

BANDUNG

[illegible]

QCO: YOLANDA ERZIANA QCO: ANGGI PUTRIANI PRASETYO QCO: CHORUNISA

NO	NAMA/GAGAS	LAYANAN
1	IRMAN AGRIYANWATI	TEIR 1 VOICE
2	ENY LUTIFANA AZHARI	TEIR 1 VOICE
3	LITFI TEJA OR KAGIANE	TEIR 1 VOICE
4	IRAN P.	TEIR 1 VOICE
5	ANDREVA P.A	TEIR 1 VOICE
6	CHENITHA TERRY YUANI	TEIR 1 VOICE
7	YOTHA ARIEL A	TEIR 1 VOICE
8	REHMANI NABILA SYAHANDA	TEIR 1 VOICE
9	IRMADELLA DILLI RAHMA	TEIR 1 VOICE
10	HAHMAM FARHAN AGRIYUHI	TEIR 1 VOICE
11	IRY ANGGARA PUTRA	TEIR 1 VOICE
12	REBEY CHOI SI THIAN	TEIR 1 VOICE
13	REBEY CHOI SI THIAN	TEIR 1 VOICE
14	REBEY CHOI SI THIAN	TEIR 1 VOICE
15	REGITA RAHMI PRAMESTI	EMAIL
16	LITFI SUYU PRINCA	TEIR 2 ZINCHAM
17	ANGGARA PRINAMA	TEIR 2 ZINCHAM
18	TERNA DISPERANTIANI	TEIR 2 ZINCHAM
19	ALYSSA ALYSSA P.	TEIR 2 ZINCHAM
20	ASNI FERANTI	TEIR 2 ZINCHAM
21	ALYSSA ALYSSA P.	TEIR 2 ZINCHAM
22	HAJIR, REWATI	TEIR 2 ZINCHAM
23	DANIEL, RICHARDO SEPSTER	SOCIEM
24	PRAYITAN GUL PUTRA	SOCIEM

NO	NAMA AGENT	ALYAS/NAME
1	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
2	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
3	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
4	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
5	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
6	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
7	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
8	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
9	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
10	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
11	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
12	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
13	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
14	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
15	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
16	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
17	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
18	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
19	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
20	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
21	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
22	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
23	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
24	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
25	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
26	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
27	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
28	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
29	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
30	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
31	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
32	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE
33	12037618 BAHRI AEFIN	TEIR 1 VOICE

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tipping Periode I

[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

[illegible]










Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2










Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode I

No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Data Pengisian							Rekomendasi				Timbal Balok (Operational Team)						Feedback
			M u s a h i b		Record ID / ANI No.	Tgl	Jam	QC Ofc	Score	Keterangan	Detail Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Penerimaan	Paraf				
			Kategori & Parameter	Detail												Agent	Tl.	SPV		
1	ALDI RIZKI FAJRI	Rendra Lutfi Murata	Helpfulness: Bersikap Positif dan Percaya Diri 09/08, 03:11 Intensitas dasar 01:30, 00:56, 01:59, 02:31 Intensitas ragu-ragu dan Terbata-bata 02:50 Arbakah tidak jelas Telephone Skills: Penggunaan Bahasa yang Tepat 02:48 Sample Documentation/Mencatat Semua Informasi Agensi melakukan update titik sesuai SOP (DNI1544199, Nomor Pelajar)	Komplain Gangguan Telephony024 7612990	04/11/2021	11:35:30	Windi Siti Hajriani	78,00%	NFE - Agensi disarankan kroscek ulang ketika melakukan update, disesuaikan dengan template dan tidak terdapat pelanggan - Membuat catatan kecil untuk jargon yang sering diucapkan - Melakukan BIT dengan Team Leader	Tom Leander dedicated dan agent ybs	15 November 2021	- Dilakukan HIT & Reminding - Membuat sticky note di depan pc / laptop terkait penyelesaian template dan update sesuai info dari pelanggan	11-11-2021							
2	ZAHILU FADLI SURYANA	Fauz Ahmed Aryana	Hold / Proses Penanganan Jawaban/Penggunaan Hold dan Tindakan Yang Tepat 00:10, 05:53 Intensitas dasar 00:10 Arbakah tidak jelas Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan Agensi tidak menginformasikan summary panggilan (DNI16361392) Verification & Identification? Identifikasi permasalahan pelanggan Agensi tidak melakukan identifikasi secara lengkap (untuk panggilan masuk dan keluar)	Komplain Gangguan Telephony021 6318085	09/11/2021	14:29:03	Windi Siti Hajriani	78,00%	NFE - Agensi wajib menginformasikan ulang permasalahan pelanggan saat pembuatan tiket pelaporan - Agensi disarankan fokus dan memahami prosedur hold layanan - Melakukan BIT dengan Team Leader	Tom Leander dedicated dan agent ybs	15 November 2021	- Dilakukan reminder kepada agent agar tetap handling customer atau menemani agar teman dari poin summary disclaimer dapat terpenuhi pada saat proses hangg	17-11-2021							
3	HILMY MAULANA	Ricky Nugraha	Helpfulness: Bersikap Positif dan Percaya Diri 09/09 Suatu agent terbelakang kemah dan Suatu agent kurang antusias 00:15, 00:40, 01:59 Arbakah tidak jelas 02:55 Intensitas ragu-ragu 03:14 Intensitas tidak stabil Telephone Skills :b. Penggunaan Bahasa yang Tepat 00:22:00:36 Nomor 02:31 mencatat	Komplain Gangguan Telephony024671094 4	04/11/2021	9:21:22	Windi Siti Hajriani	84,00%	NFE - Agensi disarankan membaca panduan product knowledge - Membuat catatan kecil untuk jargon yang sering diucapkan - Melakukan BIT dengan Team Leader	Tom Leander dedicated dan agent ybs	15 November 2021	- Melakukan bit dan Membuat sticky note di depan pc / laptop agar tidak lupa melakukan identifikasi secara lengkap dan mengingat kata nomor menjadi nomor, mencatat menjadi restart	11-11-2021							

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2018-2019

Hari/Tanggal : Sabtu, 20 November 2021
Bulan : November
Layanan : Voice Bandung
Nama Supervisor : Halimah Lubis

No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Data Pengisian							Rekomendasi			Tindak Lanjut (Operational Team)					Feedback		
			M a s u l a h		Anci ID / Recd ID / Agent No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detail Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksanaan	Paraf				
			Kategori & Parameter	Detail												Agent	TL		SPV	
1	HILMAN NUR RIDHO	Yusuf Nurdiansyah	Helpfulness: Beresap Positif dan Percaya Diri	00:09 Intensitas data 00:33, 01:07 Arkelasi tidak jelas 00:48, 04:18 Terlalu cepat 01:27, 03:00, 04:48 Terlalu banyak pelajaran	Komplain Gangguan Telephony081 11230758	16/11/2021	21:37:21	Winda Siti Harijani	74,00%	NFE	- Agent disarankan koreksi ulang ketika melakukan update, disesuaikan informasi dari pelanggan - Membuat catatan kecil untuk juron yang sering diupdate - Melakukan HIT dengan Team Leader	Team Leader dedicated dan agent ybs	25 November 2021	Personal Serta dijelaskan point yg harus	22/11/2021		Yes			
			Telephone Skills.b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:19, 02:36 Nomor																
			Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent create tiket tidak sesuai SOP (N116991264, Selain awal tidak sesuai)																
2	M NOOR FAHRIUL AKBAR	Ricky Nugraha	Helpfulness: Beresap Positif dan Percaya Diri	00:12 Intensitas tidak tinggi 01:39, 01:51 Arkelasi tidak jelas 05:53 Intensitas data	Komplain Gangguan Telephony021 2286099	12/11/2021	13:25:19	Winda Siti Harijani	77,00%	NFE	- Agent wajib mengkonfirmasi ulang permasalahan pelanggan saat pembuatan tiket pelaporan - Melakukan HIT dengan Team Leader	Team Leader dedicated dan agent ybs	25/11/2021	- Dilakukan hit dan remind untuk selalu mengkonfirmasi ulang permasalahan pelanggan saat pembuatan tiket pelaporan	21-11-2021		Yes			
			Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menanggapi ulang summary gangguan (N11663545)																
3	ALDI RIZKI FAKI	Rendra Lutfi Murasta	Helpfulness: Beresap Positif dan Percaya Diri	00:07 Suara agent tedengar lemah dan Suara agent kurang antusias 00:23 Arkelasi tidak jelas 02:34 Terlewat-baca 06:33 Intensitas data	Komplain Gangguan DistroB0909 00333	18/11/2021	21:25:00	Winda Siti Harijani	77,00%	NFE	- Agent disarankan fokus dan memahami prosedur update aplikasi pendukung - Melakukan HIT dengan Team Leader	Team Leader dedicated dan agent ybs	25/11/2021	- Dilakukan HIT & Reminding untuk selalu fokus dalam memahami prosedur update aplikasi pendukung	21-11-2021		Yes			
			Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak menanggapi ulang atau juron (N11791903, datac SID 3256731566)																

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : Selasa, 30 November 2021
 Bulan : November
 Layanan : Voice Bandung
 Nama Supervisor : Halimah Lubis

No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Data Pengisian							Rekomendasi				Tindak Lanjut (Operational Team)						Feedback
			M u s t i h		Record ID / ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detail Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Penutupan	Final				
			Kategori & Parameter	Detail												Agent	T/L	S/PV		
1	M NOOR FAHRIUL AKBAR	Ricky Nugraha	Helpfulness: Bersikap Positif dan Percaya Diri		09-46 Intensi tidak stabil Q2 13 Artikelnya tidak plus 0412 Intensi dasar	Komplain Gangguan Intensitas01238051035	26/11/2021	12:31:56	Wind Siti Hajriani	74,00%	NFE	- Hearing Session - Membuat catatan level awal jaringan yang sering diabaikan - Agent disarankan lebih fokus	OCO & Team Lender dedicated	05/12/2021	- Sudah dilakukan Hearing Session dengan QCO	1-12-2021	R.TL			
			Telephone Skills/ Penguasaan Bahasa yang Tepat		03:18 Esem															
			Documentation/Mencatat Semua Informasi		Agent tidak melakukan create tiket buka isolasi (0043709601)															
2	ALDI RIZKI FADLI SURYANA	Rendra Lutfi Maranta	Helpfulness: Bersikap Positif dan Percaya Diri		01:58, 03:24, 03:38 Intensi ragu-ragu dan Terbata-butu	Komplain Gangguan Intensite021186866707	29/11/2021	14:26:05	Wind Siti Hajriani	77,00%	NFE	- Hearing Session - Agent disarankan fokus dan memahami prosedur update tiket	OCO & Team Lender dedicated	05/12/2021	- Sudah dilakukan Hearing Session dengan QCO	1-12-2021	SMD			
			Documentation/Mencatat Semua Informasi		Agan melakukan update ticket sesuai SOP (Nomor telepon pelageo: DN116362606)															
3	ZAHILU FADI SURYANA	Faiq Ahmed Ariyana	Helpfulness: Bersikap Positif dan Percaya Diri		00:44, 04:31 Intensi dasar 00:54 Artikelnya tidak jelas	Komplain Gangguan Intensite02145866707	25/11/2021	11:35:22	Windi Siti Hajriani	73,00%	NFE	- Hearing Session - Agent disarankan fokus dan memahami prosedur update tiket	OCO & Team Lender dedicated	05/12/2021	- Sudah dilakukan Hearing Session dengan QCO	1-12-2021	zahid ahmad	Akan membuat sticky note untuk mengingatkan jargon. Akan lebih fokus dalam setiap handling customer		
			Documentation/Mencatat Semua Informasi		Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (DN11727534)															

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 1

No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Data Pengisian								Rekomendasi			Tindak Lanjut (Operasional Team)					Feedback
			M e s s a g e		Record ID / ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Defect Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksanaan	Paraf			
			Kategori & Parameter	Detail												Agent	Tl	SPV	
1	AMY FITRI IRIANA	Ahmad Sulhan Tobari	Sikap karyawan/Helpfulness/h. Empati	agent tidak ada empati "maafkan maas adalah yamannya"	Komplain Gangguan Internet 09-107454230	01/11/2021	8:18:12	Nurlaly	57.96%	NFE	- agent disarankan untuk memahami kembali prosedur penanganan komplain dan melakukan BRT dengan Team leader	Team leader deduktif dan agentnya	15 November 2021	- Dilakukan BRT agar lebih teliti dalam handling gangguan customer dan selalu lakukan diskusi	15/11/2021				
			Solusi Layanan/Documentation/Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat untuk kendala pelanggan kading baru di restart 1 sampai 2 jam						FE									
			SOLUSI LAYANAN/Discipline	Agent tidak menjelaskan disclaimer						FE									
2	AMIR HARTIAN	Fajri Ahmad Arsyad	Sikap karyawan/Helpfulness/h. Empati	Pada saat greeting nama agent tidak terdengar jelas	Komplain Gangguan internet // 08185533333	2021-11-03	10:55:33	Nurlaly	54.96%	NFE	- dipastikan kembali untuk paragraf agent pada saat online, untuk agent tidak terburu-buru dalam melayani pelanggan, pada saat memberikan solusi dan mendama kepedulian diberikan secara jelas dan lengkap	Team leader deduktif dan agentnya	15 November 2021	-Dilakukan reminder kepada agent melalui Whatsapp Chat Personal dan sudah diberikan point-point penting yang perlu dilakukan perubahan kedepannya	15/11/2021				
			SIKAP LAYANAN/Helpfulness/h. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intensi agent terburu-buru						FE									
			SOLUSI LAYANAN /Product Knowledge & Problem Solution/Mengguna Prosedur, Produk dan Aplikasi	agent tidak memberikan solusi dengan lengkap untuk pelanggan melakukan reset modem 15 menit						FE									
3	KIKI ANJAYA	Rendia Lufi Maranta	Sikap karyawan/Helpfulness/h. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intensi agent terburu-buru dan terburu-bata	Informasi Biling/02166 23456	2021-11-04	17:05:24	Nurlaly	77.90%	NFE	untuk agent tidak terburu-buru dalam melayani pelanggan, diformasikan kembali ke pelanggan apabila menyanyai intis biling agar tidak terjadi kesalahan informasi	Team leader deduktif dan agentnya	15 November 2021	-Dilakukan Reminder via Whatsapp chat personal untuk selalu terang dan fokus agar tidak terburu - buru dalam melayani pelanggan	15/11/2021				
			SOLUSI LAYANAN /Product Knowledge & Problem Solution/Mengguna Prosedur, Produk dan Aplikasi	Salah menginformasikan billing						FE									

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Hari/Tanggal : Sabtu/20 November 2021
Bulan : November
Layanan : Voice Bandung
Nama Supervisor : Halimah Lubis

[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu/1 Desember 2021
Bulan : Desember
Layanan : Voice Bandung
Nama Supervisor : Halimah Lubis

No.	Nama Agent	Nama Team Leader	Data Pengisian					Rekomendasi				Tindak Lanjut (Operational Team)					Feedback		
			M a s u k		Record ID ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Defect Rekomendasi	PIC	Due Date	Action	Tgl Pelaksanaan	Paraf			
			Kategori & Parameter	Detail												Agent		TL	SPV
1	JAJANG SUPRIATNA	Arman Permata	SIKAP LAYANAN/ Hold / Proses Pencarian Jawaban/Pengisian Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih dari 2 menit 2:44:53:38	Komplain Gangguan Internal/085 6171111374	2021-11-24	19:23:17	Nurlaly	77,00%	NFE	Agent disarankan kembali membaca produk knowledge, HIT dengan Team Leader	Team Leader dedicated dan agenn ybs	5/12/2021						
			SOLUSI LAYANAN/ Product Knowledge & Problem Solution/ Menganti Prosedur, Produk dan Aplikasi	tidak menyantun solusi awal untuk chek kabel					FE										
			SOLUSI LAYANAN/ Declaration/ Melakukan Tolakasi kepada pelanggan	idak melakukan disclaimer (merangkul kembali)					FE										
2	KIKI ANJAYA	Rendia Lutfi Maruata	SIKAP LAYANAN/ Helpfulness/ Empati	tdk fokus, menyantun kembali permasalahan pelanggan	Komplain Gangguan Telephony/085 61125256	22/11/2021	15:05:01	Nurlaly	74,00%	NFE	- Hearing Session - Agent disarankan lebih fokus	Team Leader dedicated dan agenn ybs	5/12/2021						
			SIKAP LAYANAN/ Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	intensi terburu-buru dan terburu-buru					NFE										
			SOLUSI LAYANAN/ Documentation/ Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat "poda saat menghubungi dari luar ket all area untuk panggilan internal dalam gedung normal					FE										
3	REZA FAHLIYI	Rendia Lutfi Maruata	SIKAP LAYANAN/ Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	intensi ragu-ragu 4:46	Komplain Gangguan Data/106 35541	2021-11-23	8:58:42	Nurlaly	74,00%	NFE	-Membuat catatan pada saat akan melakukan hold -Agent disarankan kembali membaca produk knowledge, HIT dengan Team Leader	per dedicated dan agenn ybs	5/12/2021						
			SIKAP LAYANAN/ Hold / Proses Pencarian Jawaban/Pengisian Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih dari 2 menit 2:01:41:31, 6:04:47:35					NFE										
			SOLUSI LAYANAN/ Documentation/ Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat untuk lampu internet padam					NFE										
4	RIZKA MARIS KEMALA S	Ahmad Sahnan Tohari	SIKAP LAYANAN/ Helpfulness/ h. Bersikap Positif dan Percaya Diri	suara terdengar kecil oleh pelanggan 09:55	Informasi Billing/0232277 80170	25/11/2021	11:40:24	Nurlaly	77,00 %	NFE	Dipaparkan kembali sebelum begini untuk perangkat dan koneksi bagus dan untuk menyampaikan informasi yang akurat, HIT dengan Team Leader	Team Leader dedicated dan agenn ybs	5/12/2021						
			SOLUSI LAYANAN/ Product Knowledge & Problem Solution/ Menganti Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	2:30 salah info untuk di data eyment terdapat tanggapan lanjutan					FE										
			SIKAP LAYANAN/ Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	0:55 greeting terburu-buru, intensi terburu-buru 2:55, 4:20					Komplain Gangguan Internal/08129 2797159										
5	AMRI HARTIAN	Faiq Ahmed Aryana	SOLUSI LAYANAN/ Documentation/ Mencatat Semua Informasi	mencatat tidak sesuai yg diinfokan pelanggan		2021-11-23	19:54:32	Nurlaly	77,00%	NFE	-Agent disarankan kembali membaca produk knowledge, HIT dengan Team Leader	per dedicated dan agenn ybs	5/12/2021						

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 1

[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Hari/Tanggal : SABTU, 20 NOVEMBER 2021
Bulan : NOVEMBER 2021
Layanan : VOICE
Nama Supervisor : BAYU FIRMANSYAH

[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : SENIN, 29 NOVEMBER 2021
Bulan : NOVEMBER
Layanan : VOICE
Nama Supervisor : BAYU FIRMANSYAH

No.	Nama Agan	Nama Team Leader	Data Pengisian										Rekomendasi			Tindak Lanjut (Operational Team)				Feedback
			M a s a h		Record ID / ANI No.	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Detail Rekomendasi	PIC	Dua Date	Action	Tgl Pelaksanaan	Paraf				
			Kategori & Parameter	Detail												Agent	TL	SPV		
1	ANIDA FAJIA ZINI	ADI MATHILL FAUZI NUR ROHM	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi alamat pelanggan dan tidak meminta nomor pes pelanggan untuk bukt	Komplan / 0130700325	27/11/2021	15:04:34	Yolanda Eriana	97,00%	NFE	-Agent ditanyakan kembali terkait verifikasi data pelanggan harus lengkap satu sama dan alamat pelanggan dan meminta pic pelanggan untuk bukt	Team Leader Dedicated Agent ybs	5 Desember 2021							
			Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbuta-buta					NFE	-Melihat lagi catatan untuk estimasi waktu reset modem,bukti dan reset by sistem										
			Product Knowledge & Problem Solution Mengusung Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent mengobrol estimasi bukt 120 menit, harunya 15 menit					FE	-Team Leader melakukan BHT dengan agent ybs										
2	EFYANA MUYILHATI	ROBAL PURNOMO	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbuta-buta	Komplan / 041144835	10:07:10	Yolanda Eriana	54,00%	NFE	-Agent ditanyakan kembali terkait pengisian argus, sering kali agent mengesampingkan angka 0 dengan "nol" dan masih terbuta-buta saat berbicara karena intensi agent terlalu cepat	Team Leader Dedicated Agent ybs	5 Desember 2021								
			Telephone Skills b. Pengangan Bahasa yang Tepat	04:39 mengesampingkan angka 0 dengan "nol"				NFE	-Melihat lagi catatan untuk estimasi pengesakan awal untuk Telpon indomine dan data											
			Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Mengatakan estimasi awal 60 menit dan tidak menginfikan nomor tiket laporan pelanggan untuk nomor 0411458547				FE	-Team Leader melakukan BHT dengan agent ybs											
3	DARIAT SU/DARIAT	DWI CAHYANTO WIBOWO	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbuta-buta	Komplan / 0267401817	22/11/2021	14:11:54	Yolanda Eriana	97,00%	NFE	-Agent membaca kembali parameter untuk continuity atau rangkuman kendala pelanggan harus lengkap	Team Leader Dedicated Agent ybs	5 Desember 2021							
			Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Resume kendala pelanggan tidak lengkap hanya mengesamping "informasi" yg saya catat untuk telponnya saja yang berkesdala"					FE	-Team Leader melakukan BHT dengan agent ybs										
			Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbuta-buta					NFE	-Agent ditanyakan kembali memcentukan hasil skor jaringn & skor untuk kendala indomine dan agent bertanya berapa hasil saatn agar tidak terbuta-buta saat berbicara										
4	AYISKA AVITA SARI	ROBAL PURNOMO	Documentation Mencatat Semua Informasi	Tidak memcentukan hasil skor jaringan di tiket	Komplan / 12771203201	22/11/2021	7:51:18	Yolanda Eriana	97,00%	NFE	-Team Leader melakukan BHT dengan agent ybs	Team Leader Dedicated Agent ybs	5 Desember 2021							
			Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbuta-buta					FE	-Team Leader melakukan BHT dengan agent ybs										
			Documentation Mencatat Semua Informasi	Tidak memcentukan hasil skor jaringan di tiket					FE	-Team Leader melakukan BHT dengan agent ybs										

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 1

[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

No.	Nama Aspek	Nama Tim Leader	Tahun Pengujian					Rekomendasi					Tingkat Laju (Eksperimental Taktik)				Feedback
			Kategori & Parameter	Detail	Skor R/I / AN / N	Tgl	Jam	QC/Officer	Isue	Kelemahan	Detail Rekomendasi	PK	Des Baku	Akuan	Tgl Monitoring	Periode	
1	PUTERI TRIANA SUDINA	Muhammad Aisy Adha	Deskomunikasi Mencari Tema Informasi	Salah awal ON170525H tidak sesuai, karena anggot tidak menyuarah hal tersebut pada pengujian	Komponen Gempuran 1246003015794607	2021-01-21	12:30	Angga Pratama	50,00%	FI	(1) Agnat membuat cerita atau membuat karikatur tentang perilaku para pejuang yang juga harus diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut	+ Tim Leader Didukung + Agnat Jb	1 Desember 2021				
			Produk Knowledge dan Problem Solving Mengapa Penemuan dan Aplikasi Layanan	Tidak menyuarah memberikan salah awal						FI	(1) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut						
2	ESTI WIDHAYANTI	Fernando Ocho	Verifikasi & Identifikasi % Identifikasi permasalahan pelanggan	Tidak menyuarah tidak kemdala User tidak dapat export anggot	Komponen Gempuran 144110001	2021-01-24	20:30	Angga Pratama	50,00%	NFI	(1) Agnat membuat cerita atau membuat karikatur tentang perilaku para pejuang yang juga harus diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut	+ Tim Leader Didukung + Agnat Jb	1 Desember 2021				
			Deskomunikasi Mencari Tema Informasi	Salah penganggot tidak dapat ON17054725 tidak sesuai untuk pengujian	Komponen Gempuran 144110001	2021-01-24	20:30	Angga Pratama	50,00%	FI	(1) Agnat membuat cerita atau membuat karikatur tentang perilaku para pejuang yang juga harus diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut						
3	MOHAMAD KHO MIZFINU N	Aldus Nandi Ahril	Highlights % Bandwidth Profile dan Average Rate	00:10:12:17 Aktivitas tidak ada, 00:10:12:17 tidak ada dan tidak sesuai	Komponen Gempuran 144110001	2021-01-24	0:37:31	Angga Pratama	50,00%	NFI	(1) Agnat membuat cerita atau membuat karikatur tentang perilaku para pejuang yang juga harus diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut	+ Tim Leader Didukung + Agnat Jb	1 Desember 2021				
			Reklutasi Malahukan dan mencari pengujian	00:17:16 tidak menginformasikan entitas baik, salah hal dan User tidak bisa L1 dan user	Komponen Gempuran 144110001	2021-01-24	0:37:31	Angga Pratama	50,00%	FI	(1) Agnat membuat cerita atau membuat karikatur tentang perilaku para pejuang yang juga harus diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut						
4	ELSA NARADEITA	Riky Mayasari	Opening Credit Kategori produk	Gravitasi tidak sesuai penyuarah untuk "Belum sang"						NFI	(1) Agnat menyuarah penyuarah untuk sesuai dengan tema yang diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut	+ Tim Leader Didukung + Agnat Jb	1 Desember 2021				
			Verifikasi & Identifikasi % Verifikasi data pelanggan	Tidak verifikasi data pelanggan						NFI	(1) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut						
5	ELSA NARADEITA	Riky Mayasari	Chatting Credit Kategori produk	15 menit tidak sesuai "tanya jawab" tidak mengahilkan sesuai tidak sesuai, bukan soal dan tidak sesuai dengan tema informasi	Komponen Gempuran 144110001	2021-01-24	0:30:30	Angga Pratama	50,00%	NFI	(1) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut	+ Tim Leader Didukung + Agnat Jb	1 Desember 2021				
			Shipping Skills % Pengiriman barang yang tepat	00:00:00:00:00:00 Mengatakan "saya"	Komponen Gempuran 144110001	2021-01-24	0:30:30	Angga Pratama	50,00%	NFI	(1) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut						
6	HENDRIK PRATIWI	Hendrik Pratiwi	High From Penemuan Inovasi Penggunaan HHT dan Transfer yang tepat	00:00:00:00:00:00 Mengatakan "saya"	Komponen Gempuran 144110001	2021-01-24	0:30:30	Angga Pratama	50,00%	NFI	(1) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut	+ Tim Leader Didukung + Agnat Jb	1 Desember 2021				
			High From Penemuan Inovasi Penggunaan HHT dan Transfer yang tepat	00:00:00:00:00:00 Mengatakan "saya"	Komponen Gempuran 144110001	2021-01-24	0:30:30	Angga Pratama	50,00%	NFI	(1) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan untuk karikatur kepengsangan (2) Agnat menyuarah karikatur untuk sesuai dengan tema yang diarahkan (3) Tim Leader melakukan BHT dengan anggot tersebut						

Hari/Tanggal : Minggu/21 November 2021
Bulan : November
Layanan : Voice Semarang
Nama Supervisor : Bayu Firmansyah

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Hari/Tanggal : Selasa/30 November 2021
 Bulan : November
 Layanan : Voice Semarang
 Nama Supervisor : Bayu Firmansyah

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

No.	Nama Agensi	Nama Team Leader	Data Pengisian					Rekomendasi				Tahap Lanjut (Operational Team)				Feedback		
			M x x x x x		Detail	Tgl	Jum	QC Officer	Score	Keterangan	Detail Rekomendasi	PIC	Due Date	Aksi	Paralel			
			Subjektivitas & Partisipasi	Detail											Agensi		IT	SPV
1	LUTIFIA OKTIANI	IQBAL PERKINOB	Verification & Identification & Verifikasi dan identifikasi	2	Tidak terverifikasi dalam pengalangan	Kompleksitas Gampang Detail: 901137740818	2021-11-08	17.37.13	Christiana	100,00%	NFE	2. Agensi di surutkan lebih fokus saat handle pertemuan selanjutnya terkait data pengalangan. Dengan langkah:	TI dedicated dan Agensi jrb	4	Desa 2021			
			Documentation	1	2. EN118263543 Tidak memunculkan hasil pengisian berdasarkan	Agensi di surutkan untuk update hasil skor pengisian berdasarkan saat open data layanan Desa 2021 dengan TI, untuk remind kembali ke semua Agensi												
			Helpfulness	3	40.56 analisis tidak jelas	Agensi di surutkan untuk pengumpulan jawaban terlewat agensi agar artikel tidak selanjutnya jika												
2	RIZKY ANGARA PUTRA	RUDI HARTONO	Workshop Skills	1	10:21 mengupdate oke	Kompleksitas Gampang Detail: 97767725956	2021-11-02	15.23.47	Christiana	100,00%	NFE	Agensi di surutkan untuk update hasil pengisian yang terkait ke deskripsi	TI dedicated dan Agensi jrb	4	Desa 2021			
			Documentation	1	2. EN118263543 Tidak terverifikasi dalam pengalangan	Agensi di surutkan untuk update hasil skor pengisian												
			Helpfulness	3	10:16 sudah-bata	Agensi di surutkan lebih fokus saat handle pertemuan selanjutnya terkait data analisis menurut												
3	DIKY KARU RESKANTO	MUHAMMAD HANIF	Workshop Skills	1	10:21 mengupdate oke	Kompleksitas Gampang Detail: 97767725956	2021-11-02	15.23.47	Christiana	100,00%	NFE	Agensi di surutkan untuk update hasil pengisian yang terkait ke deskripsi	TI dedicated dan Agensi jrb	4	Desa 2021			
			Documentation	1	2. EN118263543 Tidak terverifikasi dalam pengalangan	Agensi di surutkan untuk update hasil skor pengisian												
			Helpfulness	3	10:16 sudah-bata	Agensi di surutkan lebih fokus saat handle pertemuan selanjutnya terkait data analisis menurut												
4	LENY LUTIFIANA AZHARI	CATUR WAHYU WIRABAN	Workshop Skills	1	10:21 mengupdate oke	Kompleksitas Gampang Detail: 97767725956	2021-11-02	15.23.47	Christiana	100,00%	NFE	Agensi di surutkan untuk update hasil pengisian yang terkait ke deskripsi	TI dedicated dan Agensi jrb	4	Desa 2021			
			Documentation	1	2. EN118263543 Tidak terverifikasi dalam pengalangan	Agensi di surutkan untuk update hasil skor pengisian												
			Helpfulness	3	10:16 sudah-bata	Agensi di surutkan lebih fokus saat handle pertemuan selanjutnya terkait data analisis menurut												
5	DETA APRILIA	MUHAMMAD HANIF	Workshop Skills	1	10:21 mengupdate oke	Kompleksitas Gampang Detail: 97767725956	2021-11-02	15.23.47	Christiana	100,00%	NFE	Agensi di surutkan untuk update hasil pengisian yang terkait ke deskripsi	TI dedicated dan Agensi jrb	4	Desa 2021			
			Documentation	1	2. EN118263543 Tidak terverifikasi dalam pengalangan	Agensi di surutkan untuk update hasil skor pengisian												
			Helpfulness	3	10:16 sudah-bata	Agensi di surutkan lebih fokus saat handle pertemuan selanjutnya terkait data analisis menurut												

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2



Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

- Bloggyn, 21 November 2021
- November
- Tan-1 Voice
- Baya Firmansyah

	Name Team Leader
--	------------------

- Release, 10 November 2024
- November
- Fan-1 Voice
- Baya Firmansyah

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 1

No.	Nama Agent	Nama Supervisor	Data Pengisian										Tahap Lanjut (Optional Item)				
			Kategori & Parameter	Detail	Received ID (100%)	Tgl	Jam	QC Officer	Score	Keterangan	Rekomendasi		Date Due	Action	Final		
											Dapat Rekomendasi	PKC			Agree	Disagree	Feedback
1	WILDAN AURIDA	REZEY MANSYARAH	Posisi 1 Layar : Verifikasi dan Identifikasi (aspek Notifikasi dan pelengkapan)	• Valid sampel sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan • Tidak terdapat kesalahan prosedur. Substansi dan/atau kecurangan dengan tidak mengaitkan pengumpulan data. Contoh: tidak terdapat data yang tidak sesuai	Kemampuan Layar (06214077-09)	05-11-2021	10:57:16	Ahmad Chusdik Kurniawan	76,00%	NFI	(1) Agent melakukan tesling terapan pada apa yang harus diserahkan dan diserahkan. Catatan: tidak ada kesalahan. (2) Tami Lander juga dapat melakukan Pengumpulan data yang sesuai dengan prosedur.	• Tami Lander Dedicated • Agent ybs	13 November 2021				
2	ALEXANDY YUPEMBANGANA	AGUSTIN AMANDA ZALINDA	Sikap Layar : Disipliner (Indikator Catatan kumpul pelengkapan)	• 01: 54 Terapan sesuai identifikasi kumpul pelengkapan • 01: 57 Terapan sesuai identifikasi kumpul pelengkapan	Kemampuan Layar (06214077-09)	02-11-2021	16:40:00	Ahmad Chusdik Kurniawan	74,00%	NFI	(1) Agent melakukan tesling terapan pada apa yang harus diserahkan dan diserahkan. Catatan: tidak ada kesalahan. (2) Tami Lander juga dapat melakukan Pengumpulan data yang sesuai dengan prosedur.	• Tami Lander Dedicated • Agent ybs	13 November 2021	HRF dengan ybs mengenai notasi untuk kumpul pelengkapan (KQ)	13 November 2021		
3	WENY IRMA YAPRIE	BUDI HARTONO	Sikap Layar : Disipliner (Indikator Catatan kumpul pelengkapan)	• 01: 29 Pengumpulan yang "sudi" • Tidak terdapat kesalahan prosedur. Substansi dan/atau kecurangan dengan tidak mengaitkan pengumpulan data. Contoh: tidak terdapat data yang tidak sesuai L2D tidak sesuai	Kemampuan Layar (06217011-06)	07-11-2021	13:30:00	Ahmad Chusdik Kurniawan	77,00%	NFI	(1) Agent melakukan tesling terapan pada apa yang harus diserahkan dan jangan apa yang sudah diserahkan. Catatan: sesuai tidak ada kesalahan. (2) Tami Lander juga dapat melakukan Pengumpulan data yang sesuai dengan prosedur. (3) Agent adalah 1 sudah terdapat Point (1)	• Tami Lander Dedicated • Agent ybs	13 November 2021				

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 2

Hari/Tanggal : Minggu/21 November 2021
Bulan : November 2021
Layanan : Voice Semarang
Nama Supervisor : Bayu Firmansyah

[illegible]

Form Rekapitulasi Rekomendasi & Monitoring Tindak Lanjut Tapping Periode 3

Hari/Tanggal : Selasa/30 November 2021
 Bulan : November 2021
 Layanan : Voice Semarang
 Nama Supervisor : Bayu Firmansyah

[illegible]