

## FORM PENILAIAN KINERJA AGENT LEVEL 0

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	Aux time	10%						
	5	AHT (Avg Handling Time)	20%						
	6	FCR (First Call Resolution)	20%						
<b>2</b>	<b>KUALITAS</b>		<b>80%</b>						
	7	Proses Layanan	40%						
	8	Sikap Layanan							
	9	Solusi Layanan							
	10	Pengetahuan Produk & Prosedur	40%						
<b>3</b>	<b>KEDISPLINAN</b>		<b>20%</b>						
	11	Pembinaan Agent	20%						
			<b>200%</b>						