

BANDUNG

Kategori	Parameter	Bobot	P1		P2		P3	
			VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
PROSES LAYANAN								
Opening Greeting	Salam pembuka.	2,50%	2,46%	-0,04%	2,47%	-0,03%	2,48%	-0,02%
Verification & Identification	a. Verifikasi data pelanggan	10,00%	10,00%	0,00%	9,92%	-0,08%	9,92%	-0,08%
	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	10,00%	9,85%	-0,16%	9,77%	-0,24%	9,69%	-0,31%
Closing Greeting	Salam penutup.	2,50%	2,42%	-0,08%	2,42%	-0,08%	2,45%	-0,05%
Total Proses layanan		25,00%	24,73%	-0,27%	24,58%	-0,42%	24,54%	-0,46%
SIKAP LAYANAN								
Helpfulness	a. Empati	3,00%	2,47%	-0,53%	2,53%	-0,48%	2,57%	-0,43%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3,00%	0,96%	-2,05%	0,97%	-2,03%	1,01%	-1,99%
Telephone Skills	a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	3,00%	2,96%	-0,05%	2,97%	-0,04%	2,96%	-0,04%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3,00%	2,04%	-0,96%	2,01%	-0,99%	2,08%	-0,92%
Hold / Proses Pencarian Jawaban	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3,00%	2,79%	-0,21%	2,80%	-0,20%	2,82%	-0,19%
Total Sikap layanan		15,00%	11,28%	-3,80%	11,27%	-3,73%	11,44%	-3,57%
SOLUSI LAYANAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20,00%	18,63%	-1,37%	18,94%	-1,06%	18,76%	-1,24%
Product Knowledge dan Problem Solution	Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	20,00%	19,22%	-0,78%	19,53%	-0,47%	19,45%	-0,55%
	Disclaimer	20,00%	19,55%	-0,45%	19,48%	-0,52%	19,65%	-0,35%
Total Solusi Layanan		60,00%	57,41%	-2,60%	57,96%	-2,04%	57,86%	-2,14%
TOTAL		100,00%	83,34%	-6,67%	83,81%	-6,19%	83,84%	-6,16%

ALL SITE

Kategori	Parameter	Bobot	P1		P2		P3	
			VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
PROSES LAYANAN								
Opening Greeting	Salam pembuka.	2,50%	2,45%	-0,05%	2,47%	-0,03%	2,48%	-0,02%
Verification & Identification	a. Verifikasi data pelanggan	10,00%	9,63%	-0,37%	9,67%	-0,33%	9,67%	-0,33%
	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	10,00%	9,55%	-0,45%	9,52%	-0,48%	9,50%	-0,50%
Closing Greeting	Salam penutup.	2,50%	2,34%	-0,16%	2,32%	-0,18%	2,34%	-0,16%
Total Proses layanan		25,00%	23,97%	-1,03%	23,99%	-1,01%	23,96%	-1,02%
SIKAP LAYANAN								
Helpfulness	a. Empati	3,00%	2,62%	-0,38%	2,65%	-0,35%	2,67%	-0,33%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3,00%	1,43%	-1,57%	1,44%	-1,56%	1,49%	-1,51%
Telephone Skills	a. Membangun Keakraban dengan Tegal	3,00%	2,96%	-0,05%	2,96%	-0,04%	2,96%	-0,05%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3,00%	2,07%	-0,93%	2,08%	-0,92%	2,14%	-0,86%
Hold / Proses Pencarian Jawaban	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3,00%	2,83%	-0,17%	2,80%	-0,20%	2,79%	-0,21%
Total Sikap layanan		15,00%	11,98%	-3,10%	11,92%	-3,08%	12,04%	-2,96%
SOLUSI LAYANAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20,00%	18,30%	-1,70%	18,46%	-1,52%	18,34%	-1,66%
Product Knowledge dan Problem Solution	Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	20,00%	19,32%	-0,68%	19,48%	-0,52%	19,45%	-0,55%
Disclaimer	Melakukan Edukasi kepada pelanggan	20,00%	19,46%	-0,54%	19,48%	-0,52%	19,48%	-0,52%
Total Solusi Layanan		60,00%	57,08%	-2,92%	57,44%	-2,56%	57,27%	-2,73%
TOTAL		100,00%	82,96%	-7,04%	83,35%	-6,65%	83,29%	-6,71%

SEMARANG

Kategori	Parameter	Bobot	P1		P2		P3	
			VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
PROSES LAYANAN								
Opening Greeting	Salam pembuka.	2,50%	2,45%	-0,05%	2,47%	-0,03%	2,47%	-0,03%
Verification & Identification	a. Verifikasi data pelanggan	10,00%	9,38%	-0,62%	9,51%	-0,49%	9,50%	-0,50%
	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	10,00%	9,35%	-0,65%	9,36%	-0,64%	9,37%	-0,63%
Closing Greeting	Salam penutup.	2,50%	2,29%	-0,21%	2,26%	-0,24%	2,26%	-0,24%
Total Proses layanan		25,00%	23,47%	-1,53%	23,60%	-1,40%	23,61%	-1,39%
SIKAP LAYANAN								
Helpfulness	a. Empati	3,00%	2,72%	-0,28%	2,73%	-0,27%	2,73%	-0,27%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3,00%	1,75%	-1,25%	1,75%	-1,25%	1,81%	-1,19%
Telephone Skills	a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	3,00%	2,94%	-0,06%	2,96%	-0,04%	2,96%	-0,05%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3,00%	2,09%	-0,91%	2,12%	-0,88%	2,17%	-0,83%
Hold / Proses Pencarian Jawaban	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3,00%	2,86%	-0,14%	2,80%	-0,20%	2,78%	-0,22%
Total Sikap layanan		15,00%	12,37%	-2,63%	12,36%	-2,64%	12,44%	-2,56%
SOLUSI LAYANAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20,00%	18,48%	-1,52%	18,17%	-1,83%	18,06%	-1,94%
Product Knowledge dan Problem Solution	Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	20,00%	19,55%	-0,45%	19,44%	-0,56%	19,44%	-0,56%
	Melakukan Edukasi kepada pelanggan	20,00%	19,35%	-0,65%	19,49%	-0,52%	19,37%	-0,63%
Disclaimer								
Total Solusi Layanan		60,00%	57,38%	-2,62%	57,09%	-2,91%	56,88%	-3,12%
TOTAL		100,00%	83,22%	-6,78%	83,65%	-6,99%	82,93%	-7,07%

ACHIEVEMENT PERKESIA LAYANAN VOICE TONES

BAHASA: INDONESIA

VOICE		P1		P2		P3		
Kategori	Parameter	Bobot	VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
PROSES LAYANAN								
Greeting (Salat)	Salam pembuka	2.50%	2.50%	0.00%	2.50%	0.00%	2.50%	0.00%
Verification	a. Verifikasi data pelanggan	-10.00%	10.00%	0.00%	-10.00%	0.00%	10.00%	0.00%
Identification	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-10.00%	10.00%	0.00%	-10.00%	0.00%	9.91%	-0.09%
Closing Greeting	Salam penutup	2.50%	2.45%	-0.05%	2.40%	-0.05%	2.45%	-0.05%
TOTAL PROSES LAYANAN		25.00%	24.91%	-0.05%	24.91%	-0.05%	24.86%	-0.04%
SKILL LAYANAN								
Helpfulness	a. Empati	3.00%	2.95%	-0.05%	2.90%	-0.10%	2.84%	-0.06%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3.00%	1.85%	-1.15%	1.80%	-1.20%	1.80%	-1.20%
Telephone Skills	a. Membangun Koneksi dengan pelanggan	3.00%	3.00%	0.00%	3.00%	0.00%	2.94%	-0.06%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3.00%	2.17%	-0.83%	2.08%	-0.92%	2.03%	-0.97%
Task / Process	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3.00%	3.00%	0.00%	2.98%	-0.04%	2.94%	-0.06%
Penjualan								
TOTAL SKILL LAYANAN		15.00%	12.93%	-2.05%	12.46%	-2.54%	12.05%	-2.95%
KUALITAS LAYANAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20.00%	18.93%	-1.11%	18.00%	-1.11%	18.00%	-1.11%
Product Knowledge dan Problem Solution	Mengusai Produk, Produk dan Kalkulasi Layanan	20.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%
Documentation	Melakukan Evaluasi kepada pelanggan	20.00%	19.44%	-0.56%	19.17%	-0.83%	19.44%	-0.56%
TOTAL KUALITAS LAYANAN		60.00%	58.33%	-1.67%	56.97%	-1.94%	56.22%	-2.61%
TOTAL		100.00%	98.81%	-3.89%	96.45%	-4.59%	95.04%	-4.76%

RCA

No	P1		P2		P3	
	Parameter	Ketidakefisienan	Parameter	Ketidakefisienan	Parameter	Ketidakefisienan
1	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Terbatas-bata - Artikulasi tidak jelas	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Terbatas-bata - Artikulasi tidak jelas	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Terbatas-bata - Artikulasi tidak jelas
2	Mencatat Semua Informasi	- Open tiket tidak sesuai SOP (Deskripsi Keluhan dan Solusi Awal tidak sesuai info pelanggan)	Mencatat Semua Informasi	- Alamat email yang ditulis pada tiket pelayanan yang dibuat tidak sesuai info pelanggan - Placeholder tidak sesuai SOP	Mencatat Semua Informasi	- Deskripsi pada tiket tidak sesuai info pelanggan - Tidak melakukan update pada tiket (Tanya Progres)
3	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Menggunakan Jargon End, Enang, Kayak, Gila, Dong, Penggigilahan, kemau) - Penggunaan kata "Baik, baik"	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menggunakan Jargon (Mangga, bawain, nomor, dimana, masalah, report, End)	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menggunakan Istilah Teknis (Speedy, DBS) Menggunakan Jargon (Hentir, Pake, Kain, Biar Enak, End) - Penggunaan kata yang tidak perlu

Selamat pagi/siang/sore
a. Verifikasi data pelanggan
b. Identifikasi permasalahan pelanggan
Salam penutup
a. Empati
b. Bersikap Positif dan Percaya Diri
a. Membangun Koneksi dengan pelanggan
b. Penggunaan Bahasa yang Tepat
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat
Mencatat Semua Informasi
Mengusai Produk, Produk dan Kalkulasi Layanan
Melakukan Evaluasi kepada pelanggan

ACHIEVEMENT PERIKER LAYANAN VOICE TONES

SLIP: VOICETONE

VOICE		P1		P2		P3	
Kategori	Parameter	Bobot	VOICE	GAP	VOICE	GAP	P3
PROSES LAYANAN							
Opening Greeting	Selamat pagi/siang/sore	2.50%	2.50%	0.00%	2.50%	0.00%	2.50%
	Verifikasi a. Verifikasi data pelanggan	-10.00%	10.00%	0.00%	0.00%	-0.01%	-0.01%
	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-10.00%	10.00%	0.00%	10.00%	0.00%	0.00%
Closing Greeting	Salam penutup	2.50%	2.50%	0.00%	2.50%	0.00%	2.50%
Total Proses Layanan		25.00%	25.00%	0.00%	25.00%	-0.01%	-0.01%
SIKAP LAYANAN							
Helpfulness	a. Empati	3.00%	2.16%	-0.84%	2.20%	-0.80%	-0.67%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3.00%	0.94%	-2.06%	1.20%	-1.70%	-1.50%
Telephone Skills	a. Membangun Hubungan dengan pelanggan	3.00%	2.81%	-0.19%	3.88%	-0.14%	2.89%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3.00%	2.06%	-0.94%	1.80%	-1.17%	-0.98%
Tone of Voice	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3.00%	2.53%	-0.47%	2.72%	-0.28%	2.81%
	Penggunaan Jargon	3.00%	2.53%	-0.47%	2.72%	-0.28%	2.81%
Total Sikap Layanan		15.00%	10.59%	-4.40%	10.80%	-4.17%	-10.53%
KEBIKASAAN							
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20.00%	15.89%	-4.11%	16.44%	-3.56%	-1.56%
	Produk Knowledge dan Problem Solution	20.00%	15.89%	-4.11%	16.69%	-3.31%	-10.79%
Customer	Mencatat Semua Informasi	20.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%	20.00%
	Menggunakan Etiketasi kepada pelanggan	20.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%	20.00%
Total Kebikasaan		80.00%	76.78%	-3.22%	76.17%	-3.87%	-26.72%
TOTAL		100.00%	91.29%	-8.71%	91.60%	-8.40%	-58.67%

RCA

No	P1		P2		P3	
	Parameter	Ketidakefektifan	Parameter	Ketidakefektifan	Parameter	Ketidakefektifan
1	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbatu-batu	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbatu-batu	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbatu-batu dan intonasi tidak tepat
2	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menggunakan jargon saat menyampaikan informasi kepada pelanggan	Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menggunakan jargon : mungkin, nomor & penjangkauan kita	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Menggunakan jargon mungkin & penjangkauan kita
3	Mencatat Semua Informasi	Tidak melakukan create update tanya proses	a. Verifikasi data pelanggan	Tidak verifikasi data saat case tanya proses	a. Empati	Tidak fokus tanya ulang

Salah satu produk, a. Verifikasi data pelanggan b. Identifikasi permasalahan pelanggan c. Salam penutup a. Empati b. Bersikap Positif dan Percaya Diri c. Membangun Hubungan dengan pelanggan d. Penggunaan Bahasa yang Tepat e. Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat f. Mencatat Semua Informasi g. Menggunakan Etiketasi kepada pelanggan h. Kebikasaan

ACHIEVEMENT PERIKER LAYANAN VOICE TONES

SLUR: VOICES

VOICE			P1		P2		P3		
Kategori	Parameter	Bobot	VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP	
PROSES LAYANAN									
Greeting	Salam pembuka	2.50%	2.42%	-0.08%	2.46%	-0.04%	2.47%	-0.03%	
	Verifikasi	10.00%	10.00%	0.00%	10.00%	0.00%	9.95%	-0.05%	
	Identifikasi permasalahan pelanggan	10.00%	9.38%	-0.62%	9.32%	-0.78%	9.08%	-0.94%	
	Closing	2.50%	2.42%	-0.08%	2.46%	-0.08%	2.45%	-0.05%	
SLUR LAYANAN			25.00%	24.82%	-0.18%	24.90%	-0.10%	24.88%	-0.12%
SIKAP LAYANAN									
Helpfulness	a. Empati	3.00%	2.72%	-0.28%	2.81%	-0.19%	2.88%	-0.12%	
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3.00%	0.00%	-3.00%	0.00%	-3.00%	0.00%	-3.00%	
Telephone Skills	a. Membangun Kualitas dengan pelanggan	3.00%	3.00%	0.00%	3.00%	0.00%	3.00%	0.00%	
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3.00%	0.94%	-2.06%	1.27%	-1.73%	1.47%	-1.53%	
Tact / Proses Penalaran	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3.00%	2.81%	-0.19%	2.88%	-0.14%	2.84%	-0.16%	
	TOTAL SLUR	15.00%	9.47%	-5.53%	9.94%	-0.56%	10.19%	-0.81%	
KUALITAS LAYANAN									
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20.00%	19.38%	-0.62%	19.32%	-0.64%	19.32%	-1.67%	
	Mengapa Produk / Produk dan Penjualan Layanan	20.00%	19.38%	-0.62%	19.69%	-0.31%	19.59%	-0.42%	
Customer	Melakukan Evaluasi kepada pelanggan	20.00%	19.38%	-0.62%	19.38%	-0.62%	19.59%	-0.42%	
	TOTAL SLUR	40.00%	38.76%	-1.24%	38.71%	-1.29%	38.91%	-1.09%	
TOTAL			100.00%	91.83%	-8.17%	92.17%	-7.83%	91.56%	-8.44%

RCA

No	P1		P2		P3	
	Parameter	Ketidakefisienan	Parameter	Ketidakefisienan	Parameter	Ketidakefisienan
1	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi ragu-ragu, terbalas kata, pengucapan terlalu cepat, suara agent terdengar lemah dan suara agent kurang antusias serta artikulasi tidak jelas	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi ragu-ragu, terbalas kata, pengucapan terlalu cepat, suara agent terdengar lemah dan suara agent kurang antusias serta artikulasi tidak jelas	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi ragu-ragu, terbalas kata, pengucapan terlalu cepat, suara agent terdengar lemah dan suara agent kurang antusias serta artikulasi tidak jelas
2	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Penggunaan jargon (Homer, erai, sampe, mondar, mungki) dll. Menyebutkan angka tidak satu persatu	Penggunaan Bahasa yang Tepat	Penggunaan jargon (Homer, erai, pengungkapan, nu, kemungkinan dll)	Penggunaan Bahasa yang Tepat	Penggunaan jargon (Homer, erai, eram)
3	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak melakukan identifikasi secara lengkap (terlalu mengklarifikasi produk dan kehar)	Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update sesuai informasi pelanggan (homer penghar, tidak awai) dan tidak mengklarifikasi hasil ukur jaringan	Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update sesuai informasi pelanggan, tidak melakukan create tiket sesuai SOP (gejala dan symptom)

Salam pembuka,
 a. Verifikasi data pelanggan
 b. identifikasi permasalahan pelanggan
 Salam penutup
 a. Empati
 b. Bersikap Positif dan Percaya Diri
 a. Membangun Kualitas dengan pelanggan
 b. Penggunaan Bahasa yang Tepat
 Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat
 Mencatat Semua Informasi
 Menagatali Promotor, Produk dan Kualitas Layanan
 Melakukan Evaluasi kepada pelanggan

ACHIEVEMENT PERIKER LAYANAN VOICE TONES

SLIP: VOICETONE

VOICE		P1		P2		P3	
Kategori	Parameter	Bobot	VOICE	GAP	VOICE	GAP	P3
PROSES LAYANAN							
Opening Greeting	Selamat pagi/siang/sore	2.50%	2.42%	-0.08%	2.42%	-0.08%	2.45%
Verification	a. Verifikasi data pelanggan	-0.00%	0.00%	0.00%	-0.00%	0.00%	0.00%
Identification	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-0.00%	0.00%	0.00%	-0.16%	0.79%	-0.21%
Closing Greeting	Salam penutup	2.50%	2.34%	-0.16%	2.34%	-0.16%	2.40%
TOTAL PROSES LAYANAN		75.00%	69.76%	-6.24%	74.60%	-0.40%	74.66%
SKIP LAYANAN							
Helpfulness	a. Empati	3.00%	2.25%	-0.75%	2.30%	-0.70%	2.44%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3.00%	1.00%	-1.90%	1.00%	-1.90%	1.00%
Telephone Skills	a. Membangun Koneksi dengan pelanggan	3.00%	3.00%	0.00%	3.00%	0.00%	3.00%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3.00%	3.00%	0.00%	2.80%	-0.14%	2.81%
First/Proses Penyelesaian	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3.00%	2.81%	-0.19%	2.67%	-0.33%	2.67%
TOTAL SKIP LAYANAN		15.00%	12.09%	-2.91%	11.86%	-3.14%	11.97%
TOTAL LAYANAN		90.00%	81.85%	-8.15%	86.46%	-5.54%	86.63%
EVALUASI LAYANAN							
Documentation	Mencatat Semua Informasi	-20.00%	15.31%	-35.31%	15.30%	-35.31%	15.30%
Product Knowledge dan Problem Solution	Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	-20.00%	15.13%	-35.13%	15.13%	-35.13%	15.44%
Documentation	Melakukan Evaluasi kepada pelanggan	-20.00%	15.28%	-35.28%	15.30%	-35.28%	15.58%
TOTAL EVALUASI LAYANAN		60.00%	55.69%	-4.31%	55.67%	-4.33%	56.37%
TOTAL		100.00%	85.24%	-14.76%	89.97%	-4.80%	89.46%

RCA

No	P1		P2		P3	
	Parameter	Ketidakefektifan	Parameter	Ketidakefektifan	Parameter	Ketidakefektifan
1	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi tidak stabil, terburu-buru, ragu-ragu	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi terburu-buru, ragu-ragu dan terbalut kata	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Lazy voice, intonasi tidak stabil, intonasi terburu-buru dan ragu-ragu
2	a. Empati	ada lebih dari 3 detik, tidak fokus	a. Empati	tidak ada empati, respon lambat atau, ketidakmemahaman, ada lebih dari 3 detik	Menguasai Prosedur Produk dan Aplikasi Layanan	salah memberikan informasi ke pelanggan, memberikan solusi yang tidak sesuai dengan permasalahan pelanggan
3	Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	salah menginformasikan solusi	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih dari 2 menit	a. Empati	tidak ada empati dan agent tidak fokus

Salah penulisan,
a. Verifikasi data pelanggan
b. identifikasi permasalahan pelanggan
Salah penutup,
a. Empati
b. Bersikap Positif dan Percaya Diri
a. Membangun Koneksi dengan pelanggan
b. Penggunaan Bahasa yang Tepat
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat
Mencatat Semua Informasi
Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan
Melakukan Evaluasi kepada pelanggan

ACHIEVEMENT PERKESID LAYANAN VOICE TONES

SIARAN: VOICEMEX

VOICE		P1		P2		P3		
Kategori	Parameter	Bobot	VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
PROSES LAYANAN								
Greeting Greeting	Salam pembuka	2.50%	2.57%	-0.12%	2.40%	-0.07%	2.46%	-0.04%
	Verifikasi a	-10.00%	9.84%	-0.36%	9.98%	-0.03%	9.98%	-0.02%
	Identifikasi permasalahan pelanggan	-10.00%	8.57%	-1.43%	9.11%	-0.89%	8.99%	-1.01%
	Closing Greeting	Salam penutup	2.50%	2.23%	-0.27%	2.26%	-0.25%	2.25%
GRAND TOTAL PROSES LAYANAN		25.00%	22.81%	-2.18%	22.64%	-0.24%	22.68%	-0.24%
SKIP LAYANAN								
Helpfulness	a. Empati	3.00%	2.57%	-0.45%	2.71%	-0.29%	2.70%	-0.29%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3.00%	1.88%	-1.12%	1.98%	-1.04%	1.95%	-1.04%
Telephone Skills	a. Membangun Kepercayaan dengan pelanggan	3.00%	3.00%	0.00%	3.08%	0.08%	2.98%	-0.02%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3.00%	2.14%	-0.86%	2.30%	-0.70%	2.34%	-0.66%
TSD/ Proses Penjualan	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3.00%	2.73%	-0.27%	2.71%	-0.29%	2.64%	-0.36%
GRAND TOTAL SKIP LAYANAN		15.00%	12.32%	-2.68%	12.88%	-0.32%	12.80%	-2.88%
GRAND TOTAL		40.00%	35.13%	-4.87%	35.52%	-0.72%	35.48%	-3.45%
SKILL LAYANAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20.00%	16.97%	-3.03%	16.22%	-3.77%	16.55%	-3.45%
	Produk Knowledge dan Problem Solution	20.00%	16.57%	-1.40%	16.75%	-1.25%	16.81%	-1.19%
	Document	20.00%	19.94%	-0.36%	19.48%	-0.54%	19.40%	-0.60%
GRAND TOTAL SKILL LAYANAN		60.00%	54.48%	-5.52%	55.46%	-0.94%	55.73%	-2.47%
GRAND TOTAL		100.00%	89.61%	-10.39%	90.97%	-9.42%	91.21%	-8.79%

RCA

No	P1		P2		P3	
	Parameter	Ketidakefisienan	Parameter	Ketidakefisienan	Parameter	Ketidakefisienan
1	Mencatat Semua Informasi	- Isi deskriptor tiket dan update Tanya Progress tidak sesuai - Headline tiket tidak sesuai - Symptom yang ditulis tidak sesuai	Mencatat Semua Informasi	- Isi deskriptor tiket dan update Tanya Progress tidak sesuai - Headline tiket tidak sesuai - Symptom yang ditulis tidak sesuai	Mencatat Semua Informasi	- Isi deskriptor tiket tidak lengkap dan tidak akurat - Headline tiket tidak sesuai (salah segmentasi), tidak menyertakan nomor telepon, nama layanan, dan alamat) - Symptom yang ditulis tidak sesuai
	Mengusai Prosedur Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan status awal - Tidak memberikan informasi terkait prosedur layanan - Tidak memberikan informasi terkait segmentasi layanan pelanggan	Mengusai Prosedur Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan status awal - Tidak melakukan pengecekan di aplikasi terkait status tiket pelanggan yang sudah aktif sehingga memberikan informasi tidak sesuai	Mengusai Prosedur Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak memberikan informasi awal edukasi bahwa status tagihan dan menyarankan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu (case internet box) - Tidak melakukan pengecekan di aplikasi apakah sudah ada history buks sebelum open tiket (case laptop)
3	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan apakah layanan lain juga gangguan (paket bundling) - Tidak ada probing lanjutan untuk case intermittent report menanyakan interval saat gangguan	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan tidak jelas - Terdengar nada jeda dan ngal-ngal - Terdengar nada tergesa dan tidak artikulasi/ nada lemah	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan tidak jelas - Terdengar terbata dan ngal-ngal - Terdengar nada tergesa dan tidak artikulasi/ nada lemah

Salam pembuka,
a. Verifikasi data pelanggan
b. Identifikasi permasalahan pelanggan
Salam penutup,
a. Empati
b. Bersikap Positif dan Percaya Diri
a. Membangun Kepercayaan dengan pelanggan
b. Penggunaan Bahasa yang Tepat
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat
Mencatat Semua Informasi
Mengusai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan
Melakukan Edukasi kepada pelanggan

ACHIEVEMENT PERIKER LAYANAN VOICE TONES

SLUAS : VOICETONE

VOICE		P1		P2		P3		
Kategori	Parameter	Bobot	VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
ROSES LAYANAN								
Opening Greeting	Selamat pagi/ada	2.50%	2.50%	0.00%	2.40%	-0.02%	2.45%	-0.05%
Verification & Identification	a. Verifikasi data pelanggan	-10.00%	0.02%	-0.30%	0.71%	-0.20%	0.00%	-0.20%
	b. Identifikasi permasalahan	-10.00%	0.42%	-0.08%	0.34%	-1.08%	0.78%	-1.22%
Closing Greeting	Salam penutup	2.50%	2.31%	-0.19%	2.38%	-0.02%	2.33%	-0.16%
Total Perolehan Nilai		75.00%	0.84%	-1.10%	0.64%	-1.08%	0.34%	-1.24%
SIKAP LAYANAN								
Helpfulness	a. Empati	3.00%	2.03%	-0.17%	2.07%	-0.23%	2.70%	-0.21%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3.00%	2.00%	-0.40%	2.40%	-0.02%	2.40%	-0.00%
Telephone Skills	a. Membangun Kepercayaan dengan pelanggan	3.00%	2.94%	-0.06%	3.01%	-0.09%	2.88%	-0.12%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3.00%	2.54%	-0.46%	2.48%	-0.02%	2.50%	-0.00%
First / Procses Pencairan Isu/keharusan	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3.00%	2.88%	-0.12%	2.77%	-0.23%	2.83%	-0.17%
Total Sikap layanan		15.00%	13.39%	-1.21%	13.61%	-1.08%	13.60%	-1.00%
KETERAMPILAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20.00%	19.97%	-0.00%	19.90%	-0.24%	19.94%	-0.20%
Product Knowledge dan Problem Solution	a. Mengusai Produk, Produk dan Fasilitas Layanan	20.00%	19.07%	-0.30%	19.01%	-0.19%	19.02%	-0.08%
	b. Melakukan Evaluasi kepada pelanggan	20.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%	19.67%	-0.30%
Total Keterampilan		60.00%	59.04%	-0.40%	59.77%	-0.22%	59.57%	-0.17%
TOTAL		100.00%	94.17%	-5.83%	92.98%	-7.40%	91.51%	-8.49%

RCA						
No	P1		P2		P3	
	Parameter	Ketidakefisienan	Parameter	Ketidakefisienan	Parameter	Ketidakefisienan
1	Mencatat Semua Informasi	<ul style="list-style-type: none">- Isi deskripsi tiket laporan tidak sesuai dengan isi recording- Headline tiket tidak sesuai- Symptom yang dipilih- Agent tidak lampirkan datak pelanggan di noma	Mencatat Semua Informasi	<ul style="list-style-type: none">- Isi deskripsi tiket laporan tidak sesuai dengan isi recording- Headline tiket tidak sesuai- Symptom yang dipilih- Agent tidak lampirkan datak pelanggan di noma	Mencatat Semua Informasi	<ul style="list-style-type: none">- Isi deskripsi tiket laporan tidak sesuai dengan isi recording- Headline tiket tidak sesuai- Symptom yang dipilih- Agent tidak lampirkan datak pelanggan di noma
	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	<ul style="list-style-type: none">- Identifikasi agent tidak lengkap sesuai paket pelanggan	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	<ul style="list-style-type: none">- Identifikasi agent tidak lengkap sesuai paket pelanggan	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	<ul style="list-style-type: none">- Identifikasi agent tidak lengkap sesuai paket pelanggan (paket bundling)
2						
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	<ul style="list-style-type: none">- Agent menggunakan partikel bahasa awal "mm", "uh", "wee", dll- Pengucapan kata baik secara beruntun baik- Pengucapan NOL diucapkan "nol"	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	<ul style="list-style-type: none">- Suara agent terbata-bata (ragu-ragu apa yang akan dikatakan)- Artikulasi agent tidak jelas (belibet)	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	<ul style="list-style-type: none">- Suara agent terbata-bata (ragu-ragu apa yang akan dikatakan)- Artikulasi agent tidak jelas (belibet)

Selamat pagi/ada.
a. Verifikasi data pelanggan.
b. Identifikasi permasalahan pelanggan.
Selamat penutup.
a. Empati
b. Bersikap Positif dan Percaya Diri
a. Membangun Kepercayaan dengan pelanggan
b. Penggunaan Bahasa yang Tepat
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat
Mencatat Semua Informasi
Mengusai Produk, Produk dan Fasilitas Layanan
Melakukan Evaluasi kepada pelanggan

ACHIEVEMENT PERKES LAYANAN VOICE TONES

SLUR: VOICES

Kategori	Parameter	Bobot	P1		P2		P3	
			VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
PROSES LAYANAN								
Greeting (Greeting)	Salam pembuka	2.50%	2.50%	-0.14%	2.40%	-0.07%	2.44%	-0.06%
Verifikasi	a. Verifikasi data pelanggan	-0.00%	0.00%	-0.36%	0.00%	-0.48%	0.00%	-0.38%
	b. Verifikasi permasalahan pelanggan	-0.00%	0.04%	-0.96%	0.00%	-1.10%	0.10%	-0.90%
Closing Greeting	Salam penutup	2.50%	2.50%	0.00%	2.40%	-0.10%	2.42%	-0.08%
TAPAK LAYANAN								
Sikap LAYANAN								
Empathy	a. Empati	3.00%	2.71%	-0.29%	2.34%	-0.66%	2.79%	-0.21%
Proactive and Confident Response	b. Berikhtap Proaktif dan Percaya Diri	3.00%	0.21%	-1.79%	1.41%	-0.59%	1.64%	-1.58%
	c. Membangun Kepercayaan dengan pelanggan	3.00%	2.88%	-0.12%	2.91%	-0.09%	2.93%	-0.08%
Telephone Skills	d. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3.00%	1.62%	-1.38%	1.76%	-1.24%	2.00%	-1.00%
Sales	e. Penggunaan Halat dan Transfer yang Tepat	3.00%	2.94%	-0.06%	2.88%	-0.14%	2.79%	-0.21%
	f. Penjualan	15.00%	11.38%	-3.62%	11.68%	-3.32%	12.14%	-2.86%
KUALITAS LAYANAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	20.00%	18.00%	-1.90%	18.20%	-1.70%	18.30%	-1.60%
Product Knowledge and Problem Solution	Mengasasi Persebut, Produk dan Kalkulasi Layanan	20.00%	18.80%	-1.10%	18.90%	-0.90%	19.20%	-0.70%
	Mencatat Semua Informasi	20.00%	20.00%	0.00%	19.80%	-0.10%	19.70%	-0.30%
Documentation	Mengasasi Persebut, Produk dan Kalkulasi Layanan	20.00%	19.00%	-0.90%	19.10%	-0.80%	19.20%	-0.70%
TOTAL								
		100.00%	91.81%	-8.19%	92.00%	-8.00%	92.02%	-8.00%

RCA

No	P1		P2		P3	
	Parameter	Ketidakefektifan	Parameter	Ketidakefektifan	Parameter	Ketidakefektifan
1	Mencatat Semua Informasi	- Tidak melakukan update pada sheet pelanggan pada saat pelanggan Tanya - Tidak menyertakan Hasil Ukur syring pada sheet pelaporan yang dibuat - Detail gangguan dan solusi awal pada sheet pelaporan tidak sesuai info dari pelanggan	Mencatat Semua Informasi	- Tidak menyertakan Hasil Ukur syring ketika open sheet - Detail gangguan dan solusi awal pada sheet pelaporan tidak sesuai info dari pelanggan	Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan dan solusi awal pada sheet pelaporan tidak sesuai info dari pelanggan - real-time tidak sesuai
2	b. Berikhtap Proaktif dan Percaya Diri	- Raju-raju dan terbata-bata saat memberikan informasi kepelanggan - Artikulasi tidak jelas - Intonas tidak tepat	b. Berikhtap Proaktif dan Percaya Diri	- Raju-raju dan terbata-bata saat memberikan informasi kepelanggan - Artikulasi tidak jelas - Intonas terlalu cepat	b. Berikhtap Proaktif dan Percaya Diri	- Raju-raju dan terbata-bata saat memberikan informasi kepelanggan - Artikulasi tidak jelas - Intonas terlalu cepat
3	Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Menggunakan jargon "Nomer" "End" "Tmi" - Mengulang kata secara berlebihan	Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Menggunakan jargon "Nomer" "End" "Tmi" - Mengulang kata secara berlebihan - Menyebutkan angka dengan puluhan, ratusannya satu persatu	Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Menggunakan jargon "Nomer" "End" "Tmi" - Mengulang kata secara berlebihan

Selanjutnya perantara
a. Verifikasi data pelanggan
b. Identifikasi permasalahan pelanggan
Salam penutup
a. Empati
b. Berikhtap Proaktif dan Percaya Diri
a. Membangun Kepercayaan dengan pelanggan
b. Penggunaan Bahasa yang Tepat
Penggunaan Halat dan Transfer yang Tepat
Mencatat Semua Informasi
Mengasasi Persebut, Produk dan Kalkulasi Layanan
Mencatat Semua Informasi
Mengasasi Persebut, Produk dan Kalkulasi Layanan

ACHIEVEMENT PERIKSA LAYANAN VOICE TONES

SLIP: VOICETONE

VOICE		P1		P2		P3		
Kategori	Parameter	Bobot	VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
PROSES LAYANAN								
Opening Greeting	Selamat pagi/siang/sore	2,50%	2,50%	0,00%	2,50%	0,00%	2,50%	0,00%
Verification	a. Verifikasi data pelanggan	-10,00%	10,00%	0,00%	9,90%	-0,00%	9,90%	-0,10%
Identification	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	-10,00%	9,80%	-0,10%	9,80%	-0,10%	9,88%	-0,12%
Closing Greeting	Salam penutup	2,50%	2,41%	-0,09%	2,34%	-0,16%	2,38%	-0,12%
Total Proses Layanan		75,00%	74,71%	-0,29%	74,62%	-0,09%	74,58%	-0,04%
SIKAP LAYANAN								
Helpfulness	a. Empati	3,00%	2,69%	-0,30%	2,71%	-0,29%	2,65%	-0,35%
	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3,00%	3,00%	-1,00%	1,98%	-1,02%	1,95%	-1,05%
Telephone Skills	a. Membangun Kualitas dengan pelanggan	3,00%	2,89%	-0,11%	3,98%	-0,05%	2,96%	-0,04%
	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3,00%	2,41%	-0,59%	2,46%	-0,59%	2,45%	-0,57%
Task / Process	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3,00%	2,84%	-0,16%	2,84%	-0,16%	2,83%	-0,17%
Total Sikap layanan		15,00%	12,82%	-2,18%	12,25%	-0,79%	12,40%	-0,86%
KEBIKASAAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	-20,00%	19,94%	-0,06%	19,92%	-0,10%	19,72%	-0,77%
Product Knowledge dan Problem Solution	Menguasai Produk/ur, Produk dan Kualitas Layanan	-20,00%	20,00%	0,00%	19,92%	-0,08%	19,94%	-0,06%
Documentation	Melakukan Edukasi kepada pelanggan	-20,00%	19,93%	-1,07%	19,11%	-0,86%	18,80%	-1,07%
Total Kebiasaan		60,00%	59,87%	-1,13%	59,75%	-1,12%	59,36%	-3,36%
TOTAL		100,00%	95,82%	-4,18%	95,07%	-0,40%	94,78%	-0,22%

RCA

No	P1		P2		P3	
	Parameter	KetGabeusan	Parameter	KetGabeusan	Parameter	KetGabeusan
1	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Terlata-bata saat berbicara -terlata-bata saat berbicara	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Terlata-bata saat berbicara -terlata-bata saat berbicara	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Terlata-bata saat berbicara -terlata-bata saat berbicara
2	Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak Summary kendala pelanggan	Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak Summary kendala pelanggan	Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak Summary kendala pelanggan dengan lengkap
3	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menggunakan jargon Mengucapkan kata berbunga	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menggunakan jargon Mengucapkan kata berbunga	Mencatat Semua Informasi	Tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di sheet laporan

Selamat pagi/siang/sore
a. Verifikasi data pelanggan
b. Identifikasi permasalahan pelanggan
Salam penutup
a. Empati
b. Bersikap Positif dan Percaya Diri
a. Membangun Kualitas dengan pelanggan
b. Penggunaan Bahasa yang Tepat
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat
Mencatat Semua Informasi
Menguasai Produk/ur, Produk dan Kualitas Layanan
Melakukan Edukasi kepada pelanggan

ACHIEVEMENT PERIKOD LAYANAN VOICE TONES

SLIP: VOICETONE

VOICE		P1		P2		P3		
Kategori	Parameter	Bobot	VOICE	GAP	VOICE	GAP	VOICE	GAP
ROSES LAYANAN								
Overall Quality	Selanjutnya	2.50%	2.50%	0.00%	2.50%	0.00%	2.50%	0.00%
Verifikasi a	b. Verifikasi data pelanggan	-10.00%	9.99%	-1.01%	9.99%	-1.01%	9.99%	-0.99%
Identifikasi		-10.00%	9.99%	-0.99%	9.99%	-0.99%	9.99%	-0.99%
Closing Quality	Selanjutnya	2.50%	1.99%	-0.99%	1.99%	-0.99%	1.99%	-0.99%
TSP/PSA LAYANAN								
SKAP LAYANAN								
Helpfulness	a. Empati	3.00%	2.99%	-0.11%	2.99%	-0.19%	2.99%	-0.19%
Telephone Skills	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	3.00%	1.99%	-1.99%	1.99%	-1.00%	1.99%	-1.00%
	a. Membangun Kepercayaan dengan pelanggan	3.00%	3.00%	0.00%	3.00%	0.00%	3.00%	0.00%
TSP/PSA	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	3.00%	1.99%	-1.00%	1.99%	-1.21%	1.99%	-1.20%
	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	3.00%	3.00%	0.00%	2.99%	-0.10%	2.99%	-0.21%
Total Skap layanan		15.00%	12.93%	-2.47%	11.94%	-3.88%	11.97%	-3.00%
RUBRIK LAYANAN								
Documentation	Mencatat Semua Informasi	-20.00%	19.97%	-1.03%	19.99%	-0.94%	19.99%	-0.98%
Product Knowledge dan Problem Solution	Mengasah Pemikiran, Produk dan Kualitas Layanan	-20.00%	19.94%	-0.96%	19.99%	-0.10%	19.99%	-0.12%
Documentation	Mencatat Evaluasi kepada pelanggan	-20.00%	19.97%	-1.03%	19.97%	-0.03%	19.97%	-0.03%
Total Rubrik layanan		60.00%	59.93%	-0.24%	59.97%	-0.07%	59.97%	-0.07%
TOTAL		100.00%	91.93%	-8.24%	81.92%	-8.79%	81.97%	-8.99%

RCA

No	P1		P2		P3	
	Parameter	Ketidakefektifan	Parameter	Ketidakefektifan	Parameter	Ketidakefektifan
1	Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak sampai on summary gangguan	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi tidak jelas Terbatas pada Terdengar ragu-ragu	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi tidak jelas Terbatas pada
2	a. Verifikasi data pelanggan	Tidak verifikasi atas nama dan alamat pelanggan	Penggunaan Bahasa yang Tepat	Penggunaan jargon (me-restart, error, nomor, di-restart, di-upgrade, di-pending) Penggunaan kata yang tidak perlu/ditambahkan (jika, baik itu)	Penggunaan Bahasa yang Tepat	Penggunaan jargon (me-restart, error, nomor, di-restart, di-pending, mem-follow up, di-pending)
3	b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi tidak jelas Terbatas pada	a. Verifikasi data pelanggan	Tidak verifikasi alamat pelanggan	a. Verifikasi data pelanggan	Tidak verifikasi atas nama dan alamat pelanggan

Selanjutnya,
a. Verifikasi data pelanggan
b. Identifikasi permasalahan pelanggan
Selanjutnya,
a. Empati
b. Bersikap Positif dan Percaya Diri
a. Membangun Kepercayaan dengan pelanggan
b. Penggunaan Bahasa yang Tepat
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat
Mencatat Semua Informasi
Mengasah Pemikiran, Produk dan Kualitas Layanan
Melakukan Edukasi kepada pelanggan