

KETI	ERANGAN	ASPEK S	BOLUSIL	AYANAN	

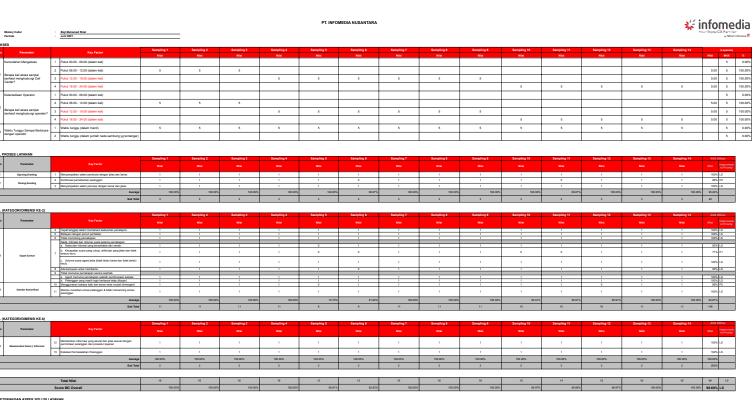
Ι.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)						
ľ	Nama Onicer		Benar	Salah					
Г	Officer 1								
-	Officer Ke-N								
-									
-									
П									

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali cali langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



						PT. INFO	q Media nusantara								₩ i	infomedia
Mistery Caller Periods AKSES	: Bigi Muhamad Rizal : Juni 2021		-												,	our-Digital CX Pertner syTelion Indoesse
No Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nilsi	Sampling 3 Nital	Sampling 4 Misi	Sampling 5 NIsi	Sampling 6 Nilsi	Sampling 7	Sampling 8 Nilsi	Sampling 9 Misi	Sampling 10 NEst	Sampling 11	Sampling 12 NBs	Sampling 13 Nibi	Sampling 14 NIsi	(Layanan) Nilai MAX N
1 I	1 Pukul 00.00 - 08.00 (dalam kali)															5 0.00
1 Parrey tot stress comes	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali) 3 Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5										5.00 5 100.00
berhaal menghubungi Call Center?	3 Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali) 4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)						5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00 5 100.00 5.00 5 100.00
Ketersediaan Operator	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)															5 0.00
1 1	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5										5.00 5 100.00
	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali) 4 Pukul 18:00 - 24:00 (dalam kali)						5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00 5 100.00 5.00 5 100.00
	Waktu tunggu (dalam manit) Waktu tunggu (dalam manit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 0.00
	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															5 0.00
A. PROSES LAYANAN																
No Parameter		Sampling 1 Nital	Sampling 2 Nisi	Sampling 3 Nibi	Sampling 4 Misi	Sampling 5 NIsi	Sampling 6 Nilsi	Sampling 7 Nilsi	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Misi	Sampling 10 NEsi	Sampling 11 Nital	Sampling 12 Ntsi	Sampling 13 Nibi	Sampling 14 Ntsi	Nital Improveme
1 Opening Greeting	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	- 1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
	Konfirmasi pemahaman pelanggan Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	93% LS 100% LS
	Averag Sub Tota	100.00N	100.001	100.001	3	100.00%	100.001	3	100.00%	100.00%	100.00%	100.001	3	66.67%	100.001	S 97.62% 41
B. (KATEGORI/DIMENSI KE-2)	-	Samelan I	Sameline 2	Semetica 2	Same to	Samulan S	Carrellian C	Samelian 7	Samelien S	Sameline &	Paradian 10	Sarratina 44	Paralles 12	Samples 12	Samulan S.	NVC OTTOR
No Parameter		Nisi	Nisi	Nisi	Nisi	Niai	Nisi	Nisi	Nisi	Misi	NEsi	Niai	Nisi	Niai	Na	Nilai Improveme et Priority
	Cepat tanggap dalam memahami kabutuhan penelepon. Melayari dengan peruh perhatian. Tidak memolong pencakapan. Mada Intonasi dan Velama suara selama penalepon.	1	1	1	- 1	1	1	1 1	1	1 1	1	1	1	1	1	100% LS 100% LS 100% LS
		1	-	1	1	- 1	1	1	1	1			1	1	1	100% LS 93% LS
3 Sepan Santun	Nada dan Intonasi yang bersahabat dan ramah. Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak ferburu-buru.	1	1	1	0		1	1	1	0	1	0	1	0	1	64% P1
2 2000.22000	 Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu kecil). 	1	-1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
	Ada kemauan untuk membantu. Tidak memutus percakapan secara sepihak.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
	Agent memutus percakapan setelah pembicansan selesai. Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. Menggunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimengeri.	1	1	1	1	1 1	1	1	- 1	1	1	1	1	1 1	1	100% LS 100% LS 93% LS
4 Standar Kamunikasi	11 Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	-1	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
	Averag Sub Tota		100.001	100.001	N 90.91%	81.82%	100.001	100.00%	100.00%	81.82% 9	100.00%	90.911	100.00%	90.91%	100.001	95.45%
C. (KATEGORI/DIMENSI KE-6)																
No Parameter		Sampling 1 Nilai	Sampling 2 Nital	Sampling 3 Nilsi	Sampling 4 Ntsl	Sampling 5 Nisi	Sampling 6 Nital	Sampling 7 Nilsi	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Misi	Sampling 10 Nisi	Sampling 11 Nilal	Sampling 12 Nisi	Sampling 13 Nibi	Sampling 14 Nbi	Nital Improvement Priority
5 Rekomendasi Solusi / Informasi	12 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
	13 Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	100.00%	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	1 100.00%	100% LS
	Averag Sub Tota		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	200%
	Total Nilai	16	16	16	15	94	16	16	16	14	16	15	16	54	16	ES LS
KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAY	Score MC Overall (ANAN	100.00%	100.001	100.001	S 95.97%	93.94%	100.001	100.00%	100.00%	93,94%	100.00%	96.97%	100.00%	85.89%	100.001	97.69% LS
No Nama Officer	Rekomendar	ii/Jawaban yang Diberika	n Officer			Benar	Jaw	aban (v)	Salah							
1 Officer 1																
2 Officer Ke-N 3																
4																
No Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil					1								
	5 1 kali call langsung tersambung															
1 Kemudahan Mennaksen IVR Teller	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung															
Nemocanan wenganses lvik leiko	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung															
H	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung I kali call langsung tersambung															
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung															
2 Ketersediaan Operator	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung															
	 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung 															
	5 < 30 db. 4 30 db 1 met															
3 Waktu tunggu dalam menit	4 30 db1 mnt 3 1-3 mnt															
	2 3 - 5 met															
CHAMADY ANALISA.	1 >5 mnt					I										

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 2 dari



KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN	
---------------------------------	--

I,	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (V)					
ľ	o Nama Onicer	Rekomentussissawatan yang Diperikan Omicer	Benar	Salah				
1	Officer 1							
2	Officer Ke-N							
2								
4								
5								

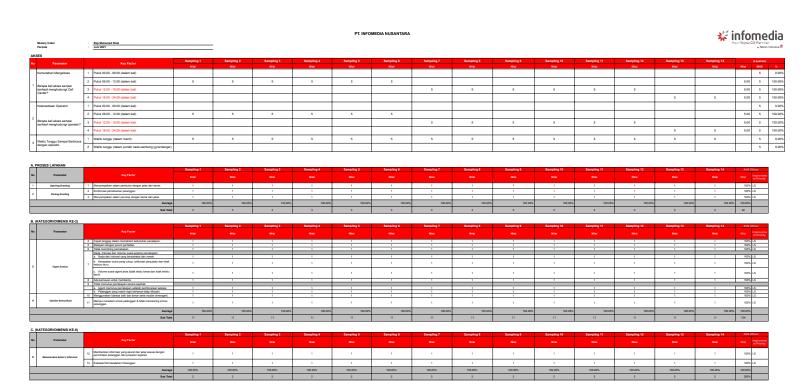
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mnt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 met
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 3 dari



Mistery Caller Periode	: Bigi Mahamad Rizal : Juni 2024					PT. INFO	OMEDIA NUSANTARA								茶	nfom
Periods BES	: Juni 2021															sy Tel
Parameter	Key Factor	Sampling 1 Nital	Sampling 2 Nisi	Sampling 3 Nibi	Sampling 4 NIsi	Sampling 5 Nilai	Sampling 6 Nisi	Sampling 7 Nilsi	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Nial	Sampling 10 NEst	Sampling 11 Nilal	Sampling 12 NIsi	Sampling 13 Nibi	Sampling 14 Nbl	Nibi MAX
Kemudahan Mengakses	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)															5
l – –	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00 5
	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00 5
Center?	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00 5
	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)															5.00 5
	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali) 2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)															
		5	5	5	5	5	5									5.00 5
Berapa kali akses sampai berhasil menghubungi operator?	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00 5
	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00 5
tida, Turano Pameri Barbinara	1 Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
faktu Tunggu Sampel Berbicara engan operator	2 Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															5
OSES LAYANAN		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
Parameter							Niai									Nital Improve at Prior
Opening Greeting	Menyampakan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	1		,	1	1	1	1	1		1	1	,	100% LS
distriction of the last of the	2 Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	-1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	- 1	- 1	1	1	100% LS
	Menyampakan salam penutup dengan benar dan jelas.		1	- 1	1 100 00%	1	1	1 100 00%	1 100,000	1 100 00%	1	1	1 100,000	1 100,00%	,	100% LS
	Average Sub Tota	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.001	3	100.00%	100.009	100.00%	100.00%	100.00%	100.009	3 100.00%	100.001	42
	Sub Tota	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
TEGORI/DIMENSI KE-2)																
Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
		Nital					Ntal	Nital					Misi	Nitel		Nilai Improve at Prior
	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon. Melayani dengan penuh perhatian. Tidak memotong percakapan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS 100% LS
F		1	1	1	1	1	1	1	- 1		1	1	1	1	1	100% LS 100% LS
	Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan: s. Nada dan Intonasi yang bersahabat dan ramah.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
Sepan Santun	 Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
	c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu keriti	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
E	Ada kemauan untuk membantu. Tidak memutus percakapan secara sepihak.	4	1	1	1	1	1	1	- 1	4	1	1	4	1	1	100% LS
F	Tidak memutus pencakapan secara sephak. Agent memutus percakapan selelah pembicasaan selesai. Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani.	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS 100% LS
	Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. Menggunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimengeri.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1 1	1	100% LS
Standar Komunikasi	11 Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	-1	1	1	1	-1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	100% LS
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.009	100.001	100.00%	100.009	100,00%	100.00%	100.00%	100.009	N 100.00%	100.00*	100.00%
	Sub Tota		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154
TEGORI/DIMENSI KE-6)		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
Parameter							Nisi									Nital Improve
	Marketon Marketon and American American															
Rekomendasi Solusi / Informasi	12 Memberkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan penmintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
	13 Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	Sub Tota	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%
	Total Nilai															
	Total Nilai Score MC Overall	16 100.00%	16 100.00%	16	16	16 100.001	16 100.001	16	16	16	16 100.00%	16	16 100.009	16	16	64 LS
	Score MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100,000	100.007	100.00%	100.007	100.00%	100.00%	100 00%	100,007	100.00%	100.00	100.00% LS
ANGAN ASPEK SOLUSI LAY	YANAN															
Nama Officer		si/Jawaban yang Diberikar					Jaw	aban (v)								
Nama Onicer	Rekomendas	arsawasan yang Disenkar	Onicer			Benar			Salah							
loer 1																
loer Ke-N																
											J					
Parameter/Key Factor	Skala Nilai		Detil													
,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,																
	5 1 kali call langsung tersambung 4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					-										
andahan Manashana IVB Yalba	tem 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1										
an munganasa AR 1886	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					t										
	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung					1										
	5 1 kali call langsung tersambung					1										
	4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung]										
Ketersediaan Operator	3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung]										
	 Mengulang Call 5 - 6 kali beru tersambung 					ı										
	 Mengulang cal > 6 kali baru tersambung 					ļ										
	5 < 30 dbk - 1 mnt					1										
Waktu tunggu dalam menit						1										
						1										
	2 3 - 5 mmt															

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 4 dari

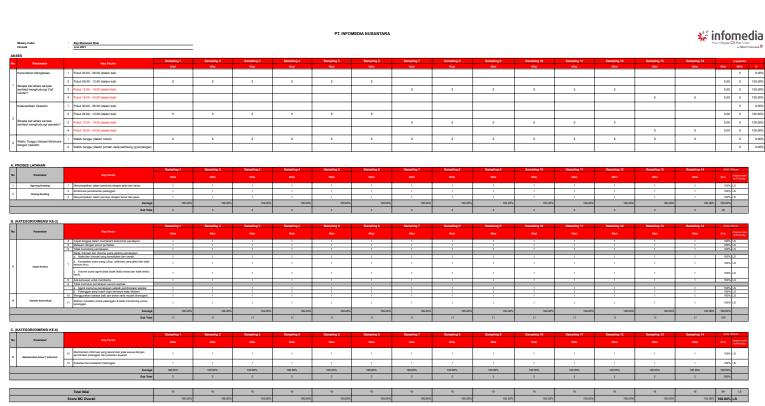


	KETERO	ANGAN ASPEK SUL	JOI LATANAN	
п				
ı	Ma	Nama Officer		

No Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawa	tban (v)
No Nama Onicer	Rexomendasisawadan yang Oldenian Olifor	Benar	Salah
1 Officer 1			
2 Officer Ke-N			
3			
4			
5			

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		- 1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 5 dari



KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN	
---------------------------------	--

I,	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)						
ľ	o Nama Onicer	remaindmental jung distribution of the	Benar	Salah					
1	Officer 1								
2	Officer Ke-N								
2									
4									
5									

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mnt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 met
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 6 dari



A. PI	OSES LAYANAN																		
				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG C	ficer
No	Parameter																		Improveme nt Priority
- 1	Opening Greeting	- 1	Menyampakan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1		1	1		100%	LS
	Closing Greeting	2	Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	- 1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	86%	P2
11	Conguenting	3	Menyampakan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	+	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	-	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	95.24%	
			Sub Total	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40	

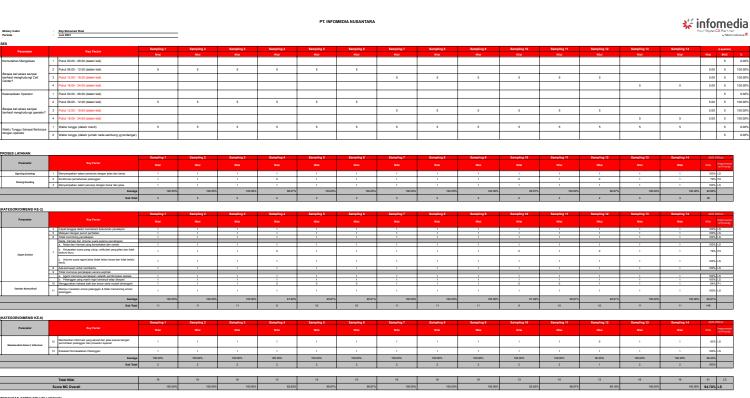
	ATEGORI/DIMENSI KE-2)			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
No	Parameter																	Nilai Improveme et Priority
$\overline{}$		- 4	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	100% LS
		5	Melayani dengan penuh perhatian.	1	- 1	1	1	1	0	1	1	- 1	- 1	1	- 1	- 1	1	93% LS
		6	Tidak memotong percakapan.	1	- 1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	- 1	1	- 1	100% LS
			Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:															
		1	 Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
١, ا	Segan Santun	7	 Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	۰	0		1	1	79% P2
			c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu kecil).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		8	Ada kemauan untuk membantu.	1	- 1	1	1	1	- 1	1		- 1	1	1	- 1	1	1	100% LS
		9	Tidak memutus percakapan secara sepihak.															
			 Agent memutus percakapan setelah pembicaraan selesai. 	1	1	1	1	- 1	- 1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	100% LS
			 Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
\Box		10	Menggunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimengerii.	1	1	1	0		0	1	1	1	1	1	0	1	1	71% P1
4	Standar Komunikasi	11	Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	90.91%	90.91%	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%	90.91%	90.91%	81.82%	100.00%	100.001	5 94.81%
			Sub Total	11	11	11	10	10	9	- 11	11	11	10	10	9	11	11	146

				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
No	Parameter																	Nilal Improve at Prior
	Rekomendasi Soluti / Informasi	12	Memberikan informsal yang akurat dan jelas sesual dengan pemintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
1		13	Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%
			Total Nilai	16	16	16	15	15	13	16	16	16	15	14	14	16	16	63 LS
		Sco	ore MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	96,97%	82.83%	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	85.86%	93.94%	100.00%	100.00%	96.68% LS

KE	TERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN												
	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawa	ban (v)									
NO	Nama Onicer	Resomendasis awadan yang Disembah Onicer	Benar	Salah									
1	Officer 1												
2	Officer Ke-N												
3													
4													
5													

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tenambung
			Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
			3 - 5 mmt
		1	>5 met

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 7 dari

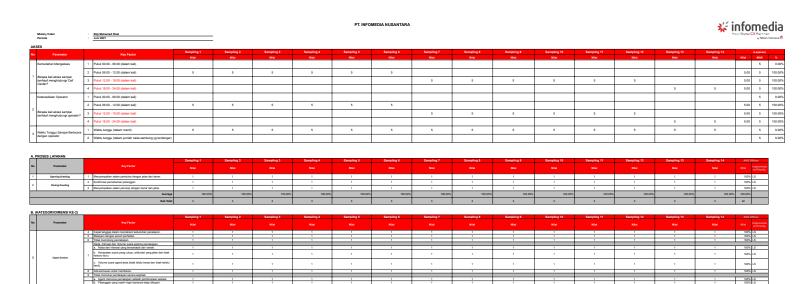


KETERANGAN ASPEK SOLU	SI LAYANAN

ı,	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)						
n	Nama Officer	Resomendasis awadan yang Disembah Onicer	Benar	Salah					
1	Officer 1								
2	Officer Ke-N								
2									
4									
5				·					

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mnt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 met
		1	>5 mst

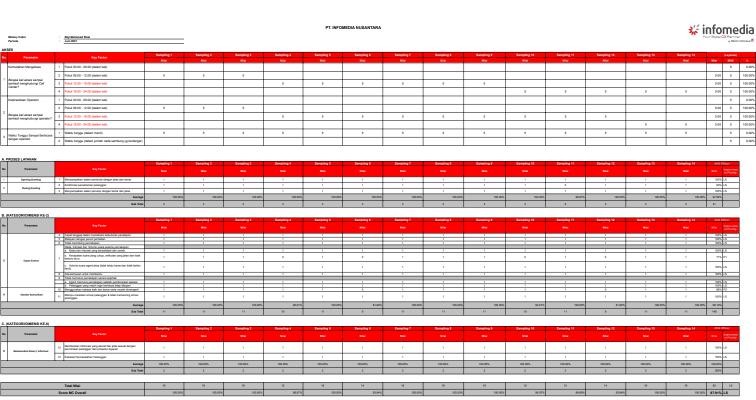
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 8 dari



			Sub Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154	
C. (XATEOGROMENS KE-4)																		
				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Of	icer
No	Parameter																		improveme nt Priority
s	Rekomendasi Salusi / Informasi	12	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	s
		13	Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	100%	s
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%	
			Total Nilai	16	16	16	16	15	16	16	16	15	16	16	16	16	15	64	LS
	Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	.8

KE	TETRANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN											
	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawa	rban (V)								
, and	Nama Oncer	Resomendasis awadan yang Disembah Onicer	Benar	Salah								
1	Officer 1											
2	Officer Ke-N											
3												
4												
5												

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

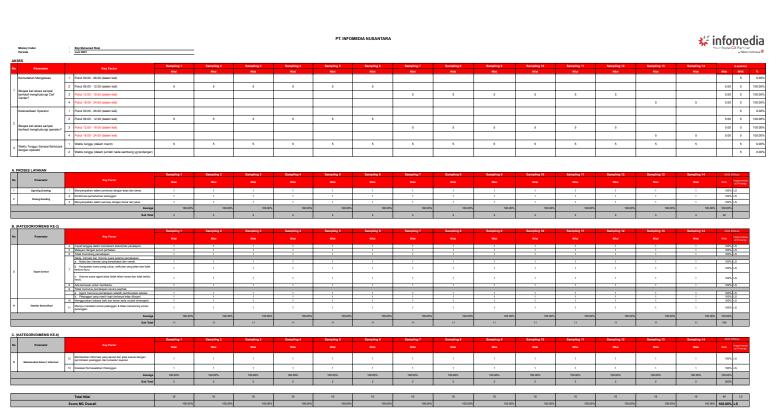


KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Debended Wheels are Divided Office	Jawaban (v)						
ľ	Nama Onicer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah					
Г	Officer 1								
-	Officer Ke-N								
-									
-									
П									

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali cali langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tersambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

SUMMARY ANALISA:

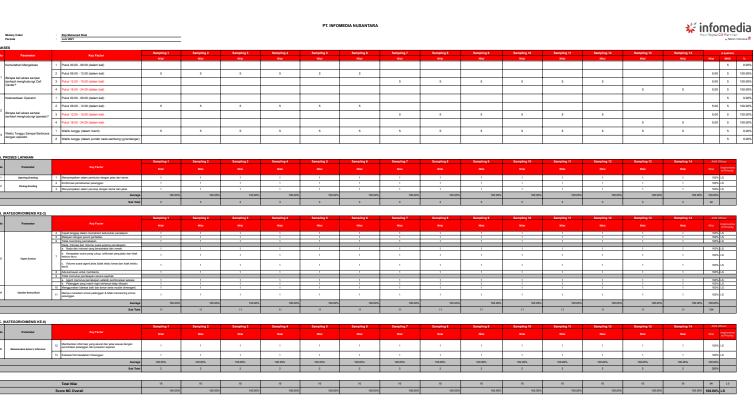


KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN								
No	Nama Officer	Re						

No Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)					
No Nama Officer	RekomendasiiJawadan yang Diserkan Omor	Benar	Salah				
1 Officer 1							
2 Officer Ke-N							
3							
4							
5			, and the second				

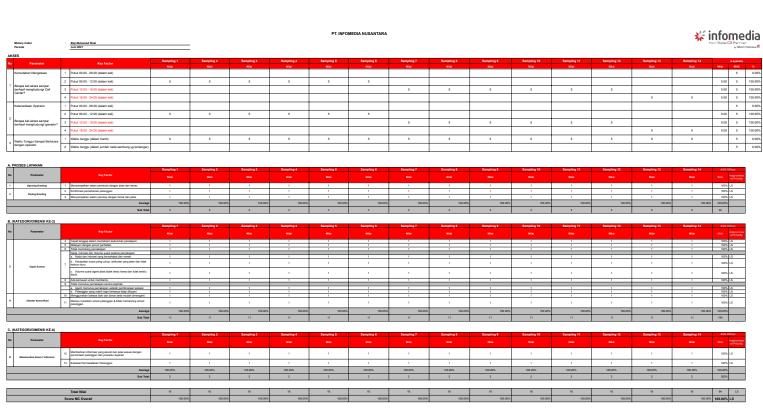
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali cali langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersembung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		- 1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali cali langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersembung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		- 1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dtk
4 30 dtk - 1 mnt		30 dtk - 1 mmt	
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	S - 5 mmt
		1	×5 mnt

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 11 dari



۲	KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN										
	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (1)								
ľ	o Nama Onicer	Rekomentussissawatan yang Diperikan Omicer	Benar	Salah							
Г	Officer 1										
-[Officer Ke-N										
Г											
F											
Г											

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



KETERANGAN ASPEK	SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Debended Wheels are Divided Office	Jawaban (v)						
ľ	Nama Onicer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah					
Г	Officer 1								
-	Officer Ke-N								
-									
П									

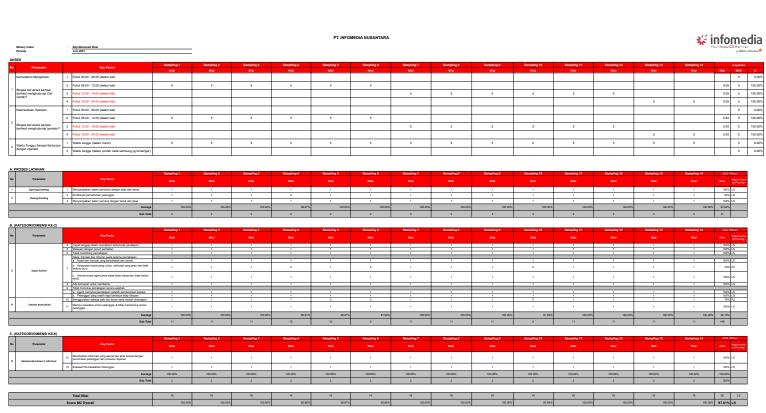
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali cali langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tenambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



Missey Caller Periode	: Bigi Mahamad Rizal : Juni 2021		Ξ			PT. INFO	MEDIA NUSANTARA								茶真	nfon	nedia
AKSES No Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	(La	ayanan) MAX %
Kemudahan Mengakses	1 Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)	Nital	Niai	Niai	Misi	Niai	Niai	Nibi	Niai	NE	Niai	Nilai	Niai	Nibi	Nia	Niai	5 0.001
	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5 100.009
Berapa kali akses sampai berhasil menghubungi Cali Center?	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5 100.00
Cantery	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5 100.00
Ketersediaan Operator	1 Pukul 00.00 - 08.00 (dalam kali)																5 0.00
,	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5										5 100.00
2 Berapa kali akses sampai barhasil menghubungi operator?	3 Pukul 12:00 - 18:00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5				5 100.00
	4 Pukul 18:00 - 24:00 (dalam kali)													5	5		5 100.0
3 Waktu Tunggu Sampai Berbicana dengan operator	1 Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5 0.0
	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg tendengar)																5 0.0
A. PROSES LAYANAN		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Office	or .
No Parameter	Key Factor												Misi			Nilai Imp	
1 Opening Greeting	Menyampakan salam pembuka dengan jelas dan benar. Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1 1	1 1	1	100% LS 100% LS	_
2 Closing Greeting	3 Menyampakan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100% LS	_
	Average	100.001	100.001	100.00%	100.00%	100.00%	100.009	100.00%	100.009	100.009	100.00%	100.00%	100.001	% 100.001	100.001	100.00%	
B. (KATEGORI/DIMENSI KE-2)	Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	
No Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nilsi	Sampling 3 Niai	Sampling 4 Nisi	Sampling 5	Sampling 6 Niai	Sampling 7	Sampling 8 Nial	Sampling 9 Nisi	Sampling 10 NEst	Sampling 11	Sampling 12 Ntsi	Sampling 13 Nibi	Sampling 14 Ntal	AVG Office Nilal Imp	proveme Drionity
	Cepal tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	1		
	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon. Melayani dengan penuh perhalian. Tidak memotong pencakapan.	1	1	-	1	1	- :	1		1	1	1	1	1	- :	100% LS 100% LS 100% LS	_
	Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan: a. Nada dan Intonasi yang bersahabat dan ramah. b. Keresahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	=
3 Sepan Santun	Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak ferburu-buru.	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
	 Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu kecil). 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	100% LS	
	Ada kemauan untuk membantu. Tidak memutus percakapan secara sepihak.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
	Agent memutus percakapan setelah pembicansan selesai. Pelanggan yang masih ingin bertanya telap dilayani. Menggunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimengerii.	1					1				1		1			100% LS 100% LS 100% LS	=
4 Standar Komunikasi	11 Mampu meredam errosi pelanggan & tidak memancing errosi pelanggan.	1	-1	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	100% LS	
	Average Sub Total	100.001	100.001	100.00%	100.00%	100.00%	100.009	100.00%	100.009	100.009	100.00N	100.009	100.001	% 100.001	100.001	100.00%	
C. (KATEGORI/DIMENSI KE-6)																	
No Parameter	Key Factor	Sampling 1 Nital	Sampling 2 NIsi	Sampling 3 Nisi	Sampling 4 NIsi	Sampling 5 NIst	Sampling 6 Nilsi	Sampling 7 Nital	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Ntal	Sampling 10 NEst	Sampling 11 Nilal	Sampling 12 Ntsl	Sampling 13 Nitsi	Sampling 14 Ntsl	AVG Office Nilsi Imp	or proverne Priority
	12 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan pemintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	-1		-1	- 1	- 1	- 1		1		1	1	1	100% LS	
5 Rekomendasi Solusi / Informasi	permintaan pelanggan dan prosedur layanan Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	100% LS	
	3 Likkasa Permasanah Pelanggan Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%	
	Total Nilai	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	64	LS
	Score MC Overall	100.009	100.001	100.00%	100.00%	100.00%	100.009	100.00%	100.009	100.009	100.00%	100.00%	100.001	% 100.009	100.001	100.00% LS	
ETERANGAN ASPEK SOLUSI L							Jaw	aban (v)			ı						
No Nama Officer	Rekomendasi	i/Jawaban yang Diberika	in Officer			Benar		T	Salah								
1 Officer 1																	
2 Officer Ke-N 3											-						
4																	
5]						
No Parameter/Key Factor	Name		Detil														
	5 1 kali call langsung tersambung 4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					ļ.											
1 Kemudahan Mengakses IVR Te	dkom 3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1											
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1											
1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung Noti self lesses personahana																
	5 1 kali call langsung tersambung 4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung					1											
2 Ketersediaan Operator	3 Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung					1											
	2 Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung					1											
+	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung < 30 dtk					1											
	4 30 dbk - 1 met					t											
3 Waktu tunggu dalam meni	t 3 1 - 3 met]											
	2 3 - 5 mnt					ļ											
	1 >5 met					ı											

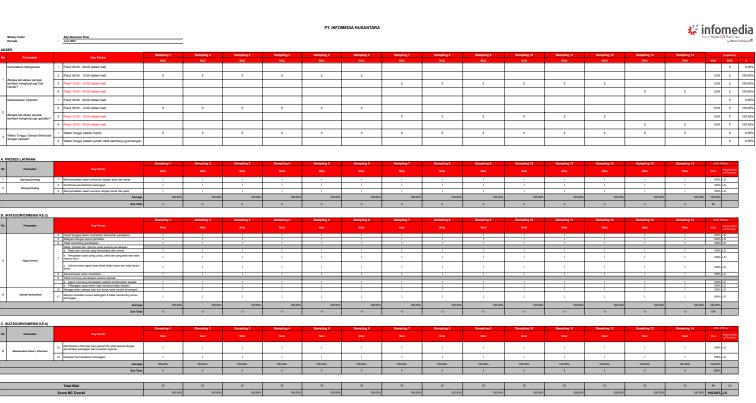
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

SUMMARY ANALISA:



KETERANGAN ASPEK SOLI	ISI LAYANAN		
No Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawa	aban (v)
No Nama Onicer	Rexomendasioswadan yang disenkan Omicer	Benar	Salah
1 Officer 1			
2 Officer Ke-N			
3			
4			

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru teraambung
		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 met



К	ETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN												
	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)										
~	Nama Officer	Rekomentussissawatan yang Diperikan Omicer	Benar	Salah									
1	Officer 1												
2	Officer Ke-N												
3													
4													
5													

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		- 1	Mengulang cal > 6 kali baru taraambung
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		- 1	Mengulang cal > 6 kali baru taraambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



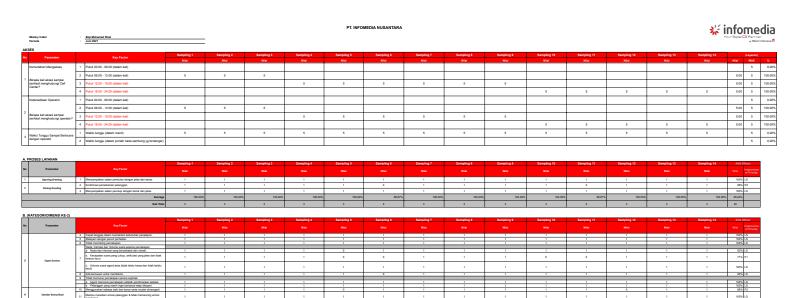
A.I	ROSES LAYANAN																			
					Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG	flicer
No	Parameter				Nilai															Improveme nt Priority
1	Opening Greeting	4	1 2	Menyampakan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	100%	LS
	Closing Greeting		2	Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	1	1	1	- 1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	861	P2
1	County drivering	' Г	3 2	Menyampakan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	- 1	1	100%	LS
				Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	95.245	
				Sub Total	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40	

В.	(KATEGORIID	IMENSI KE-2)																	
					Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
No	Pa	rameter																	Nilai Improveme et Priority
			4	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	- 1	1	- 1	- 1	- 1	- 1	- 1	- 1	1	- 1	- 1	- 1	- 1	100% LS
		1	5	Melayani dengan penuh perhatian.	- 1	- 1	1	1	1	0	- 1	- 1	- 1	- 1	1	- 1	- 1	1	93% LS
		1	6	Tidak memolong percakapan.	1	- 1	1	1	1	- 1	1	1	1	- 1	1	- 1	- 1	1	100% LS
		1		Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:															
				 Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. 	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	100% LS
١,	See	on Santun	7	 Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1		0	۰	1	1	79% P2
1				c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu kecit).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
				Ada kemauan untuk membantu.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
			9	Tidak memutus percakapan secara sepihak.															
				 Agent memutus percakapan setelah pembicaraan selesai. 	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	100% LS
				 Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. 	1	1	- 1	1	1	4	1	1	1	1	1	- 1	1	1	100% LS
			10	Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengersi.	1	1	- 1	0			1	1	1	1	1	0	1	1	71% P1
4	Standa	ir Kamunikasi	11	Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
				Average	100.00%	100.00%	100.00%	90.91%	92.91%	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%	90.91%	90.91%	81.82%	100.00%	100.00%	94.81%
				Sub Total	11	11	11	10	10	٥	11	11	11	10	10	9	**	11	146

				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
No	Parameter																	Nital Improve at Prior
	Rekomendasi Soluti / Informasi	12	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		13	Eskalasi Pentasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%
			Total Nilai	15	16	16	15	15	13	16	16	16	15	14	14	16	15	63 LS
		80	ore MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	96,97%	82.83%	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	85.86%	93.94%	100.00%	100.00%	96.68% LS

KE	TERANGAN ASPEK SOLUSI LI	AYANAN		
	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawa	ban (v)
No	Nama Onicer	Rekomentussissawatan yang Diperikan Omicer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali cali langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		- 1	Mengulang cal > 6 kali baru taraambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



C. (K	(ATEGORI/DIMENSI KE-6)																	
			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG 0	fficer
No	Parameter	Key Factor															Nibi	Improvement of Priority
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
Ш		13 Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
		Averag	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Tob	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%	
					-						-							
		Total Nilai	16	16	15	16	13	13	16	16	16	15	14	15	16	16	64	LS
	Score MC Owner!		100 00%	100.00%	100,00%	100.00%	91.01%	82 83%	100.00%	100.00%	100.00%	95,97%	MMS	06.07%	100.00%	500.00	% 96 69M	10

K	TERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN											
	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawa	ban (v)								
~	Nama Oncer	Resomendasis awadan yang Disembah Onicer	Benar	Salah								
1	Officer 1											
2	Officer Ke-N											
3												
4												
5												

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



1 00	pening Greeting	1 Mi	Menyampakan salam pembuka dengan jelas dan benar.	1	- 1	- 1	1	1	1	1	- 1	1	1		- 1	1	1	100% LS	
	Closing Greeting	2 Kr	Konfirmasi pemahaman pelanggan	1	- 1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	100% LS	
12 0	acoung Greeting	3 M	Menyampakan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	,	,	,	,	3	3	1	1	1		1	1	1	1	42	
			30 100	,	,		,			_	-	-		-	_	_	_		_
B. (KATEGORI	II/DIMENSI KE-2)		dec total	,	,	,	,		-	-	-	-	-	-		-	-		
B. (KATEGORI	UDIMENSI KE-2)		300 1000	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Office	
	DIMENSI KE-2)		Koy Factor		Sampling 2 Niai	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5 Nilai	Sampling 6 Nial	Sampling 7 Niai	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Ntal	Sampling 10 NEsi	Sampling 11	Sampling 12 Niai	Sampling 13 Nibi	Sampling 14 Ntal		er proverne Priority
			Key Fixior Capat tanggap dalam memahami kabuduhan penelepon.	Sampling 1															
			Koy Factor	Sampling 1														Nilai lim	

																	4	
	-4	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	100% LS	
I I	5	Melayani dengan penuh perhatian.	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	100% LS	_
I I	6	Tidak memotong percakapan.	- 1	- 1	1	- 1	1	1	1	1	- 1	- 1	- 1	1	1	1	100% LS	
		Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:																_
	1 [Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. 	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
3 Sepan Santun	7	 Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	100% LS	
		c. Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu kecil).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	100% LS	
	8	Ada kemauan untuk membantu.	- 1	1	1	- 1	- 1	- 1	1	1	- 1	1	1	- 1	- 1	1	100% LS	_
	2	Tidak memutus percakapan secara sepihak.															_	
		 Agent memutus percakapan setelah pembicaraan selesai. 	1	- 1	1	1	- 1	- 1	1	1	1	- 1	1	- 1	1	1	100% LS	_
		 Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani. 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	100% LS	_
	10	Menggunakan bahasa baik dan benar seria mudah dimengerii.	- 1	1	1	- 1	- 1	- 1	1	1	- 1	1	1	- 1	- 1	1	100% LS	_
4 Standar Kamunikasi	11	Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS	
		Average	100.00%	100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.001	100.00%	
		Sub Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154	
C. (KATEGORI/DIMENSI KE-6)																		

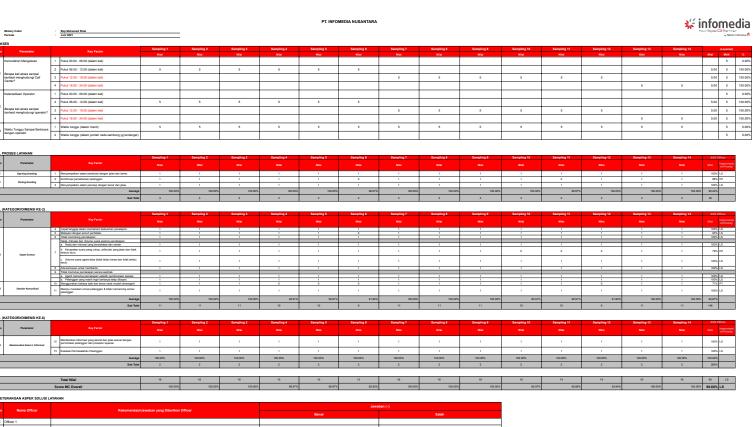
			Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	AVG Officer
No	Parameter		Nitel														Nilal Improveme et Priority
s	Rekomendasi Salusi / Informasi	12 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layarsan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		13 Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		Avers	ge 100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub To	tal 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%
		Total Nilai	16	16	16	16	16	16	16	15	16	16	16	16	16	16	64 LS
		Score MC Overall	100,00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100,00%	100.00%	100,00%	100 00%	100,00%	100.00%	100,00%	100.00%	500.00%	100 000/ 1 9

| Som MC Overall | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 10

^	Nama Officer	Rexomendasi/Jawatoan yang Dibenkan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
2				
4				
5				

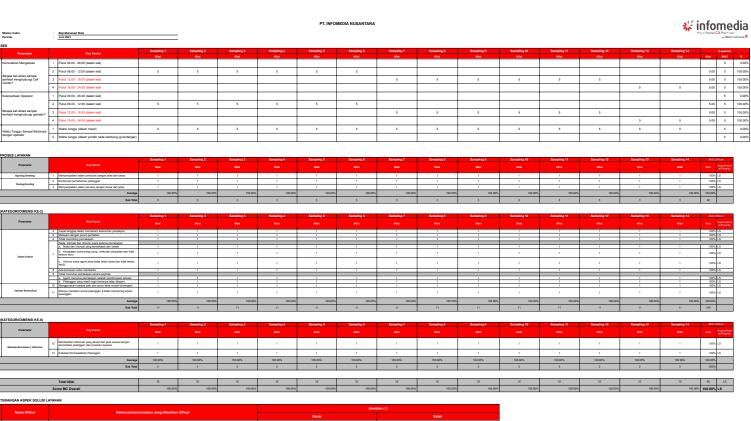
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
Г		5	1 kali call langsung tenambung	Τ
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung	1
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung	1
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung	1
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung	1
Г		5	1 kali call langsung tenambung	1
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung	1
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung	1
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung	1
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung	1
Г		5	< 30 dB	1
		4	30 dB - 1 mnt	1
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met	1
		2	3 - 5 met	1
		1	>5 met	1

SUMMARY ANALISA:



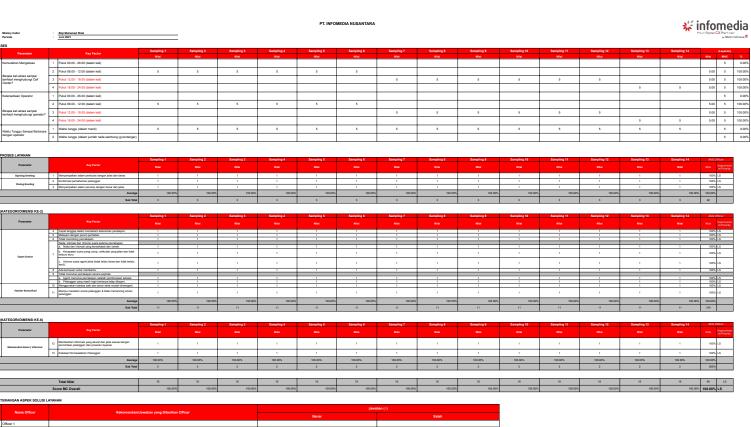
Ι.	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (V)							
ľ	o Nama Onicer	Rexomendasisawadan yang Diberikan Onior	Benar	Salah						
Г	Officer 1									
-	Officer Ke-N									
-										
1										
-										
		Strain								

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru taraambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



К	EETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN											
	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)									
~	Nama Officer	Rekomentussissawatan yang Diperikan Omicer	Benar	Salah								
1	Officer 1											
2	Officer Ke-N											
3												
4												
5												

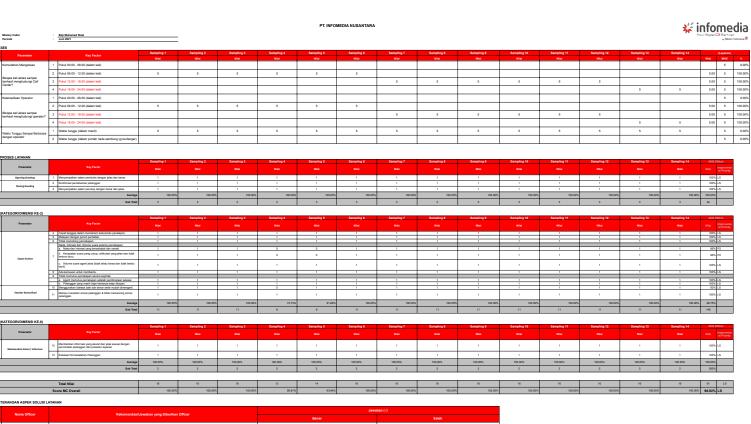
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



	KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN											
	No Nama Officer	Debraced will be about the District Office	Jawaban (1)									
	No Nama Onicer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah								
ı	1 Officer 1											
- [2 Officer Ke-N											
ı	3											
[4											
1	5											

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2	Ketersediaan Operator	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 22 dari



	KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN											
	No Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)									
	No Nama Onicer	Rekomendasi Jawaban yang Oldenkan Omicer	Benar	Salah								
ı	1 Officer 1											
[2 Officer Ke-N											
- [3											
- [4											

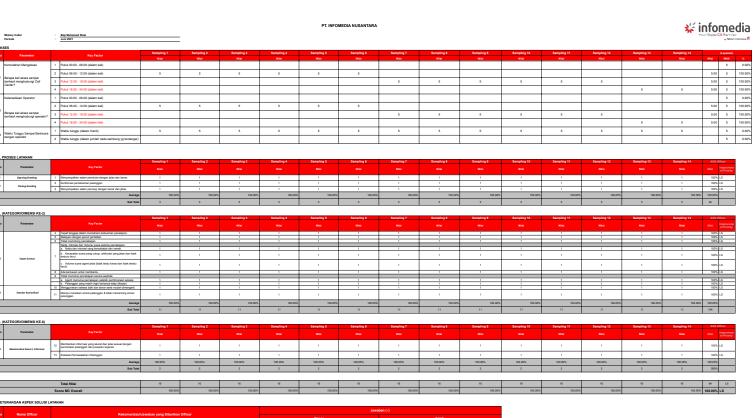
No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mnt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 met
		1	>5 mst



Mistery Caller Periods	: Bigi Muhamad Rizal : Juni 2021															our Digital C
ES Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Nibi
mudahan Mengakasa	1 Point 00 00 - 08 00 (datam kel)	Nital	Niai	Niai	Nisi	Nisi	Nisi	Nilai	Niai	Nbi	NEsi	Nilal	Nisi	Niai	Nisi	Nibi
udanan Mengakses	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	_	5		5	_									
ipa kali akses sampai asil menghubungi Cali ter?	2 Pulsul 06.00 - 12.00 (datam kat) 3 Pulsul 12.00 - 18.00 (datam kat)	•	5	•	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5.00
kall menghubungi Call ter?								•	5	5	•	5				5.00
	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00
sediaan Operator																
	2 Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00
apa kali akses sampai hasil menghubungi operator?	3 Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00
	4 Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00
itu Tunggu Sampai Berbicara gan operator	1 Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ngan operator	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar															
SES LAYANAN		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Samolina 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling &	Samulion 9	Sampling 10	Sampling 11	Samelina 12	Samolina 13	Sampling 14	ANSIO
Parameter	Key Factor	Nilai	Niai	Nibi	Nisi	Nisi	Nisi	Nilai	Niai	Nisi	Nisi	Niai	Niai	Niai	Misi	Nilai
Opening Greeting	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.		1				1							1		
	Konfirmasi pemahaman pelanggan		1	- 1		1		1	1					1	1	100%
Closing Greeting	3 Menyampakan salam penutup dengan benar dan jelas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	Acers	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	65.57%	100.00%	100.00%	92.86%
	Sub Tos	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	29
EGORI/DIMENSI KE-2)	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Nital	Sampling 3 NMs	Sampling 4 Ntsl	Sampling 5	Sampling 6 Nilal	Sampling 7	Sampling 8 NEst	Sampling 9 Mai	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12 NEst	Sampling 13	Sampling 14 Ntsl	AVG O
		Nita	NIA	Nilli	NIII		Nisi	Nili	NII	Nu	NIS.		NIE.		NIII	
	Cepat tanggap dalam memahami kabutuhan penelapon. Melayani dengan penuh perhatian. Tidak memotong pencakapan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 100% 100%
		1	1	-1	1	-1	1	.1	-1	1	1	1	1	1	1	
	Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah. Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak ferburu-buru.	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1		1	1	100%
Segon Santun																_
	 Volume suara agent jelas (tidak telalu keras dan tidak terlalu kecil). 	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	Ada kemauan untuk membantu. Tidak memutus percakapan secara sepihak.	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	100%
	 Agent memutus percakapan selelah pembicaraan selesai. b. Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap diayani. 	1	1	1		1	1 1	1	- 1	1	1	- 1	1	1		100% 100%
Standar Komunikasi	10 Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengerii.	1	1	1	0	۰		1	1	1	۰	0	- 1	1	1	64%
Autor Concincio	11 Mampu meredam emosi pelanggan & tidak memancing emosi pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	100%
	Averag Sub Tot		100.00%	100.00%	9 81.82%	90.91%	90.91%	100.00%	100.00%	100.00%	81.82% 9	90.91%	90.91%	100.00%	100.00%	94.81%
EGORI/DIMENSI KE-6)																
Parameter	Key Factor	Sampling 1 Nital	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	Sampling 4 Nital	Sampling 5 NIai	Sampling 6 Nilal	Sampling 7 Nilai	Sampling 8 NEal	Sampling 9 Ntal	Sampling 10 NEal	Sampling 11 Nilal	Sampling 12 NEsi	Sampling 13 Nibi	Sampling 14 Ntal	Nibi
Bakomandari Solusi / Informasi	12 Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	93%
	13 Eskalasi Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	Averag	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	95.43%
	Sub Tot		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	193%
	Total Nilai	16	16	16	13	15	15	16	16	16	13	15	13	16	16	61
	Score MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	82.83%	95.97%	96.97%	100.00%	100.00%	100.00%	82.83%	95.97%	69.19%	100.00%	100.00%	94.70%
ANGAN ASPEK SOLUSI L		i/Jawaban yang Diberikan	Officer				Jawa	ban (v)								
						Benar			Salah							
per 1																
cer Ke-N																
cer Ke-N																
er Ke-N																
Parameter/Key Factor	r Skala Nilai		Detil													
	5 1 kali call langsung tersambung		Detil													
	5 1 kali call langsung tersambung 4 Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung		Detil													
Parameter/Key Factor	5 1 kail cell langsung bersambung 4 Mengulang Cell 2 - 3 keli baru tersambung Felkom 3 Mengulang Cell 3 - 4 keli baru tersambung 2 Mengulang Cell 5 - 6 kali baru tersambung		Detil													
Parameter/Key Factor	5 1 kail call langsung benambung 4 Mengulang Call 2 - 3 kail baru benambung Gelikon 3 Mengulang Call 3 - 4 kail baru benambung 2 Mengulang Call 3 - 6 kail baru benambung 1 Mengulang Call 5 - 6 kail baru benambung		Detii													
Parameter/Key Factor	5 1 kail call langsung tersambung 4 Mengulang Catl 2 - 3 kail baru tersambung 5 Mengulang Catl 3 - 4 kail baru tersambung 2 Mengulang Catl 5 - 6 kail baru tersambung 1 Mengulang Catl 5 - 6 kail baru tersambung 1 Mengulang Catl 6 kail baru tersambung 5 1 kail call langsung merambung		Detii													
Parameter/Key Factor	5 1 kail call langsung tersambung 4 Mengulang Cali 2 3 kali baru tersambung falkom 3 Mengulang Cali 3 - 4 kali baru tersambung 2 Mengulang Cali 3 - 4 kali baru tersambung 1 Mengulang Cali 5 6 kali baru tersambung 5 1 kali call langsung tersambung 4 Mengulang Cali 2 - 6 kali baru tersambung 4 Mengulang Cali 2 - 8 kali baru tersambung		Detil													
ParameteriKey Factor amudahan Mengakses IVIR To	5 1 kail call langsung tersambung 4 Mengulang Cali 2 3 kali baru tersambung falkom 3 Mengulang Cali 3 - 4 kali baru tersambung 2 Mengulang Cali 3 - 4 kali baru tersambung 1 Mengulang Cali 5 6 kali baru tersambung 5 1 kali call langsung tersambung 4 Mengulang Cali 2 - 6 kali baru tersambung 4 Mengulang Cali 2 - 8 kali baru tersambung		Delil													
ParameteriKey Factor amudahan Mengakses IVIR To	S 1 had call insignany brasenburg Mongaring Call 2-3 had be no larsenburg Mongaring Call 2-3 had be no larsenburg Mongaring Call 2-4 had be no larsenburg Mongaring Call 5-4 had low low larsenburg		Detil													
amudahan Mengakses IVR Te	3 National independs presenting 4 Management (24 - 2 stall have invented by a 5 Management (24 - 2 stall have invented by a 5 Management (24 - 5 stall have invented by a 1 Management (24 - 5 stall have invented by a 5 National invented by a 1 stall have invented by a 5 National invented by a 1 stall have invented by a 5 National invented by a 1 stall have invented by a 5 Management (24 - 3 stall have invented by a 5 Management (24 - 5 stall have invented by a 5 Management (24 - 5 stall have invented by 6 National invented by a 6 National invented by a 6 National invented by 6 National inve		Detil													
ParameteriKey Factor amudahan Mengaksas RVR To Kefarsediaan Operator	S. 1-Mar data language generating A bengang call 2 - 3 wall have to resembling A bengang call 3 - 3 wall have to resembling D bengang call 3 - 4 wall have to resembling D bengang call 4 - 6 wall have to resembling D bengang call 4 - 6 wall have to resembling A bengang call 4 - 6 wall have to resembling A bengang call 2 - 6 wall have to resembling D bengang call 2 - 3 wall have to resembling D bengang call 5 - 6 wall have to resembling D bengang call 5 - 6 wall have to resembling D bengang call 5 - 6 wall have to resembling D bengang call 5 - 6 wall have to resembling D bengang call 5 - 6 wall have to resembling D bengang call 5 - 6 wall have to resembling D bengang call 5 - 6 wall have to resembling D bengang call 5 - 6 wall have to resembling		Detii													
ParameteriKey Factor mudahan Mengaksea IVR Te	1. More data languages generating 4. Benghang Cail 2-3 and language 2. Benghang Cail 3-3 and language 2. Benghang Cail 3-4 and language 2. Benghang Cail 3-4 and language 3. Benghang Cail 3-4 and language 3. Benghang Cail 3-4 and languages 4. Benghang Cail 3-4 and languages 4. Benghang Cail 3-4 and languages 4. Benghang Cail 2-3 and languages 3. Benghang Cail 2-3 and languages 4. Benghang Cail 3-3 and languages 4. Benghang Cail 3-4 and languages 4. Benghang Cail 3-4 and languages 5. Sign Cail 5. Si		Detil													

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015

SUMMARY ANALISA:

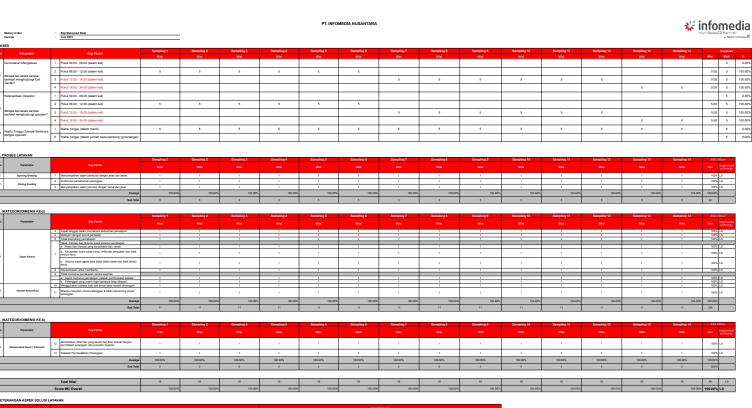


-	LILINATOR	MADILINGO	LUUI LAIAI	~~
ш.,				

No Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
No Nama Onicer	Rexomendasisawadan yang Oldenian Olifor	Benar	Salah		
1 Officer 1					
2 Officer Ke-N					
3					
4					
5					

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 25 dari

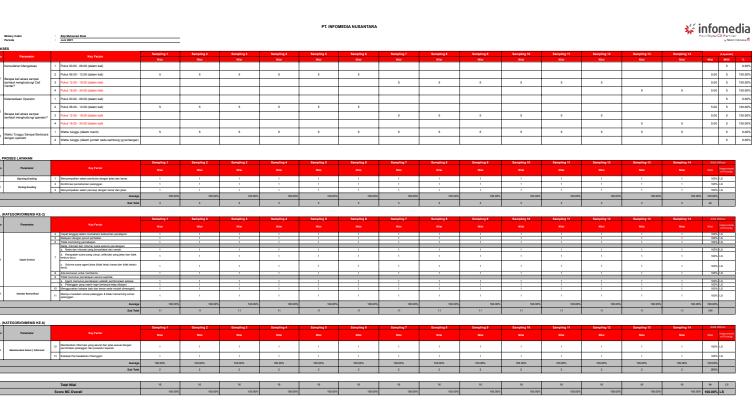


KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

Ι.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
ľ			Benar	Salah		
Г	Officer 1					
-	Officer Ke-N					
-						
П						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali cali langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 26 dari

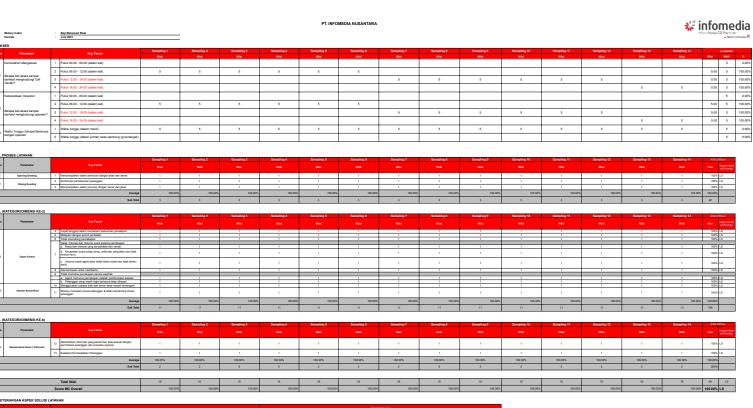


KET	ERANGAN ASPEK SOLUSI L	AYANAN

١,	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
ľ	o Nama Onicer		Benar	Salah		
- [-	Officer 1					
- [3	Officer Ke-N					
- [:						
Ŀ						
- 5			, and the second	· ·		

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3	Waktu tunggu dalam menit	3	1 - 3 mot
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 27 dari

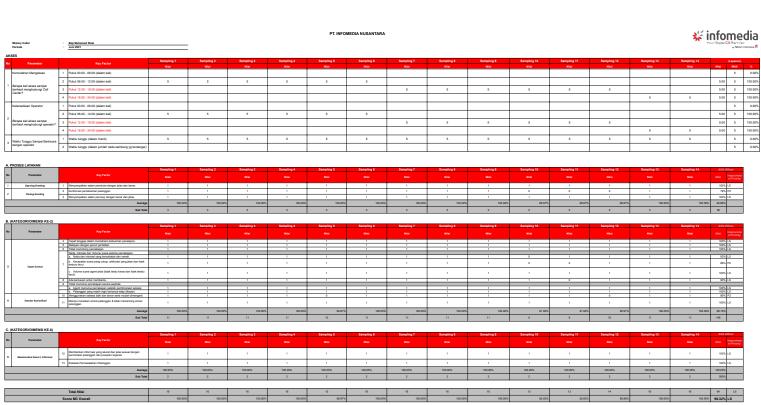


KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)		
			Benar	Salah	
Г	Officer 1				
-[Officer Ke-N				
Г					
Г			·	· ·	

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г		5	1 kali call langsung tersambung
	Ketersediaan Operator	4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mnt
3		3	1 - 3 met
		2	3 - 5 met
		1	>5 mst

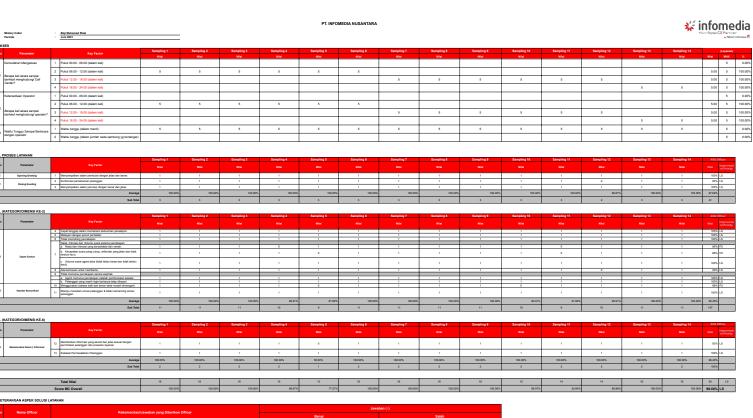
IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 28 dari



KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN	

No	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)		
			Benar	Salah	
1	Officer 1				
2	Officer Ke-N				
2					
4					
5				·	

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersembung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		- 1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 dB
		4	30 db - 1 mmt
3		3	1 - S met
		2	3 - 5 mmt
		1	>5 mst



	KETERANGAN ASPEK SOLUSI L	RANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN					
	o Nama Officer	Rekomendasii/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
	No Nama Onicer	Rekomendasi Jawaban yang Oldenkan Omicer	Benar	Salah			
ı	1 Officer 1						
[2 Officer Ke-N						
- [3						
- [4						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tenambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
1		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
2		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang cal > 6 kali baru tersambung
Г	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 dB
		4	30 dB - 1 mnt
3		3	1 - 3 met
		2	3 - 5 met
		1	>5 mst