaf)	Komplain // 08129129126	7/5/2021	3:56 PM	Windi Siti Hajriani	71.00%	NFE
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:10 Intonasi tidak stabil 00:26 Artikulasi tidak jelas 03:22 Intonasi datar						FE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:26, 00:51, 01:14, 01:23 Nomer						
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN103334587)						
3	Z AHLUL FADIL SURYANA	Closing Greeting / Salam penutup	- Agent tidak melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan - Agent tidak ada kemauan untuk membantu (Tidak menawarkan bantuan)	Komplain // 08170808760	7/6/2021	2:21 PM	Windi Siti Hajriani	71.50%	NFE
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:22 Intonasi datar 01:29 Artikulasi tidak jelas						FE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:43 Enol						
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Penyampaian informasi tidak akurat (05113270776)						

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Juli 2021
Bulan : Juli
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan	
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer			
		Kategori & Parameter	Detail							
1	HILMY MAULANA	Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:09 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 00:18, 01:07 Artikulasi tidak jelas 02:25 Intonasi ragu-ragu	Komplain // 08115130027	7/17/2021	10:30 AM	Windi Siti Hajriani	74.00%	NFE	
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:24, 00:45, 01:58 Nomer						FE	
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN104350880)							
2	MUHAMAD EKA NISWORO	Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	Identifikasi tidak lengkap (panggilan masuk dan keluar)	Komplain // 0214267231	7/13/2021	4:21 PM	Windi Siti Hajriani	84.00%	NFE	
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:54 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 01:58, 02:57, 03:02 Terlalu cepat							
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:29 Nomer 00:40 Enol							
3	Z AHLUL FADIL SURYANA	Helpfullnes / Empati	Agent tidak bersikap empati kepada pelanggan (Tidak mengucapkan permintaan maaf)	Komplain // 02125509900	7/14/2021	11:06 AM	Windi Siti Hajriani	88.00%	NFE	
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:11 Intonasi datar 00:19 Artikulasi tidak jelas 00:48 Intonasi tidak stabil 01:08 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata							
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	02:16 Nomer							
		Hold / Proses Pencarian Jawaban / Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	02:28 Tidak memberikan estimasi dan tidak menggunakan hold							

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Senin, 2 Agustus 2021
Bulan : Juli
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	ALDI RIZKI FAUJI	Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:09 Intonasi datar 00:32 Artikulasi tidak jelas 01:07, 02:16 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 03:11 Intonasi datar	Komplain // 0811273682	7/28/2021	7:36 AM	Windi Siti Hajriani	74.00%	NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	02:25 Nomer 02:52 Enol						FE
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	02:52 Agent menginformasikan nomor teknis kepada pelanggan (IN105296941)						
2	HILMY MAULANA	Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent melakukan identifikasi tidak lengkap (Tidak menanyakan kendala telepon nya)	Komplain // 02263725858	7/30/2021	2:22 PM	Windi Siti Hajriani	84.00%	NFE
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:42 Artikulasi tidak jelas 03:23, 04:46 Terlalu cepat						
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:19 Nomer 01:17 Enol						
3	HILMAN NUR RIDHO	Verification & Identification / Verifikasi data pelanggan	Agent tidak melakukan verifikasi data pelanggan	Komplain // 082124348820	7/21/2021	9:54 AM	Windi Siti Hajriani	87.00%	NFE
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:07, 00:22 Artikulasi tidak jelas 00:46, 00:57 Terlalu cepat						



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Senin/12 Jul 2021
Bulan : Juli
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Bandung

No.	Nama Agent	Data Pengisian				Record ID / AM Number	Tgl	Jan	QA Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	M a s a l a h		Detail						
1	RIZKA MARIS KEMALA S	Verification // Verifikasi data pelanggan			Tidak menanyakan no alternatif	komplain // 0317393503	7/1/2021	3:40 PM	NurIally	44,50%	NFE
		Salam penutup			Tidak menawarkan bantuan kembali						NFE
		Helpfulness // Empati			Tidak ada empati "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Documentation // Mencatat Semua Informasi			Agent tidak mencatat untuk lampu modem normal sudah restart dan pengisian sudah 2 hari						FE
		Disclaimer // Melakukan Edukasi kepada pelanggan			Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE
2	MUKTI MOHAMMAD RAMDHAN	Salam penutup			Tidak melakukan konfirmasi "apakah sudah cukup jelas?"	komplain/D 81143300393	7/3/2021	7:11 AM	NurIally	51,50%	NFE
		Telephone Skills // Penggunaan Bahasa yang Tepat			Penggunaan bahasa yang tidak tepat kosong: 04:44, 05:05, 05:07, 05:27						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban // Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat			Tidak menginformasikan estimasi pengecekan data 1-2 menit: 02:14						NFE
		Documentation // Mencatat Semua Informasi			Tidak mencatat untuk lampu power modem mati						FE
		Disclaimer // Melakukan Edukasi kepada pelanggan			Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE
3	ROMAULI TAMPUBOLON	Helpfulness // Empati			Agent tidak fokus: 00:39 pelanggan sebelumnya sudah melakukan konfirmasi untuk no SID	komplain/D 81314822078	7/3/2021	2:26 PM	NurIally	54,00 %	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban // Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat			Agent tidak menginformasikan estimasi pengecekan data 1-2 menit: 00:55, 02:44, 05:06						NFE
		Documentation // Mencatat Semua Informasi			Agent tidak mencatat untuk pelanggan sudah cek kabel						FE
		Disclaimer // Melakukan Edukasi kepada pelanggan			Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Rabu/21 Jul 2021
Bulan : Juli
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Bandung

No.	Name Agent	Data Pengisian				Record ID / AM Number	Tgl	Jan	QA Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail								
1	RIZKA MARIS KEMALA S	Verification & Identification	Agent tidak menanyakan no alternatif pelanggan	komplain/D 82150334959	7/17/2021	4:17 PM	NurIally	47,00%	NFE		
		Helpfulness/Empati	tidak ada empati "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE		
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencatat no alternatif yang diinformasikan pelanggan						FE		
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE		
2	ROMAULI TAMPUBOLON	Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	penggunaan bahasa yang tidak tepat 02:18: oh baik	komplain/D 911312488	13 July 2021	8:27 AM	NurIally	54,00%	NFE		
		HOLD/Penggunaan Hold dan Transfer yang tepat	tidak melakukan konfirmasi untuk pengecekan 1-2 menit: 02:08, 04:45						NFE		
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	agent tidak mencatat untuk pelanggan sudah cek kabel						FE		
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE		
3	MUKTI MOHAMMAD RAMDHAN	Verification & Identification/identifikasi permasalahan pelanggan	tidak melakukan identifikasi permasalahan pelanggan	komplain // 085235200677	7/11/2021	3:52 PM	NurIally	61,50%	NFE		
		Closing Greeting	salam buddies tidak sesuai "sehat selalu" tidak melakukan konfirmasi "apakah sudah cukup jelas"						NFE		
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	penggunaan bahasa yang tidak tepat kosong: 01:25, 01:30, 05:56, 06:01						NFE		
		Hold / Proses Pencarian Jawaban	tidak menginfokan estimasi pengecekan awal 1-2 menit: 02:16 hold lebih dari 2 menit: 02:20						NFE		
		Disclaimer/	salah info estimasi pengecekan : 06:10, tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE		

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Minggu, 1 Agustus 2021
Bulan : Agustus 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Bandung

No.	Nama Agent	M a s a l a h		Data Pengisian				Score	Keterangan		
		Kategori & Parameter	Detail	Record ID / AM Number	Tgl	Jan	QA Officer				
1	RIZKA MARIS KEMALA S	PROSES LAYANAN // Verifikasi data pelanggan	Agent tidak menanyakan no alternatif	komplain/D 81293738166	7/22/2021	2:49 PM	NurIally	47,00%	NFE		
		SIKAP LAYANAN // Empati	tidak ada empati "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE		
		SOLUSI LAYANAN // Mencatat Semua Informasi	Tidak menanyakan ke pelanggan untuk restart modem, tidak mencatat untuk nada telepon sibuk						FE		
		SOLUSI LAYANAN // Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Disclaimer / Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE		
2	KIKI ANJAYA	SIKAP LAYANAN // Empati	Agent tidak fokus	komplain/D 2162201191	7/26/2021	5:04 PM	NurIally	71,00%	NFE		
		SIKAP LAYANAN // Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi terbata-bata dan terburu-buru						NFE		
		SIKAP LAYANAN // Penggunaan Bahasa yang Tepat	penggunaan bahasa yang tidak sesuai kosong: 02:54, 03:19						NFE		
		SOLUSI LAYANAN // Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat ket lampu pon berwarna merah						FE		
3	MUKTI MOHAMMAD RAMDHAN	PROSES LAYANAN // Salam penutup	tidak melakukan konfirmasi "apakah sudah cukup jelas?"	komplain // 0911312488	7/21/2021	8:31 AM	NurIally	71,50%	NFE		
		SIKAP LAYANAN // Penggunaan Bahasa yang Tepat	penggunaan bahasa yang tidak tepat: kosong: 05:31, 05:33, 06:00, 06:06						NFE		
		SIKAP LAYANAN // Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	01:33: tidak menyampaikan estimasi pengecekan data 1-2 menit 01:36: hold lebih dari 2 menit						NFE		
		SOLUSI LAYANAN // Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Disclaimer / Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE		

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : MINGGU, 11 JULI 2021
 Bulan : JULI 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : SEMARANG

No.	Nama Agent	Data Panggilan				Score	Keterangan		
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl			Jam	QA Officer
		Kategori & Parameter	Detail						
1	ABDAUL MUQORROBIN	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi ulang nomor pic, alamat email dan email tidak di spelling	Komplain // 4703099-0028818315	1/7/2021	1:48 PM	Yolanda Erziana	21,00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi tidak jelas karna intonasi terlalu cepat						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:50 mengucapkan jargon "lapan"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold, tidak mengucapkan terimakasih telah menunggu dan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent menambahkan solusi awal di tiket IN102965005 namun agent tidak menanyakan solusi awal ke pelanggan, dan untuk hasil ukur jaringannya normal namun agent menginfokan jaringan dilokasi down.						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Agent tidak menanyakan solusi awal restart modem						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
2	AUGUST BUDIYANTO	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak menanyakan alamat email pelanggan	Komplain // 121509213539	1/7/2021	8:03 PM	Yolanda Erziana	41.50 %	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menawarkan bantuan lain						NFE
		Helpfulness a. Empati	01:35 terjadi hening dan agent tdk fokus pada saat pelanggan						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent menambahkan solusi awal di detail deskripsi namun agent tidak menanyakan solusi						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Agent tidak menanyakan solusi awal restart modem						FE
3	DARJAT SUDARIJAT	Opening Greeting Salam pembuka.	Agent tidak greeting	Komplain // 172101143040	7/7/2021	11:37 PM	Yolanda Erziana	43,00%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menawarkan bantuan lain						NFE
		Helpfulness a. Empati	- Suara Asing agent mendengkur - Tidak fokus saat dengan handling pelanggan dan tidak fokus saat pelanggan menyampaikan nomor gangguan - 01:56 terjadi hening						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	02:38 mengucapkan jargon "euh"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent meminta pelanggan menunggu tapi tidak di hold						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak update tanya progress di tiket IN103533392						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menyampaikan nomor tiket pelanggan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : RABU, 21 JULI 2021
 Bulan : JULI 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : SEMARANG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DARIJAT SUDARJAT	Opening Greeting Salam pembuka.	Opening Greeting tidak sesuai. Penyebutan waktu salah, harusnya selamat sore karna sudah	Komplain // 121116234214	12/7/2021	3:55 PM	Yolanda Erziana	48,00%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menawarkan bantuan lain						NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:35 mengucapkan jargon "euh"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN103944173						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
2	ABDAUL MUQORROBIN	Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain // 122116214650	7/15/2021	11:35 AM	Yolanda Erziana	71.50%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata dan artikulasi kurang jelas						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Symptom tidak sesuai karna pelanggan hanya menyampaikan gangguan iptv bukan inet dan						FE
3	AJI RAHMANA PUTRA	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata	Komplain /// 122501219340	11/7/2021	7:46 PM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : JUMAT, 30 JULI 2021
 Bulan : JULI 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : SEMARANG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DARJAT SUDARJAT	Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menawarkan bantuan lain	Komplain // 0254402150	7/28/2021	11:17 AM	Yolanda Erziana	28,50%	NFE
		Helpfulness a. Empati	02:15 terjadi hening dan agent tidak mengucapkan mohon maaf atas						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata dan artikulasi kurang jelas						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent menambahkan solusi awal di tiket namun agent tidak menanyakan solusi awal ke pelanggan di tiket IN105342739						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Agent tidak menanyakan solusi awal ke pelanggan						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan dan tidak menyampaikan SLA ke pelanggan						FE
2	AUGUST BUDIYANTO	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Email tidak di spelling	Komplain // 02129073888	7/23/2021	1:18 PM	Yolanda Erziana	61,00%	NFE
		Helpfulness a. Empati	00:55 terjadi hening						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:54 mengucapkan jargon "eee"						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
3	AJI RAHMANA PUTRA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi nomor gangguan	Komplain // 0342810221	7/28/2021	2:19 PM	Yolanda Erziana	67,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	03:16 mengucapkan bahasa teknis "gamas"						NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menyampaikan nomor tiket						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Senin, 12 July 2021
 Bulan : Periode 1 - July 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 02:16 Artikulasi tidak jelas	Komplain/0 8134883339 6	4/7/2021	2:30 PM	Anggi Putriani	31,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 02:53 Menggunakan kata "oh"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 00:57 - 01:05 Tidak hold dan mute saat melakukan pengecekan data pelanggan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Headline tidak sesuai - Detail gangguan dan solusi awal tidak sesuai - Tidak menempelkan capture jaringan						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan						FE
2	FINTA INTAN PURBA	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala INET di lokasi	Komplain/0 2518328319	3/7/2021	8:35 AM	Anggi Putriani	47,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:35, 02:13, 02:41 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tidak sesuai						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
3	PUTERI TRIANA AUDINA	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala tlp di lokasi	Komplain/0 8510034378 3	1/7/2021	8:25 AM	Anggi Putriani	61,00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:11 terbata bata						NFE
		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	- 02:38 tidak menggunakan sapaan bapak						NFE
		b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:50, 01:06 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan di deskripsi tidak sesuai						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Kamis, 22 July 2021
 Bulan : Periode 2, July 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	Vini Meifriska Lestari	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Tidak bantu spelling email pelanggan	Komplain/0 73620733	7/14/2021	8:52 AM	Anggi Putriani	48,00%	NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Tidak menanyakan detail untuk di lokasi tidak bisa ic atau og						NFE
		Helpfulness a. Empati	02:16 - 02:21 hening						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 00:56 terbata bata - 02:35 terbata bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:24 menggunakan kata "kosong" - 00:44 menggunakan kata "perkabelan"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 00:59 - 01:08 Tidak hold dan mute saat melakukan pengecekan data pelanggan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan di deskripsi tidak sesuai						FE
2	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Helpfulness a. Empati	- 01:40 - 01:45 hening - 05:56 - 06:11 hening	Komplain/ 0251824141 4	12/7/2021	2:23 PM	Anggi Putriani	54,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:28, 01:54, 02:06, 03:24, 06:23 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Headline tidak sesuai - Detail gangguan dan solusi awal tidak sesuai - Tidak menempelkan capture jaringan						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
3	TIANSYAH FAJAR RAMDHANI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala INET di lokasi	Komplain/0 8138091918 8	12/7/2021	12:11 PM	Anggi Putriani	70,00%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan di deskripsi tidak sesuai						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Senin, 2 Agustus 2021
 Bulan : Periode 3 - July 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:54, 02:39, 06:21, 06:51 menggunakan kata "nomer"	Komplain/0 213807883	7/22/2021	11:56 AM	Anggi Putriani	57,00%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Headline tidak sesuai, Detail gangguan tidak sesuai di deskripsi dan tidak menempelkan capture jaringan						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan						FE
2	VINI MEIFRISKA LESTARI	Closing Greeting Salam penutup.	- Tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain/0 317667614	7/23/2021	1:15 PM	Anggi Putriani	65,50%	NFE
		Helpfulness a. Empati	- Tidak mengucapkan "Mohon maaf atas ketidaknyamanan nya" - 01:30 - 01:37 hening						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 00:51 artikulasi tidak jelas - 03:38 terbata bata - 05:21 artikulasi tidak jelas						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 02:01 menggunakan kata "eeeeee" - 04:14 menggunakan kata "eeeeee"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 00:58 - 01:17 Tidak melakukan hold dan mute saat melakukan pengecekan data pelanggan						NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
3	MOHAMAD EKO MEIZENI W.S	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail untuk kendala inet di lokasi	Komplain/0 8111891632	7/25/2021	2:20 PM	Anggi Putriani	67,00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 02:12 artikulasi tidak jelas						NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	- Tidak menanyakan solusi awal						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Senin/ 12 Juli 2022
Bulan : Juli
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengisian					Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer	
1	DIRY KABUL RUSDIANTO	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-00:35, 02:16, 02:37, 02:51 mengucapkan nomor	Klaimpin/0 8159190757	7/5/2021	5:41 PM	Choirunn isa	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-tidak mengucapkan terimakasih setelah hold					NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	-IN103437368 deskripsi tiket tidak sesuai peracakan, di peracakan tidak ada info solusi awal -penulisan pic tambahan tidak sesuai, pelanggan infokan 082210001678					FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	-tidak menanyakan dan memberikan panduan solusi awal					FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	-Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan tidak menyebutkan summary tiket laporan)					FE
2	YOSUA SANDHY PRATAMA	Helpfulness a. Empati	-tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"	Klaimpin/0 817194750	7/4/2021	11:15 AM	Choirunn isa	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-00:27, 02:43, 02:50, 06:15 mengucapkan nomor					NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-hold > 2 menit					NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	-IN103210036 solusi awal di deskripsi tidak sesuai, gangguan inet, pelanggan infokan solusi awal restart modem					FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	-Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan tidak menyebutkan summary tiket laporan)					FE
3	RIKY ANGARA PUTRA	Helpfulness a. Empati	-tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"	Klaimpin/0 2122802988	7/5/2021	4:59 PM	Choirunn isa	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-02:13 mengucapkan "ou"					NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-tidak infokan waktu estimasi hold 1-2 menit (hold pengecekan data)					NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	-IN103434371 deskripsi tidak sesuai, di peracakan tidak ada info solusi awal					FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	-tidak menanyakan dan memberikan solusi awal					FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Rabu/ 21 Juli 2021
Bulan : Juli
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengisian		Record ID / AM Number	Tgl	Jam	GA/Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail						
1	YOSUA SANDHY PRATAMA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak verifikasi alamat email dan penulisan email tidak sesuai info pelanggan	Kemplain/0 216190442	7/15/2021	2:41 PM	Choirunnisa	18,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:25, 02:22, 02:34 mengucapkan nomor						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 03:16 - 05:29 hold > 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN104204628 deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal - Penulisan alamat email tidak sesuai info pelanggan						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Mengusasi Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan dan memberikan panduan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak menargum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
2	RIKY ANGARA PUTRA	Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menawarkan bantuan lain	Kemplain/0 213142281	7/16/2021	1:54 PM	Choirunnisa	31,80%	NFE
		Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 03:32 mengucapkan lapin 06:40 mengucapkan ee						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN104299280 deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Mengusasi Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan dan memberikan panduan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak menargum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Opening Greeting Salam pembuka.	- salam pembuka nama perusahaan tidak sesuai						NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan - tidak menawarkan bantuan lain						NFE
3	M. IHSAN P.	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 07:13 terbat-bata & artikulasi tidak jelas	Kemplain/0 8225530303 7	7/12/2021	1:06 AM	Choirunnisa	46,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:26 mengucapkan ee - mengucapkan yak - 03:57 mengucapkan kosong - 01:15, 03:54, 04:15 mengucapkan nomor						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 04:53 tidak infokan waktu estimasi hold 1-2 menit - 04:53 - 07:09 hold > 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN103891431 Segment di headline tiket tidak sesuai deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Mengusasi Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan solusi awal						FE
		Opening Greeting Salam pembuka.	- salam pembuka nama perusahaan tidak sesuai						NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan - tidak menawarkan bantuan lain						NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 07:13 terbat-bata & artikulasi tidak jelas						NFE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Senin 02 Agustus 2021
Bulan : Juli - Periode 3
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengiriman						Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Record ID / AM Number	Tgl	Jam	Ch Owner		
1	DIRY KABUL RUSDIANTO	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-00:27, 00:35, 01:18, 01:36 mengucapkan nomor	Komplain/0 2154338478	7/21/2021	1:52 PM	Choirunn isa	37,00%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	-IN104688625 Deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	-tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	-Tidak merangsum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	-tidak meminta alamat email						NFE
2	M. IHSAN P.	Closing Greeting Salam penutup.	-tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan -tidak menawarkan bantuan lain	Komplain/0 811831715	7/21/2021	1:06 PM	Choirunn isa	38,50%	NFE
		Helpfulness & Empati	-Tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-00:46, 01:40, 06:05, 06:15, 06:49 mengucapkan nomor						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-02:49 - 05:53 hold > 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	-IN104682876 Deskripsi sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal -dekrripsi tidak lengkap, tidak ada alamat email (tidak meminta alamat email						FE
3	YOSUA SANDHY PRATAMA	Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	-tidak menanyakan solusi awal	Komplain/0 811062187 7	7/29/2021	1:55 PM	Choirunn isa	54,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	-tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-01:12, 03:17, 04:07, 04:14, 07:23 mengucapkan nomor						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	-IN105469018 deskripsi tidak lengkap, alamat email tidak di cantumkan -Solusi awal di deskripsi tidak sesuai						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	-Tidak merangsum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Senin, 12 Juli 2021
Bulan : Periode - Juli 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengisian			Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Masalah Detail							
1	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	* Agent tidak validasi data (alamat) pelanggan * Agent tidak konfirmasi ulang No.PIC yg disampaikan pelanggan * Agent tidak konfirmasi CP alternatif dan alamat email pelanggan		085386908855 / Komplain	7/1/2021	7:40 PM	Fitri. A.S	27,00%	NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	01:38-04:31: Hold lebih dari 2 menit							NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan di nassa							FE
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala seperti pengecekan kabel dan perangkat							FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan dan tidak menginformasikan No. tiket laporan pelanggan							FE
2	RIKZA MAULANA	Opening Greeting Salam pembuka	Agent salah menyebut waktu, yg seharusnya sudah selamat pagi		04113623366 / Komplain	07/07/2021	0:24	Fitri. A.S	16,00%	NFE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	* Agent tidak konfirmasi ulang ID Internet yg disampaikan pelanggan * Agent tidak konfirmasi CP alternatif & alamat email pelanggan							NFE
		Closing Greeting Salam penutup	Agent salah menyebut waktu, yg seharusnya sudah selamat pagi							NFE
		Helpfulness Bersikap Positif dan Percaya Diri	* 06:05: Suara agent dan pelanggan tumpang tindih, disarankan apabila pelanggan berbicara ditunggu terlebih dahulu sampai selesai kemudian direpson * Artikulasi agent tidak jelas (Data kata yg diucapkan tidak jelas)							NFE
		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	01:16: Agent menanyakan nama pelanggan setelah memanggil kendala pelanggan yg seharusnya diawal percakapan							NFE
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	06:27: Agent tidak menggunakan bahasa Indonesia yg baku "open kan"							NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	01:32-04:47: Hold lebih dari 2 menit							NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart modem tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan di nassa							FE
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala seperti restart modem							FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket							FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak memintakan CP alternatif & tidak spell alamat email pelanggan							NFE
		3	AKHMAD ALAUH HIMAM	Helpfulness Bersikap Positif dan Percaya Diri						Selama percakapan suara agent berbata-bata (ragu-ragu apa yg akan disampaikan)
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	selama percakapan agent sering jin pengecekan data tetapi telepon dibiarakan hening, disarankan apabila pengecekan data agent jin hold			NFE						
Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan di tiket laporan hasil speedtest yg dikonfirmasi oleh pelanggan			FE						
Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent salah menginformasikan produk pelanggan, pelanggan berlangganan 50Mbps bukan 40Mbps			FE						
Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak memintakan CP alternatif & tidak spell alamat email pelanggan			NFE						

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Juli 2021
Bulan : Periode - Juli 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Masalah			Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail							
1	RIKZA MAULANA	Opening Greeting Salam Pembuka	Agent salah menyebutkan waktu yg seharusnya selamat sore		087733771007 / Komplain	7/12/2021	3:08 PM	Fitri. A.S	28,50%	NFE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	* Agent tidak konfirmasi ulang ID internet pelanggan * Agent tidak konfirmasi alamat email pelanggan							NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak menggali lebih lagi kendala pelanggan, koneksi lambat dengan hasil speed berapa? lambat menggunakan LAN/Wifi, dll							NFE
		Helpfulness Bersikap Positif dan Percaya Diri	01:29-01:33, 07:52-08:22: hening							NFE
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 06:35: Agent tidak menggunakan bahasa Indonesia baku "open-kan" * 07:09, 09:08: Agent menggunakan kata yg kurang tepat/tidak perlu, menggunakan kata "mungkin", "dirasa" * 07:29, 07:43: Agent menggunakan istilah "triple"							NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	02:17-06:11: hold lebih dari 2 menit							NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Agent salah memilih symptom, pelanggan konfirmasi lambat yg seharusnya pilih symptom lambat * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan							FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket							FE
2	SASQIA AYU LESTARI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	* Agent tidak spell alamat email pelanggan * pelanggan konfirmasi NO PIC 05717325799, tetapi agent tidak menganalisa no tersebut no apa, apakah GSM/PSIN		0213455060 / komplain	14/07/2021	15:20	Fitri. A.S	24,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan							NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	0:59, 04:18: Agent ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit							NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart Modem tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan di nassa							FE
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	* Agent tidak melakukan probing kendala restart modem							FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan hanya menginformasikan No tiket dan SLA							FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak validasi data (alamat) pelanggan							NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent kurang menggali kendala pelanggan, pelanggan konfirmasi tidak bisa terhubung ke beberapa PC, yg seharusnya bisa dilakukan identifikasi pengecekan settingan LAN/Wifi ke PC tersebut.							NFE
3	NIMAS MAULIDA	Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menawarkan bantuan lainnya		081213141242 / Komplain	03/07/2021	21:44	Fitri. A.S	44,00%	NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	05:18-07:36: Hold lebih dari 2 menit							NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* informasi tiket laporan dinosa agent mencantumkan estimasi pengecekan awal 2 jam yg seharusnya "120 menit" * Subject tiket laporan tidak sesuai template, agent tidak mencantumkan No SID pelanggan							FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket							FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Juli 2021
Bulan : Periode - Juli 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Pengisian				Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer	Score	Keterangan
		Masalah		Detail							
		Kategori & Parameter									
1	SASQIA AYU LESTARI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan		Agent tidak spell alamat email pelanggan	02518385150 / Komplain	7/27/2021	2:04 PM	Fitri. A.S	11,50%	NFE	
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan		Agent kurang identifikasi kendala pelanggan, di detail gangguan deskripsi tiket laporan los merah, tetapi No Telp yg dilaporkan sesuai dengan No PABX pelanggan dan hasil i-booster jaringan online						NFE	
		Closing Greeting Salam penutup		Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan						NFE	
		Penggunaan Bahasa yang Tepat		* Selama percakapan agent sering menggunakan partikel bahasa gaul "oh" * 06:12: Agent tidak menggunakan bahasa Indonesia baku "nunggu" yg seharusnya menunggu						NFE	
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat		* 01:50-02:05: Agent jin pengecekan data tetapi telepon dibiarakan hening yg seharusnya hold, dan tidak mengucapkan terimakasih karena pelanggan sudah berkenan menunggu * 04:32: jin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit						NFE	
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi		* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart modem & cek perangkat tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan						FE	
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan		Agent tidak ada melakukan probing kendala seperti restart modem dan pengecekan kabel/perangkat						FE	
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan		Agent tidak merangkum kendala pelanggan hanya menginformasikan No tiket dan SLA						FE	
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan		* Agent tidak validasi secara lengkap alamat pelanggan, hanya konfirmasi "aceh" * Agent tidak memintakan CP alternatif dan alamat email pelanggan						NFE	
		Closing Greeting Salam penutup		Agent tidak menggunakan salam buddies						NFE	
2	RIKZA MAULANA	Helpfulness a. Empati		Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"	06513721916 / Komplain	26/07/2021	18:41	Fitri. A.S	15,50%	NFE	
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri		* Selama percakapan artikulasi pelanggan tidak jelas * 05:17: Agent batuk * 05:17:05:23: hening, sampai pelanggan mengucapkan halo * Selama percakapan suara agent sering berbata-bata						NFE	
		Penggunaan Bahasa yang Tepat		* 01:23, 01:25, 02:37: Agent menggunakan istilah "satunya empat kali" dalam penyebutan angka yg seharusnya diucapkan satu demi satu angka * 02:04, 02:47: Agent tidak menggunakan bahasa Indonesia baku "openkan"						NFE	
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat		02:54-05:02: Hold lebih dari 2 menit						NFE	
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi		* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart modem tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan * Deskripsi tiket laporan tercantum nama pelapor aulia yg seharusnya Bp Sahrul						FE	
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan		Agent tidak melakukan probing kendala restart modem						FE	
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan		Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE	
		Helpfulness a. Empati		Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE	
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi		* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan di nassa						FE	
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan		Agent tidak melakukan probing kendala restart STB						FE	
	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	Melakukan Edukasi kepada pelanggan		Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket	02122541991 / Komplain	26/07/2021	20:33	Fitri. A.S	37,00%	FE	
		Helpfulness a. Empati		Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE	

No.	Nama Agent	Data Pengisian							
		M a s i k a h		Record ID / AM Number	Tgl	Jam	QA Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail						
1	YURISTIAN RIZALI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah resmod	Klaimpln/ 087714499299	3/7/2021	11:14 AM	Sondang Br Sagala	41,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness a. Empati	-Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..."						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	-Artikulasi/ pengucapan kata "terima kasih- telah-menghubungi" terdengar tidak jelas						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-Agent menyebut jargon "iyah" -Menyebut angka 8 dengan "lapan"						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	-Agent menuliskan solusi awal yg tidak sesuai isi recording serta tidak menuliskan terkait info solusi awal cek sambungan kabel (IN103131227)						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	-Agent tidak info SLA/ estimasi pengecekan awal						FATAL ERROR (FE)
		2	RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI						Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan
Helpfulness a. Empati	-Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..."			NON FATAL ERROR (NFE)					
Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-Mengucapkan kata "untutk" dan "bakap" secara berbeliban			NON FATAL ERROR (NFE)					
Product Knowledge & Problem Solution	-Agent tidak cek di aplikasi nusa sudah ada tiket open dan status masih aktif sehingga saat agent open tiket muncul nomor tiket yg sama seperti laporan sebelumnya (121107207614 IN103507483)			FATAL ERROR (FE)					
Disclaimer	-Agent tidak info nomor tiket, SLA dan summary			FATAL ERROR (FE)					
Helpfulness a. Empati	-Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..."			NON FATAL ERROR (NFE)					
Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	-Agent terdengar terbata			NON FATAL ERROR (NFE)					
3	FAHRUL ARIFIN	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-Agent tidak info durasi hold	Klaimpln/ 081276488822	5/7/2021	8:23 AM	Sondang Br Sagala	51,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	-Agent tidak menuliskan di deskripsi terkait info kendala yang berimbas ke telp dan usetvyr pelangan, serta kurang sesuai memilih symptom dan info solusi yang tidak sesuai dgn isi recording (IN103292860)						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	-Agent tidak info summary/ ringkasn tiket gangguan						FATAL ERROR (FE)
		Helpfulness a. Empati	-Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..."						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	-Agent terdengar terbata						NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-Agent tidak info durasi hold						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	-Agent tidak menuliskan di deskripsi terkait info kendala yang berimbas ke telp dan usetvyr pelangan, serta kurang sesuai memilih symptom dan info solusi yang tidak sesuai dgn isi recording (IN103292860)						FATAL ERROR (FE)
Disclaimer	-Agent tidak info summary/ ringkasn tiket gangguan	FATAL ERROR (FE)							

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

No.	Nama Agent	Data Pengujian						Keterangan	
		M e s a j a b		Record ID / AM Number	Tgl	Jam	QA Officer	Score	
		Kategori & Parameter	Detail						
1	FAHRUL ARIFIN	Helpfulness a. Empati	-Agent hening lebih dari 3 detik	Klaimpin/ 0B211892889	11/7/2021	5:52 PM	Sondang Br Sagala	28,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	-Artikulasi/ pengucapan kata "ketidakyamanannya" terdengar tidak jelas						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-Agent menyebut angka 8 dengan "diapan"						NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-Agent tidak menekan tombol hold dan tidak info durasi hold						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	-Agent menuliskan detail gangguan dan solusi awal titik sesuai dengan isi recording (IN103876738)						FATAL ERROR (FE)
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	-Agent tidak menanyakan lampu indikator modern, apakah sudah restart dan apakah telp tumpangan mengalami gangguan juga						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	-Agent tidak info summary/ ringkasan gangguan yang dilaporkan						FATAL ERROR (FE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-Agent tidak menanyakan bagaimana nada telp masuk maupun keluar						NON FATAL ERROR (NFE)
2	INTAN PINILIH HANISTYA	Helpfulness a. Empati	-Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..." (case gangguan)	Klaimpin/ 0B524055863	7/19/2021	7:59 AM	Sondang Br Sagala	41,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-Agent menyebutkan kata "untuk" secara berlebihan						NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	-Agent tidak menginfokan durasi hold -Agent hold lebih dari 2 menit						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	-Agent menulis details gangguan telpon yang tidak ada di (isi recording (IN104485313))						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	-Agent tidak info summary/ ringkasan gangguan						FATAL ERROR (FE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-Agent tidak menanyakan pengecekan dari perangkat dan sambungan kabel di lokasi						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness a. Empati	-Agent memotong percakapan pelanggan dan menanyakan kembali info yg sudah disampaikan sebelumnya						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	-Mengucapkan kata "untuk" secara berlebihan						NON FATAL ERROR (NFE)
3	RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI	Documentation	-Agent menuliskan solusi awal yang tidak jelas/informasinya tidak lengkap (IN104502091)	Klaimpin/ 0B180323866	7/19/2021	11:06 AM	Sondang Br Sagala	44,00%	FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	-Agent tidak info summary/ ringkasan gangguan						FATAL ERROR (FE)

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

[illegible]



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Senin/12 Juli 2021
Bulan : Juli 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DARY FAUZAN NAUFAL	<i>Proses Layanan // Opening Greeting</i> (Salam Pembuka)	• 00:10 Call masuk di waktu siang, namun agent ucapkan selamat sore	Komplain / 085658256184	7/7/2021	2:16 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	66,00%	NFE
		<i>Proses Layanan // Closing Greeting</i> (Salam Penutup)	• 04:26 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain, serta agent greeting sore di waktu siang						NFE
		<i>Sikap Layanan // Helpfulness</i> (a. Empati)	• Tidak sampaikan maaf untuk keluhan pelanggan						NFE
		<i>Sikap Layanan // Telephone Skills</i> (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:27 Penggunaan jargon (eee, nomer) • 00:39 Penyebutan angka tidak satu per satu (menggunakan puluhan) • 01:01 Penggunaan jargon (kosong, lapan)						NFE
		<i>Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban</i> (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 01:56 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. Tidak berterima kasih setelah pelanggan menunggu						NFE
		<i>Solusi Layanan // Disclaimer</i> (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan						FE
2	WIND SUDRAJAT	<i>Sikap Layanan // Telephone Skills</i> (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:05 Penggunaan jargon (enol) • 01:39 Penyebutan angka tidak satu per satu (7-nya tiga kali)	Komplain / 087771111981	7/7/2021	6:58 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	74,00%	NFE
		<i>Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban</i> (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 01:55 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu						NFE
		<i>Solusi Layanan // Disclaimer</i> (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan						FE
3	WAHYU ROKHMANA	<i>Sikap Layanan // Telephone Skills</i> (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:21 Penggunaan jargon (nomer) • 02:09 Penggunaan jargon (enol)	Komplain / 02153121130	7/1/2021	10:40 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	77,00%	NFE
		<i>Solusi Layanan // Documentation</i> (Mencatat Semua Informasi)	• Tidak melakukan update informasi di notik IN102948455. Meskipun hanya infokan notik, tetap wajib update di worklog.						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Rabu/21 Juli 2021
Bulan : Juli 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DARY FAUZAN NAUFAL	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak melakukan verifikasi data pelanggan	Komplain / 08119690867	7/14/2021	8:56 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	58,50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 04:19 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 02:31 Terdengar ragu-ragu						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:22 Penggunaan jargon (kosong) • 01:51 Penggunaan jargon (eee)						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 00:32 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. Tidak berterima kasih setelah pelanggan menunggu						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Tidak update informasi di notik IN104136132						FE
2	WIND SUDRAJAT	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 05:10 Tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain / 082110668830	7/18/2021	1:54 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	71,50%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:57 Penggunaan jargon (kosong)						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 02:10 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Tidak menanyakan PIC alternatif dan alamat email pelanggan (di detail tiket langsung ditulis tidak ada)						FE
3	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:36 Penggunaan jargon (enol) • 05:49 Penggunaan jargon (nomer)	Komplain / 085100886499	7/15/2021	10:53 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	74,00%	NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 01:48 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak infokan summary gangguan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Senin/2 Agustus 2021
Bulan : Juli 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DARY FAUZAN NAUFAL	Proses Layanan // Verification & Identification	• Tidak melakukan verifikasi data pelanggan	Komplain / 081536203080	7/22/2021	5:45 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	58,50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 03:29 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• Tidak sampaikan maaf untuk keluhan pelanggan						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:27 Penggunaan jargon (eee, nomer, kosong)						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban	• 00:58 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. Tidak berterima kasih setelah						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Tidak update informasi di notik IN104789548						FE
2	WIND SUDRAJAT	Proses Layanan // Opening Greeting (Salam Pembuka)	• 00:08 Tidak menyebutkan nama perusahaan	Komplain / 08111203569	7/27/2021	11:04 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	69,00%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 05:35 Tidak ucapkan salam buddies						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:48 Penggunaan jargon (kosong)						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban	• 02:06 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. Hold > 2 menit tanpa meminta						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Detail tiket tidak sesuai dengan isi percakapan (Langsung mengosongkan PIC alternatif dan						FE
		3	ALEXIUS YOGA PRIMADANA						Proses Layanan // Verification & Identification
Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 03:51 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain			NFE					
Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 01:50 Hening > 3 detik			NFE					
Sikap Layanan // Telephone Skills (a. Membangun Keakraban dengan	• Tidak menanyakan nama pelanggan			NFE					
Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 02:41 Penggunaan jargon (aaa)			NFE					