

KRITERIA PENILAIAN KINERJA AGENT IMES

NO	ASPEK		BOBOT	TARGET	NILAI					CATATAN
					5	4	3	2	1	
1	PRODUKTIVITAS		100%							
	1	Login/Keterlambatan	10%	0%	Login tepat waktu			login terlambat =15 menit	login terlambat > 15 menit	
	2	Absensi/ Kehadiran	20%	100%	Tidak pernah absen			absen 1 kali (cudak atau sakit dengan keterangan yang jelas)	absen > 1 kali (cudak atau sakit dengan keterangan yang jelas)	
	3	Staff Time	20%	465 menit/Hr	Pencapaian Target 100 %	Pencapaian Target 90% <=N < 100%	Pencapaian Target 85% <=N < 90%	Pencapaian Target 80% <=N < 85%	Pencapaian Target < 80%	
	4	Closed & Progress Tiket	30%	avg	Pencapaian Target > 100%		Pencapaian Target 90% <=N < 100%		Pencapaian Target < 90%	
	5	Outgoing Call	10%		Pencapaian Target > 100%		Pencapaian Target 90% <=N < 100%		Pencapaian Target < 90%	
	6	Durasi Loker	10%	10% dari TTR Customer	Pencapaian Target < 100%		Pencapaian Target 100% >=N > 105%		Pencapaian Target > 105%	
2	PRESTASI		80%							
	1	QUALITY OF TICKET HANDLING	40%	90%	Pencapaian Target > 90%	Pencapaian Target =90%		Pencapaian Target <90%-85%	Pencapaian Target <85%	
		Solusi dan Tindakan								
		Proses dan Tindakan								
	2	PNP Score (Produk & Prosedur Test)	40%	90	Pencapaian Target >90	Pencapaian Target = 90		Pencapaian Target <90-80	Pencapaian Target <80	
3	KEDISPLINAN		20%							
	3	Pembinaan Agent	20%		Tidak mendapatkan pembinaan konseling		Mendapatkan pembinaan konseling 1 kali	Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali	Mendapatkan pembinaan konseling 2 kali	