

## FORM PENILAIAN KINERJA AGENT VIOLET

NO	ASPEK		BOBOT	NILAI					CATATAN
				5	4	3	2	1	
<b>1</b>	<b>PRODUKTIVITAS</b>		<b>100%</b>						
	1	Login/Keterlambatan	10%						
	2	Absensi/ Kehadiran	20%						
	3	Staff Time	20%						
	4	Closed Tiket dengan TTR Cust> 3,5 Jam	30%						
	5	Outgoing Call	10%						
	6	Eskalasi Tiket Gamas	10%						
<b>2</b>	<b>KUALITAS</b>		<b>80%</b>						
	6	Quality of Ticket Handling	40%						
	7	Pengetahuan Produk & Prosedur	40%						
<b>3</b>	<b>KEDISIPLINAN</b>		<b>20%</b>						
	8	Pembinaan Agent	20%						
			200%						