

## KRITERIA PENILAIAN KINERJA AGENT LEVEL 0

NO	ASPEK	BOBOT	TARGET	NILAI					CATATAN
				5	4	3	2	1	
<b>1</b>	<b>PRODUKTIVITAS</b>	<b>100%</b>							
1	Login/Keterlambatan	10%	0%	Login tepat waktu			login terlambat =15 menit	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)	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%	Pencapaian Target < 80%
4	Aux time	10%	15 Menit/Hr	Pencapaian Target < 100%		Pencapaian Target 100% >=N > 105%		Pencapaian Target > 105%	Pencapaian Target > 105%
5	AHT (Avg Handling Time)	20%	Datin = 6 Menit, Indihome 5 Menit, Pots 6 Menit	Pencapaian Target <= 100%			Pencapaian Target 105% >=N > 105%	Pencapaian Target > 105%	Pencapaian Target > 105%
6	FCR (First Call Resolution)	20%	Datin 10%, Indihome 20%, Pots 10%	Pencapaian Target (FCR 30%) = 100%	Pencapaian Target (FCR 20%-29%) <100%- 90%		Pencapaian Target (FCR < 20%) <90%		
<b>2</b>	<b>PRESTASI</b>	<b>80%</b>							
1	QM SCORE	40%	90%	Pencapaian Target > 90%	Pencapaian Target =90%		Pencapaian Target <90%-85%	Pencapaian Target <85%	Pencapaian Target <85%
	Proses Layanan								
	Sikap Layanan								
	Solusi Layanan								
2	PNP Score ( Produk & Prosedur Test)	40%	90	Pencapaian Target >90	Pencapaian Target = 90		Pencapaian Target <90-80	Pencapaian Target <80	Pencapaian Target <80
<b>3</b>	<b>KEDISPLINAN</b>	<b>20%</b>							
3	Pembinaan Agent	20%	0%	Tidak mendapatkan pembinaan konseling		Mendapatkan pembinaan konseling 1 kali		Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali	Mendapatkan pembinaan konseling = 2 kali