	QCO: RIZKY ADI PURNAI	//A
10	NAMA AGENT	LAYANAN
- 1	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	TIER 1 VOICE
2	TESSA RINDIYANI	TIER 1 VOICE
3	TIARA ANDINI JUHENDI	TIER 1 VOICE
4	PRADHITA SALSABILA PUTRI P	TIER 1 VOICE
5	YUDDY DARMAWAN	TIER 1 VOICE
6	SAMUEL SETYAJI	TIER 1 VOICE
7	YOGI TRIONO	TIER 1 VOICE
8	MAULANA LUQMAN	TIER 1 VOICE
9	ADITYO KUSUMA PUTRA	TIER 1 VOICE
10	ANDINI PRAMUDITA	EMAIL
- 11	ANDI RIZKI KOSASIH	EMAIL
12	DWI WINDA WIDIYANINGSIH	EMAIL
13	ZHARIF HIDAYAT	EMAIL
14	LUTHFI FICKRUL ISLAMI	EMAIL
15	FENNY STEPHANI	TIER 2 INDIHOME
16	FITRI MULYANI	TIER 2 INDIHOME
17	PUTRI ANDARESTI	TIER 2 INDIHOME
18	SENDY FIRDAUS	TIER 2 INDIHOME
19	ADISTY SUKMAWATI	TIER 2 DATIN
20	ACHMAD ALFIAN RAMADHIANSYAH	TIER 2 DATIN
21	ADITYO NUGROHO	TIER 2 DATIN
22	MUHAMMAD FAIZ BILLAH	TIER 2 DATIN
23	BOBY INDRA SETIAWAN	TIER 2 DATIN
24	SOPYAN	TIER 2 DATIN
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

	QCO: KANIA FITRIANI SUMI			
D	NAMA AGENT	LAYANAN		
- 1	REGGY BAYU PRATAMA	TIER 1 VOICE		
2	EGI RUSTIAMAN	TIER 1 VOICE		
3	FIRMAN NURDIANSYAH	TIER 1 VOICE		
4	AFDHAL ASNAWI	TIER 1 VOICE		
5	MOH. RESQI MAULUDIN	TIER 1 VOICE		
6	GIN GIN GUNTARA	TIER 1 VOICE		
7	SONY HARTO WIBOWO	TIER 1 VOICE		
8	WULAN HARISMAYANINGSIH	TIER 1 VOICE		
9	ASTA TRI FAUZI	EMAIL		
10	AZIS IMANSYAH	EMAIL		
11	DADAN M RAMDAN	EMAIL		
12	FAJAR AWALUDIN	EMAIL		
13	IQBAL BAHARI	EMAIL		
14	DANA TRIWIBOWO	TIER 2 INDIHOME		
15	FAHMI IBRAHIM SAENI	TIER 2 INDIHOME		
16	MUHAMAD FAISAL KARTAKUSUMAH	TIER 2 INDIHOME		
17	YASSER RISVANDI	TIER 2 INDIHOME		
18	DUWI SEPTIANI	TIER 2 DATIN		
19	RATNA DEWI PUSPITASARI	TIER 2 DATIN		
20	KIKI ANGGARA	TIER 2 DATIN		
21	BAMBANG NURDIANSYAH	TIER 2 DATIN		
22	AGI FAKHRU WILDAN	TIER 2 DATIN		
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32		1		
22				

	QCO: WINDI SITI HAJRIAN	
NO		LAYANAN
	GALIH JATI PERMANA	TIER 1 VOICE
	HII MAN NUR RIDHO	TIER 1 VOICE
3	M NOOR FAHRUL AKBAR	TIER 1 VOICE
	M. FAISAL ARSAWIJAYA	TIER 1 VOICE
5	ALDI RIZKI FAUJI	TIER 1 VOICE
- 6	ZAHLUL FADIL SURYANA	TIER 1 VOICE
7	HILMY MAULANA	TIER 1 VOICE
8	MUHAMAD EKA NISWORO	TIER 1 VOICE
9	DANY SANTARA GUMILAR	EMAIL
10	DIAN ANGGARDA PUTRA	EMAIL
	DWIKI YULIAWAN	EMAIL
12	FADJAR INDRAWAN FIRDAUS	EMAIL
13	HILMAN FUADI	EMAIL
		TIER 2 INDIHOME
15	RIZKY MUHAMMAD FIRDAUS	TIER 2 INDIHOME
16	ROHIM RAMDANI	TIER 2 INDIHOME
17	HENDRA MAULANA	TIER 2 INDIHOME
	NUR MUHAMMAD RIZQI	TIER 2 DATIN
	NUR SYAWAL	TIER 2 DATIN
	RUQI ANTIKA	TIER 2 DATIN
	INDRA PERMANA	TIER 2 DATIN
	INDRA APRIYADI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

NO	NAMA AGENT	LAYANAN
140	AMY FITRI IRIANA	TIER 1 VOICE - IP
	RIZKA MARIS KEMALA S	TIER 1 VOICE - IP
	ROMALII I TAMPLIROLON	TIER 1 VOICE - IP
	JAJANG SUPRIATNA	TIER 1 VOICE - IP
	AMRI HARTLAN	TIER 1 VOICE - IP
	KIKI ANJAYA	TIER 1 VOICE
	REZA FAHLEVI	TIER 1 VOICE
	RAINALDI WIBAWA	TIER 1 VOICE
	DONI PARASIAN HUTASOIT	EMAIL
	PERY KURNIAWAN	EMAIL
	RIZAL MUSTOPA	EMAIL
	TRIYONO KROMO	EMAIL
	GINANJAR SUTISNA R	EMAIL
	RAHMAT ADHI JUMARA	TIER 2 INDIHOME
	ERI JULIYANA	TIER 2 INDIHOME
	BUDI WIRA BHAKTI	TIER 2 INDIHOME
	SYAEFUL AKBAR NURROHIM	TIER 2 INDIHOME
18	DADAN ABDUL JABAR	TIER 2 DATIN
19	FERNANDO SIHOLE	TIER 2 DATIN
20	WULAN PURWANTI	TIER 2 DATIN
21	SUHERMAN	TIER 2 DATIN
22	DERA FADLY HAMDANI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

	QCO: YOLANDA ERZIA	NA .
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	A. EKA SAKTI PRATIWI	TIER 1 VOICE
2	AVISKA AVITA SARI	TIER 1 VOICE
3	DARJAT SUDARJAT	TIER 1 VOICE
4	ADELA MURTI	TIER 1 VOICE
5	ANIDA FAZIA ZINI	TIER 1 VOICE
6	AUGUST BUDIYANTO	TIER 1 VOICE
7	HARIS FADILAH	TIER 1 VOICE
8	ANISA KHUSNUL MASTUTI	TIER 1 VOICE
9	DENI FITRIANI	TIER 1 VOICE
10	LUTHFI GANI HAKIM	TIER 1 VOICE
11	MANGGAR PRAWIRANINGPRANG	TIER 1 VOICE
12	ABDAUL MUQORROBIN	TIER 1 VOICE
13	EFY ANA MUFLICHATI	TIER 1 VOICE
14	AZIZA DWI SAPUTRI	EMAIL
15	JIMMY ANDRIE COMMANDO	TIER 2 INDIHOME
16	ASIH YUNENGSIH	TIER 2 INDIHOME
17	ABDURRAHMAN RIDHWAN	TIER 2 INDIHOME
18	ANDI ANDRIANTO	TIER 2 INDIHOME
19	MARTINA LASTIANI ANGGI	TIER 2 INDIHOME
20	RAIDATUL JANNAH	TIER 2 INDIHOME
21	KAHFI MUNAJAT	TIER 2 DATIN
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
	OCC: FITRI ANI SIHAI C	HO
0	NAMA AGENT	LAYANAN
1	MEILANI RAHAYUNINGRUM	TIER 1 VOICE
2	NIMAS MALII IDA	TIER 1 VOICE
3	PILILIESTARI	TIER 1 VOICE
4	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	TIER 1 VOICE
	PAGENTA THAT THE PAGE TO THE P	THE T VOICE

	QCO: FITRI ANI SIHALO	HO
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
- 1	MEILANI RAHAYUNINGRUM	TIER 1 VOICE
2	NIMAS MAULIDA	TIER 1 VOICE
3	PUJI LESTARI	TIER 1 VOICE
4	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	TIER 1 VOICE
5	RUCHI WILUTAMA	TIER 1 VOICE
6	SASQIA AYU LESTARI	TIER 1 VOICE
7	ISNI DYAH K.A	TIER 1 VOICE
8	LINA NUR LATIFAH	TIER 1 VOICE
9	RAHMAT AL HAFIZ	TIER 1 VOICE
10	AKHMAD ALAUL HIMAM	TIER 1 VOICE
- 11	MILLATUZZAHRINA	TIER 1 VOICE - IP
12	NURFITRIANA	TIER 1 VOICE - IP
13	ADITYA SANUBARI	TIER 1 VOICE
14	ANGGA DWIYONO PUTRA	TIER 1 VOICE
15	RINA WIJAYANTI	EMAIL
16	REIZA RAHMAAJI RAHARJA	EMAIL
17	M. IQBAL PURNAMA YUSUF	TIER 2 INDIHOME
18	NOORMALITA RETNO UTAMI	TIER 2 INDIHOME
19	ORRYZA DWI JUNI AYUNINGTYAS	TIER 2 INDIHOME
20	YOGA RAKHMAT SUBARKAH	TIER 2 INDIHOME
21	RIFOI MAHFUZH	TIER 2 INDIHOME
22	LUQMAN NURFAJRI	TIER 2 INDIHOME
23		
24		
25		
26		
27		
28	+	
29	+	
30		
31	+	
32	+	
33	+	

QCO: ANGGI PUTRIANI PRASETYO					
NO	NAMA AGENT	LAYANAN			
1	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI				
2	ELSA TARADHITA	TIER 1 VOICE - IF			
3	ESTI WIJAYANTI	TIER 1 VOICE			
4	FIKI EKA SETIA PUTRI	TIER 1 VOICE			
5	FINTA INTAN PURBA	TIER 1 VOICE			
6	HENDRA REZA HAVILDA	TIER 1 VOICE			
7	TIANSYAH FAJAR RAMDHANI	TIER 1 VOICE			
8	PUTERI TRIANA AUDINA	TIER 1 VOICE			
9	RAHMA ADISTA AMALIASANTI	TIER 1 VOICE			
10	EVA FEBIYANI	TIER 1 VOICE			
11	M UMAR SHOLEH	TIER 1 VOICE			
12	MOHAMAD EKO MEIZENI W.S	TIER 1 VOICE			
13	MUHAMMAD ODI RACHMAWAN	TIER 1 VOICE			
14	VINI MEIFRISKA LESTARI	TIER 1 VOICE			
15	DESI SYAMSIAH	EMAIL			
16	MAULIDA FADIAH	TIER 2 INDIHOME			
17	DWI ENARWATI	TIER 2 INDIHOME			
18	EKA NOVIYANTI	TIER 2 INDIHOME			
19	FIFI SEPTIVIA ALAYDA	TIER 2 INDIHOME			
20	WILDA SAFIRA	TIER 2 INDIHOME			
21	REGZI SERDIYANTI	TIER 2 DATIN			
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					

	QCO: SONDANG BR SAGAI	
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	RIZAL THIRAFI ZUL FAHMI	TIER 1 VOICE
2	RYSAWIJAYANTI PUTRI	TIER 1 VOICE
3	SATRIANI BR KARO	TIER 1 VOICE - IP
4	YURISTIAN RIZALNI	TIER 1 VOICE
5	MOCH. QADRI ARIE SYAFITRAH	TIER 1 VOICE
6	MARINDA IKA DEWI SAKARIANA	TIER 1 VOICE
7	NOVA SETYANINGRUM	TIER 1 VOICE
8	INTAN PINILIH HANISTYA	TIER 1 VOICE
9	NOR RAHMA ASTRIYANI	TIER 1 VOICE
10	SYAH EMBO LANTANG	TIER 1 VOICE
11	FAHRUL ARIFIN	TIER 1 VOICE
12	INDRA WIBOWO	TIER 1 VOICE
13	RADENTA NADIBUNDA JAYANTARA	TIER 1 VOICE
14	GREGORIUS FRANJAYA SETYA DEWA	TIER 1 VOICE
15	PANJI BINTANG PAMUNGKAS	EMAIL
16	AYU ISMI WULAN	EMAIL
17	FARIDATUZZAHRO	TIER 2 INDIHOME
18	TRI EKO SUSILO	TIER 2 INDIHOME
19	SIDIK PAMUNGKAS	TIER 2 INDIHOME
20	RIZKY DWI HERGIANTITUS	TIER 2 INDIHOME
21	SAIFUL HIDAYAH	TIER 2 INDIHOME
22	HENI ISMIYATI	TIER 2 INDIHOME
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30	+	t
31		
32		
32	+	
- 33	1	

	QCO: CHOIRUNNI	BA .
NO	NAMAAGENT	LAYANAN
1	FIRMAN ARDIANSYAH	TIER 1 VOICE
2	LENY LUTFIANA AZHARI	TIER 1 VOICE
3	LUTFI EFA OKTAVIANI	TIER 1 VOICE
4	M. IHSAN P.	TIER 1 VOICE
5	ANINDYA IFFA K	TIER 1 VOICE
6	CHINDYANA FEBBY UTAMI	TIER 1 VOICE
7	DITAAPRILIA	TIER 1 VOICE
8	ROBBY NANDA SURIYANDA	TIER 1 VOICE
9	FRIDANATA DEVI RATIKA	TIER 1 VOICE
10	MUHAMMAD FAISAL ABQORY	TIER 1 VOICE
11	RIKY ANGGARA PUTRA	TIER 1 VOICE
12	ROBBY DHINI SETIAWAN	TIER 1 VOICE
13	YOSUA SANDHY PRATAMA	TIER 1 VOICE
14	M. IHSAN P.	TIER 1 VOICE
15	REGITA RATIH PRAMESTIWI	EMAIL
16	HERUL SURYA KENCANA	TIER 2 INDIHOME
17	IYANG YUDA PURNAMA	TIER 2 INDIHOME
18	RINA SHAHFRYNAH	TIER 2 INDIHOME
19	M. ALDO NOVIARSAN P.	TIER 2 INDIHOME
20	ASNI FEBRIANTI	TIER 2 INDIHOME
21	DWI NURNAENI	TIER 2 INDIHOME
22	TAUFIK HIDAYAT	TIER 2 DATIN
23		
24	l	
25	l	
26	l	
27	l	
28	l	
29	l	
30	l	
31	l	
32	l	
33		

10	NAMA AGENT	LAYANAN
1	NOVITA SARI ARIFIN	TIER 1 VOICE
2	SITI KOMARIYAH	TIER 1 VOICE
3	SHAFIRA ARLINA	TIER 1 VOICE
4	WAHYU ROKHMANA	TIER 1 VOICE
5	WENY IRMA SYAFRIL	TIER 1 VOICE
6	WILDAN AUDINA	TIER 1 VOICE
7	YOHANA KARTIKA WARDANI	TIER 1 VOICE
8	ACHMAD BAROJI	TIER 1 VOICE
9	ADDAM IKHSAN ANJASMARA	TIER 1 VOICE
10	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	TIER 1 VOICE
11	ANDHIKA BRAMANTYA	TIER 1 VOICE
12	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	TIER 1 VOICE
13	JULIUS MARIO	TIER 1 VOICE
14	WIND SUDRAJAT	TIER 1 VOICE
15	JAN FERY HAISMA SINAGA	EMAIL
16	MARGARET REVITA PRAMESTI	TIER 2 INDIHOME
17	RISTI YULIANA	TIER 2 INDIHOME
18	RANDY ADAM NASUTION	TIER 2 INDIHOME
19	SHELLADITA FITRIYANI SUSILO	TIER 2 INDIHOME
20	SINGGIH NUGROHO PUTRO	TIER 2 INDIHOME
21	ERRY NUR ARIFIN	TIER 2 INDIHOME
22	FACRHAT	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		



ei/Tanggal : Jumat, 10 September 2 im : September 2021 yanan : Voice kesi I susman : TRIPSA Banturan

		Data Panggilan								
No.	Nama Agent	N a	alah	Record ID / ANI	Tgl	Jam	QA Officer	Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter	Detail	Number		Jan	QA OIIIGE			
i		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak membuatkan tiket telepon (hanya tiket gangguan internet saja yg dibuatkan)	Komplain Gangguan IndiHome / 0888053276	9/7/2021				FE	
	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	Cust melaporkan 2 kendala (Tidak 1 tumpangan) hanya dibuatkan 1 tiket, dan tiket lain diarahkan untuk call back			9:24 AM	RAP		FE	
		Solusi Layanan // Discloimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menyampaikan summary kendala Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (2 X 24 Jam)	45					FE	
	MAULANA LUQMAN	Proses Loyanan // Verification & Identification (b. identifikasi permasalahan pelanggan)	Tidak menanyakan teleponnya berkendala juga atau tidak	Komplain Gangguan IndiHome 2P / 0813159047						NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	Tidak menanyakan kejelasan informasi			1 10:42		61.50%	NFE	
2		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	01:08 Terbata-bata		07/09/2021		RAP		NFE	
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	03:37 Menggunakan Jargon "Enol"						NFE	
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menginfokan summary kendala tiket yang dibuat						FE	
	SAMUEL SETVAJI	Proces Layanan // Verification & Mentification (b. Identification approximation processing to the proc	Komplain					NFE		
3		Sikup Layonan // Telephone Skills (a. Membangun Keakraban dengan pelanggan)	01:02 Salah menyebutkan nama pelanggan	Gangguan IndiHome 0 2P / 0435880377	07/09/2021	021 15:41	RAP		NFE	
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Deskripsi tiket tidak sesuai info pelanggan (Solusi restart tidak dicantumkan)						FE	

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin, 20 September 2021 Bulan : September 2021 Layanan : Voice Lokasi Leyanan : TENESA Bandung

		Data Panggilan							
No.	Nama Agent		salah	Record ID / ANI	Tgl	Jam	QA Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number			-		
,	PRADHITA SALSABILA PUTRI P	Proses Loyanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	Tidak menanyakan teleponnya berkendala juga atau tidak	Komplain Gangguan IndiHome 2P / 076127682	9/18/2021	4:02 PM	RAP	70.00%	NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menyampaikan summary kendala		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,				FE
2	MAULANA LUQMAN	Sikop Layonon // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	00:38 Artikulasi tidak jelas	Komplain Gangguan Telephony / 1: 0218797047 1	16/09/2021	15:37			NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	00:57 Menggunakan Jargon "Enol"				RAP		NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menginfokan summary kendala tiket yang dibuat						FE
	ADITYO KUSUMA PUTRA	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak melakukan verifikasi untuk layanan Astinet	Komplain Gangguan Telephony / 0285421676		9:22			NFE
3		Proses Loyanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	Tidak melakukan identifikasi untuk layanan astinet		17/09/2021		RAP		NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak melakukan open tiket untuk layanan astinet						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Kamis, 30 September Bulan : September 2021 Layanan : Voice

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	N a	alah	Record ID / ANI	Tol	Jam	QA Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Sikap Layanan // Helpfuliness (a. Empati)	00:21 Memotong pembicaraan						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Open tiket tidak sesuai SOP (Deskripsi solusi tidak sesuai info pelanggan)	Komplain Gangguan					FE
1	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	Tidak memberikan solusi awal	IndiHome 2P / 0812788501 2	9/21/2021	9:00 AM	RAP		FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Menyampaikan estimasi tidak sesuai SOP (2 x 24 jam) Tidak menyampaikan summary kendala						FE
,	TIARA ANDINI ILIHENDI	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	00:43 Menggunakan Jargon "Enol"	Komplain Gangguan Internet /	24/09/2021	14:22	RAP	77 00%	NFE
2	HARA ANDINI JUHENDI	Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	Tidak menyertakan Hasil ukur jaringan	0821470909 09	24/09/2021	14:22	NAP.		FE
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	01:48 Terbata-bata						NFE
3	MAULANA LUQMAN	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	06:04 Menggunakan Jargon "Enol"	Komplain Gangguan Internet /	22/09/2021	15:03	RAP		NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Tidak menyampaikan summary kendala	0248452753					FE



lari/Tanggal : Jumat, 10-09-200 ulan : September 2021 ayanan : Voice relari I susman : TENESA BING

			Data Panggilan									
No.	Nama Agent	N a	alah	Record ID / ANI	Tel	Jam	QA Officer	Score	Keterangan			
		Kategori & Parameter	Detail	Number	TgI	Jam	QA Officer					
		SIKAP LAYANAN/Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 01:14, 02:33 , 06:54						NFE			
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih dari 2 menit 2:12 (02:35 - 04:47)						NFE			
1	MOH. RESQI MAULUDIN	SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent menulis di tiket restart modem dan cek kabel perangkat namun saat handling dengan pelanggan tidak ada informasi tsb.	Komplain Gangguan Internet/08 118609916	9/4/2021	10:08 AM	Kania F.S	54.00%	FE			
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak ada pandu restart modern						FE			
		SIKAP LAYANAN/Helpfuliness a. Empati	Agent tidak mengucapkan, mohon maaf atas ketidaknyamannya						NFE			
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 00:07, 07:21]			Kania F.S		NFE			
2	REGGY BAYU PRATAMA	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent menggunakan jargon : 06:29 nomer	Komplain Gangguan Internet/08	9/8/2021	12:22 PM		68.00%	NFE			
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih dari 2 menit 2:31 (07:53 - 10:24)	115536088						NFE		
		SOLUSI LAYANAN/Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak ada merangkum ulang gangguan						FE			
		SIKAP LAYANAN/Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 07:08	Komplain Gangguan Internet/08 5893279463	Vomelain	Vomelain	Vomelain					NFE
3	EGI RUSTIAMAN	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak info estimasi 1-2 menit saat izin menunggu 04:53		9/2/2021	9:41 AM	Kania F.S	74.00%	NFE			
		SOLUSI LAYANAN/Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak ada merangkum ulang gangguan						FE			

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Han/Tanggal : Senin/20-09-3021 Bullan : September 2021 Layanan : Voice Lokasi Layanan : Tanasa Bdg

| March Agent |

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hani/Tanggal : Sanin/29-09-1 Bulan : Saptember 2/ Layanan : Voice Lokasi Layanan : Tanesa Bdg

			Data Panggilan								
No.	Nama Agent	N a	ealah	Record ID / ANI	Tel	Jam	OA Officer	Score	Keteranga		
		Kategori & Parameter	Detail	Number	191	Jam	QA Officer				
		PROSES LAXANAN/Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent identifikasi tidak lengkap kabel lan/wifi yg tdk bisa broswsing karena indikator lampu modem normal, yang tidak bisa diakses 1 atau semua web.						NFE		
		SIKAP LAYANAN/Telephone Skills b. Penegunaan Bahasa yang Tepat	Agent pengulangan kata saat spelling : 02:52 alfaalfa	Komplain Gangguan					NFE		
1	WULAN HARISMAYANINGSIH	SOLUSI LAYANAN/Product Knowledge & Problem Solution Mencatat Semua Informasi	Agent tidak sesuai sympthom harusnya tbb 01: 20 indikator lampu modem normal dan jaringan normal in111122879	Internet/02 17254533	9/27/2021	10:23 AM	Kania F.S	47.00%	FE		
		DISCLAIMER Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent rangkum ulang gangguan tidak sesuai harusnya TBB 01:20 indikator lampu modem normal dan jaringan juga normal						FE		
		PROSES LAXANAN/Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak ada verifikasi data pelanggan atas nama dan alamat	Komplain					NFE		
2	AFDHAL ASNAWI	SIKAP LAYANAN/Helpfuliness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 01:06, 03:15	Gangguan Internet/08	9/24/2021	10:23 AM	Kania F.S	64,00%	NFE		
		Telephone Skills b. Penegunaan Bahasa yang Tepat	pengulangan kata : untuk saat ini 00:28 , 02:40 baik baik 00:40	1297961991					NFE		
		SOLUSI LAYANAN/Product Knowledge & Problem Solution Mencatat Semua Informasi	Agent tidak ada create update tanya progress di notik in110911308 tgl 2021-09-24 pukul 00:03: 54						FE		
		SIKAP LAYANAN/Helpfuliness a. Empati	memotong pembicaraan pelanggan :00:17						NFE		
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi terbata-bata : 01:08 , 01:21 , 03:53 & logat : 00:11]					NFE		
3	SONY HARTO WIROWO	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	jargon : oh 01:30 , pake 04:50 & pengulangan kata : disini 00:31 , 05:01, 05:19 , 08:29 , 08:33 ,	Komplain Gangguan	an 0.04/2024	9/21/2021 11:	11:55 AAA	Yania ES		NFE	
-		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	05:24 tidak info estimasi 1-2 menit saat izin menunggu di hold ke 2 & Hold lebih dari 2 (03: 02) menit (08:26-05:24)	Internet/08 179556288	Internet/08 179556288	Internet/08	,,,,,,,,,,,	22.20 AM			NFE
		SOLUSI LAYANA Prol	SOLUSI LAYANAN/Product Knowledge & Problem Solution Mencatat Semia Informaci	detail gangguan TBB/TBC harusnya pilih salah satu sesuai identifikasi indikator lampu modem normal. Jampu internet berkedio						FE	



fari Tanggal : Jumlat, 10 September 2 Julian : September ayanan : Voice réseil avanan : TRNFSA Bendann

			Data Panggilan							
No.	Nama Agent	Mas	alah	Record ID / ANI	Tel	Jam	OA Officer	Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer			
		Verification & Identification/Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent melakukan identifikasi tidak lengkap							
1	GALIH JATI PERMANA	Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:43 Intonasi datar 00:52, 01:03, 03:16 Artikulasi tidak jelas 03:42 Terlalu cepat	Komplain Gangguan Internet/	9/5/2021	12:25 PM	Windi Siti Hajriani	64.00%	NFE	
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:36, 01:40, 02:36, 02:40, 03:18 enol	0811967030						
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menginformasikan summary permasalahan pelanggan						FE	
		Closing Greeting/Salam penutup	Agent tidak ada kemauan untuk membantu (Tidak menawarkan bantuan)	nembantu						
2	M NOOR FAHRUL AKBAR	Helpfuliness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:11 Intonasi datar 00:20 Suara terdengar lemah 04:00 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias	Komplain Gangguan Internet/ 0215438073	9/1/2021	8:17 PM	Windi Siti Hajriani	71.50%	NFE	
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:16, 01:42, 02:02 Nomer 01:16, 01:20, 02:20 Enol	9						
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN108904811)						FE	
		Helpfullnes/Empati	Agent tidak bersikap empati kepada pelanggan (Tidak mengucapkan permintaan maaf)							
3	ZAHLUL FADIL SURYANA	Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:09, 03:04 Intonasi datar 00:12 Artikulasi tidak jelas	Komplain Gangguan Telephony/ 0215151330	9/7/2021		11:31 AM	Windi Siti Hajriani	74.00%	NFE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN109281749)						FE	

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin, 20 September Bulan : September Layanan : Voice

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	alah	Record ID / AN				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Helpfuliness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:28 Artikulasi tidak jelas 02:31 Terlalu cepat 03:17 Intonasi ragu-ragu	Komplain					NFE
1	HILMY MAULANA	Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melampirkan hasil ukur jaringan (IN109938525)	Gangguan Datin/08129	9/14/2021	14:43:55	Windi Siti Hajriani	57.00%	
		Product Knowledge & Problem Solution/Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak menginformasikan adanya gangguan massal (IN109938525, notik gamas IN109901215)	3564866					FE
		Closing Greeting/Salam penutup	Closing greeting tidak sesuai SOP (waktu)						
		Helpfulines/Empati	Agent tidak bersikap empati kepada pelanggan (Tidak mengucapkan permintaan maaf)						
2	ALDI RIZKI FALIII	Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:34 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang amtudias 03:23,03:26 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 03:48 suara terdengar lemah 03:50 Artibulasi tidak jelaba 03:51 Terlalu cepat	Komplain Gangguan Datin/02158 906359	9/15/2021		Windi Siti Hajriani	71.50%	NFE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent melakukan update tidak sesuai SOP (IN110076338, Nomor pabx tidak sesuai) Agent tidak melampirkan hasil ukur jaringan						FE
		Opening Greeting/Salam pembuka	Opening greeting tidak sesuai SOP (waktu)						
3	m. Faisal arsawijaya	Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:12 Intonasi datar 00:59, 04:47 Artikulari tidak jelas 01:21, 04:35 Intonasi tidak stabil 03:22 Terlalu cepat 03:49 Intonasi tidak stabil 04:47 Terlalu cepat	Komplain Gangguan Internet/02 26037837	9/20/2021		Windi Siti Hajriani	71.50%	NFE
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:34, 00:44, 04:44 Nomer 03:55 Gamas						
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent melakukan update tidak sesuai SOP (IN110546091, Nomor palox tidak sesuai)						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Karris, 30 September Bulan : September Layanan : Voice

			Data Panggilan							
No.	Nama Agent	Ma	alah	Record ID / AN				Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer			
		Closing Greeting/Salam penutup	Agent tidak melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan							
1	MUHAMAD EKA NISWORO	Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:09 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 00:37, 03:40 Artikulasi tidak jelas 01:13 Suara agent terdengar lemah 04:19 Terlalu cepat	Komplain Gangguan Internet/08	9/24/2021	6:44 PM	Windi Siti Hairiani	54.50%	NFE	
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melampirkan capture hasil ukur jaringan (IN110917873)	115777667			Hajriani			
		Product Knowledge & Problem Solution/Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Penyampaian informasi tidak akurat (IN110917873, Estimasi perbaikannya 1x24 jam)						FE	
		Closing Greeting/Salam penutup	Agent tidak melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan							
2	ZAHLUL FADIL SURYANA	Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:56 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 02:07 Intonasi tidak stabil 02:49 Artikulasi tidak jelas 06:23 Intonasi datar	0815257863	9/30/2021	6:41 AM	Windi Siti Hajriani	71.50%	NFE	
		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:32 Enol	40	1	163				
		Closing Greeting/Salam penutup	Agent tidak menginformasikan summary tiket pelaporan (IN111383092)						FE	
3	M FAISAL ARSAWIJAYA	Helpfullness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:21 Artikulasi tidak jelas 01:11 Terialu cepat 02:25, 04:39 Intonasi tidak stabil 04:22, 04:29 Terialu cepat	Komplain Gangguan	9/29/2021	9-14 AM	Windi Siti	74.00%	NFE	
"		Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:25 Nomer 04:04 Enol	00:25 Nomer Internet/UZ Hajna			Hajriani			
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada	Agent tidak meginformasikan summary kendala	1	1				FE	



			Seis Pargylan			_				
-	Sanadged		111	Record O. LAN Science	2	_	GAOTher	See	Kelevanger	
		Kelepel & Passesier	Dated .	limin	,	_				
		SIKAP LATINAN // Helpfullness // a. Empats	Agent Side Sides						MI	
		SKAP LESSKER (*Stephane Skills, *) b. Prosperator School sand Smith SKAP LESSKER (*Stephane Skills, *) b.	Penggunuan kata berintifi "balk"						MH	
		Penggunaan Kahasa yang TepaK	hald lebih dan 2 menti						MH	
		SOLUS LANSAN, Mencada Semua Informaci	orah menuhtkan alamat email pelanggan	Kensten					п	
1	MANAGE WIMAN			Gangguan PTV/SR132	9/5/2021	20.30 AM	Thursday.	71.00%		
				8611170						
						1				
		SEAP LANGUAN // Helpfullness // a. Empals	tidak fokus menanyakan kendati pennacatahan pelanggan						MFE	
		SIXAF LATERAN // Helgfulbress // b. Bershap Postif dan Pencaya Diri	Saay vance, intonasi talak statal, ragu-ragu						MI	
		SIXAY LESSERIE (15th phane State) (b. Programmer Bahara sana State) SIXLUS LESSERIE (15th market Service	menumpuk didani menyebutkan nama selanasan				Nursely		MH	
		SOLUS LATRANÇ Mencalai Semua Informasi	tidak mencatat sudah 1 minggu tida kaneksi	Kanylan					п	
	NIZA WHATVI			Gangguan Indennet.//	9/4/3021			71.00%		
				CK99951230 2	1,1,2121	9.43 AM	9.43 AM			
		SEXP LEANAN() Telephone Skills; (/ S. Penggunaan Bahara yang Tepak	Penyebutan angka enol. DE-00						MH	
	1	SOLUS LANKAN, Mensios Semia Informaci	tidak mencatatat sudah di takukan chek kabel dan peranyikat			l			Pl.	
	1					l				
	1			Kenske		l				
Ι.	ROMINU TRAPUROUS			Gangguan Didni/0333	1 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10			77.00%		
1				2802813		1				
	1					l				

ekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hallbergel - Shinacil Bejenie 2021 Bile - Shiprie Capera - Vide Cales Capera - Shinacing

	×	w 2	_	94000	See .	
MACO LAS SERVICIONES (NE PROPERTO DE LA CONTRACTION DEL CONTRACTION DE LA CONTRACTIO	•					Xelevangen
SEASO LANGUA (MENTANDA MENTANDA MENTAND						
Pocifi dan Percaya Diri. SKAP LISTALINI, Telephone SMIN, b. SKAP LISTALINI, Telephone SMIN, b. SANDALINI, Telephone SMIN, b.						APE
						MH
Programme School same Proof.						APE
SOCIAL DESCRIPTION (Medicale) pelanggan menangkan dalah lajaran,						п
Singan						
(MIZZERRO	1/11/2021	A/3021 7.5	36 AM	Nurtally	71,00%	
609						
SIKAY LASINANA Perkahilannya A. Emasti Di 18 talah Sakur menangalan kembali	-	\rightarrow	\dashv			ME
SKAP LARISANQ Projublining B. Bershap Satural Code State						MI
Notifi das Percaya Diri. 1/CUSE MERITA Documentation/Menitatis: Data mencatis untuk pelanggan apatria tidak						
Sensa Informaci Sta diffusivng Select Sta Singsong sign Se						- "
Smith Smith						
	9/17/2021	3/2021 11:1	139 PM	Nurtally	74,00%	
712280088						
SECULIARISMONIARIA DE SANCIARIO	\rightarrow	-	\rightarrow			
Postal dan Percaya Dici						APE
Progganian Sidnes yang Troot menumpuk didan penyebutan nama pelanggan						APE
ECELUTIONERS/Discusseriation/Mencatal behavior bidminates behavior						п
Kinglan						
s register unit of the state of	9/11/2021	1/0021 2:3	30 PM	Nurtary	74,00%	
M,0857776 12708						

Pakanitulari Bariodical Monitoring Apart - Barioda 2

NetTraggel James 1 Dates 2001 Balon Grapeson Layers (To Yalion Lates Layerson Geology

			Onla Paraggilan						
-	Samulgeri		****	Secol D. AN	~	-	GA Officer	See	Kelevanjan
		Kriegel EF warmin	Deal	Nonier	-	_			
1		PROSES LANNAN // Serfication & Mentification // a. Serfikary data peranggan	Agent SGA meronyston so oberruit f			l			MH
1		SIXAF LAXXAN // Helpfullness // S. Bershap Postif dan Percaya Diri	Morae agu agu	1					MH
		SOLUE LEREAN // Documentation // Mencalif Service Informed	agent tidak mencatat untuk kendala sudah 1 monggu, mdikatar lampu ada berwansa merah	1					Pi.
		ORIGIN SPINS HILITON	rings, makes unpo and treated neur	Kanalan					
				Gangguan Streetung					_
1	ROSE MARIS ESMALAS			// DK03204K20	1/22/2021	3:33 PM	Nurtally	67,00%	
				99					
				1					
				1					-
				ł					_
-		SIKAP LISBOURN // Helpfullness // a. Empats	Agent Stild ada empati "mohon maaf atas	_		-	-		ME
		SIKAP LANDAN // Helpfulness // b. Bershap	retolikoyaman nya" mtonasi Talak Kalifi dan terburu buru	1					ME
		Poct of day Percays Disc 3 KAP LATERATE / Hold / Prodes Pencarges	PERSONAL COMPANY AND ADDRESS OF THE PERSON ADDRESS OF THE PERSON AND ADDRESS OF THE PERSON ADDRESS OF THE PERSON AND ADDRESS OF THE PERSON ADD	1					
		Lawdon// Penggunan Hold dan Yander yang Taput	hali lebh dan 2 ment 33.09-13.81, 13.05-18.68 Ddak mengofurmaskan estimas pengorikan data 2 ment 15.08	Kompton Ganazaan					ME
	ANNO SUPPLICAD	SOLUTE LATERAN // Documentation // Mencalist Sensia Informaci	Odak mencatat tampu Indikator normal, tidak ditengkasi hasil ukur taringan	Date // DAILY SERVICE	m/r1/2011		Mary Confession	71.00%	PE .
				19					
				1					
				1					
				1					-
				1					
				1					-
-	_	SIXAP LANSAN // Helpfullens // a. Singati				_	-		MI
1		SIKAF LANSKAN // Pelufulkanes // Sc Bershau	permasalahan pelanggan CC 16 Pengucapan kata-katanya terlahi ceput dan	1	l	ı			
1		Postif dan Pencaya Siri SIKAP LAMBAN // Telephone Shifts // b.	941949						MH
1			jargon 00 05 "tidak terselecakan kendab"						APE
		SOUTE LEARNER () Product Knowledge & Problem Solution () Mergyanus Procedus	Serbelt-Selt dalam menjanyakan informasi	Kamplan					- PE
Ι.	DE ANAMA			Gangguan Indennet.//	101001	l	Nurtario .	71.00%	
1 .	LIGHTON.			0771808011 1	1024,0002	237700	numany	74,000%	
				- '					
1				1	l	l	l		
1				1	l	l	l		
1				1	l	ı			
_				_	_	_	_	_	



 fari/Tanggal
 : JUMAT, 10 SEPTEMBER 2021

 lulum
 : SEPTEMBER - PERIODE 1

 ayyanan
 : VOICE

 okasi Layanan
 : SEMARANG

			Data Panggilan								
No.	Nama Agent	M a	salah	L				Score	Keterangan		
	Talia Agent	Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	TgI	Jam	QA Officer	ocore	Reterangan		
		Helpfullness a. Empati	Agent tidak mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya						NFE		
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	01:28 Agent terbata-bata						NFE		
1	DARJAT SUDARJAT	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:26 mengucapkan jargon "eeh"	Komplain // 0214600190	9/1/2021	2:28 PM	Yolanda Erziana	68,00%	NFE		
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold								NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan dan tidak menyampaikan SLA ke pelanggan						FE		
		Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menawarkan bantuan lain						NFE		
		Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	05:08 agent terbata-bata	Komplain //					NFE		
2	EFY ANA MUFLICHATI	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:50 mengucapkan jargon "eeuuh", "hemm" dan mengucapkan kata "baik" berulang	1414081135 55	9/1/2021	8:03 AM	Yolanda Erziana	68,50%	NFE		
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih 2 menit	33					NFE		
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE		
2	ANISA KHUSNUI MASTUTI	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	04:48 agent meminta pelanggan menunggu tapi tidak di hold	Komplain //	9/6/2021	12:37 PM	Yolanda	77.00%	NFE		
,	PARTIES REPORTED IN CONTROL WAS TO THE	Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Solusi awal yang di berikan hanya pengecekan kabel dan perangkat, harusnya restart modem		5,5,2021	LL.37 FIVE	Erziana	,50%	FE		

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hani/Tanggal : SENIN, 20 SEPTEMBER 2021
Bulan : SEPTEMBER
Layanan : VOICE
Indexed Javanan : SEMARANG

		Data Panggitan								
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan	
		Kategori & Parameter	Detail	Number	TgI	Jam	QA Officer			
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:53 mengucapkan jargon "euh"						NFE	
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold], ,,,,,			Yolanda		NFE	
1	DARIAT SUDARJAT	Documentation Mencatat Semua Informasi	Headline tidak sesuai dan detail kendala di deskripsi tidak sesuai, harusnya kendala iptv, dan tidak mencantumkan hasil ukur jaringan	Komplain // 0254574822	9/12/2021	4:58 PM	Erziana	54,00%	FE	
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan dan tidak menyampaikan SLA ke pelanggan						FE	
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi alamat pelanggan						NFE	
		Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menawarkan bantuan lain			8:27 AM			NFE	
2	AUGUST BUDIYANTO	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:59 agent terbata-bata	Komplain // 1253306236	9/13/2021		Yolanda Erziana	61,50%	NFE	
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit						NFE	
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Agent tidak menanyakan solusi awal restart modem						FE	
3	A. FKA SAKTI PRATIWI	Helpfullness a. Empati	03:16 terjadi hening	Komplain //	0/15/2021	11:40 004	Yolanda	77.00%	NFE	
3	M. ENA SANTI PRATIWI	Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent merangkum kendala pelanggan tidak Jengkap hanya menyampaikan "kendala	161103514 91		9/15/2021	11:49 AM	Erziana	77,00%	FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

 Hari/Tanggal
 : KAMIS, 30 SEPTEMBER 2021

 Bulan
 : SEPTEMBER

 Layanan
 : VOICE

 Lokasi Layanan
 : SEMARANG

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi alamat pelanggan	Komplain //		3:02 PM	Yolanda	70.00%	NFE
1	ADELA MURTI	Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN110672416	0251857573 5	9/21/2021	3:02 PM	Erziana	70,00%	FE
		Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	04:21 agent terbata-bata	Komplain //					NFE
2	A. EKA SAKTI PRATIWI	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	05:51 mengucapkan kata "enol"	Komplain // 1711082013		12:16 PM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent salah menyampaikan nomor tiket	37					FE
		Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	01:11 agent terbata-bata						NFE
3	AVISKA AVITA SARI	Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit	komplain // 1721022004 61	9/27/2021	7:40 AM	Yolanda Erziana	74,00%	NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan	61					FE



ri/Tanggel : Jum'at, 10 September 2021 lan : Periode 1 - September 202 yanan : Voice

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	alah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:27 artikulasi tidak jelas						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 04:20 - 06:23 Hold lebih dari 2menit dan tidak konfirmasi kepada pelanggan						NFE
1	ESTI WILAYANTI	Documentation Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan dan solusi awai di deskripsi tidak sesuai, pelanggan infokan nada sibuk di lokasi - Symptom tidak sesuai	Komplain/0 811108559	9/9/2021	10:06 AM	Anggi Putriani	54.00%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	- Solusi awal tidak sesuai	1					FE
		Opening Greeting Salam pembuka	- greeting salah penyebutan waktu "selamat pagi"						NFE
2	EVA FEBIYANI	Documentation Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tidak sesuai karna agent tidak menanyakan hal tersebut kepelanggan	Komplain/0 711373223	9/2/2021	11:26 AM	Anggi Putriani	57.50%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala INET, lampu modem dan hasil speedtest						NFE
3	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Helpfuliness a. Empati	- Tidak mengucapkan "Mohon maaf atas ketidaknyamanan nya" - 03:14 - 03:18 hening	Komplain/0 62897298	9/7/2021	3:07 PM	Anggi Putriani	64.00%	NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 02:42 terbata bata	1					NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin, 20 September 20 Bulan : Pariode 2 - September 20 Layanan : Voice Lokasi Layanan : Semarang

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	M a	alah	Record ID / ANI				Score	Keterangan
	· ·	Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Pelanggan infokan alamat tidak sesuai, akan tetapi agent tidak membantu menanyakan alamat yg benar dimana						NFE
		Helpfuliness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 00:38 terbata bata - 07:00 intonasi terlalu cepat						NFE
	VINI MEJERISKA I ESTARI	Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	- menanyakan nama pelanggan dipertengahan percakapan	Komplain/0	9/12/2021	9:05 AM	Anggi	41.00%	NFE
	VINI MEIRISAA LESIANI	b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:41 menggunakan kata "perkabelan" - 03:46 menggunakan kata "eeee" - 03:59 menggunakan kata "baek" seharusnya "baik"	816725485	9/12/2021	9.03 AM	Putriani	41.00%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Symptom tidak sesuai						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Salah memberikan informasi nomor tiket pelaporan pelanggan						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	 - Untuk verifikasi data pelanggan, baik atas nama dan alamat agent yg konfirmasi bukan pelanggan 						NFE
2	RAHMA ADISTA AMAHASANTI	b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala TLP di lokasi, ada nada atau tidak ada nada	Komplain/0	9/15/2021		Anggi		NFE
2	KAHMA AUISIA AMALIASANII	Helpfuliness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:04, 01:49, 07:05 artikulasi tidak jelas - 01:43, 06:30 intonasi terlalu cepat - 01:56 terbata bata	7117421436	9/15/2021	11:28 AM	Anggi Putriani		NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Deskripsi solusi awal tidak sesuai						FE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- symptom tidak sesuai	Komplain/0			Anggi		FE
3	FINTA INTAN PURBA	Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan	8138364503 3	9/15/2021	1:45 PM	Putriani	60.00%	FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hair/Tanggal : Junrist, 1 Oktober 2021
Bulan : Pariode 3 - September 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semanang

		Data Panggilan									
No.	Nama Agent	M a	salah	Record ID / ANI				Score	Keterangan		
		Katagori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer				
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala IPTV dilokasi						NFE		
		Closing Greeting Salam penutup.	- Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan	Komplain/0					NFE		
1	MUHAMMAD ODI RACHMAWAN	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:52, 02:09, 02:33 intonasi terlalu cepat - 05:14 terbata bata	8129825679 7	9/26/2021	11:36 AM	Anggi Putriani	61.50%	NFE		
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:14 menggunakan kata "enem"]					NFE		
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Symptom tidak sesuai						FE		
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala TLP dilokasi						NFE		
,	EVA FERIYANI	Closing Greeting Salam penutup.	- Tidak menawarkan bantuan	Komplain/0 8581319189 9/25/2021		Komplain/0 8581319189 9/25/2021		10-50 444	Anggi	64 50%	NFE
•	LIATEMAN	Helpfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:01 terbata bata	4	3/23/2021	10.30 AW	Putriani		NFE		
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Headline tidak sesuai						FE		
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Tidak verifikasi data pelanggan	Komplain/0					NFE		
3	HENDRA REZA HAVILDA	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:34 menggunakan kata "saat ini" secara berlebihan	3514480102	9/21/2021	6:26 PM	Anggi Putriani	67.00%	NFE		
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	- Tidak menanyakan solusi awal						FE		



			Data Panggilan						
No.	Nana Agent	Kategori & Parameter	brat	Record ID / ANI Number	w	Jan	QA Officer	Store	Ketaranjan
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						
		Helpfullnecs b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:20, 06:39 artikulasi tidak jelas						
		Telephane Skills b. Penggunaan Kahasa yang Tepat	- 02:85 mengucapakan garing untuk garis miring - 02:88, 02:57, 02:86 mengucapkan nomer	Komplain/0					
1	YOSUA SANDHY PRATAMA	Hold / Proces Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tegat	- 04:08 - 06:39 hold > 2 menit	8536829066 6	9/6/2021	6:10 PM	Choirunn	48,50N	
		Documentation Mencatat Semus informaci	- IND0926054 Deskripsi tidak lengkap, alamat email tidak di cantumkan - solusi awal di deskripsi tidak sesuai						
		Disclaimer Mebikukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summany tilet laporan)						
		Heigfullness b. Berskap Positif dan Percaya Diri	- 01:32, 05:38, 06:08, 05:47 artikulasi tidak jelas						
		Telephone Skills b. Penggunaan Rahasa yang Tepat	- 01:07, 02:14, 02:35, mengucapkan nomer						
2	DROY KARUL RUSDIANTO	Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Soliusi awali tidak sesuai, tidak menanyakan & memberikan panduan restart stb untuk kendala B [*] TV	Komplain/0 8529070415 S	9,15/2021	1:09 PM	Choirum isa	54,00%	
		Disclaimer Mebikukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang pemasalahan pelanggan (menyebutkan summany tilet laporan)						
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak merawarkan bantuan lain - tidak meranyakan kejelaran informasi di akhir percakapan						
3	M. IHSAN P	Helpfullness b. Berskap Poskif dan Percaya Diri	- 01:25, 02:28 pengucapan untuk terdengar tuk - 01:48, 02:39 artikubul tidak jelas	Komplain/0 8232996532 2	9/6/2021	3:00 PM	Choirum isa	71,50%	
		Telephone Skills b. Penggunsan Kahara yang Tepat	- 01:07, 01:13, 02:04 mengucapkan yak - 01:39 mengucapkan nomer						
		Documentation Mencatar Semus Informaci	- NISS9307911 pelanggan lagul tidak update di tiket pelaporan						

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Harifanggel : Seniotiti Sepander 2021 Butan : Seniperatur Liquisis : Valida Likasi Liquisan : Seniang

			Dia Persolan									
	Name April		Data Panggian				_	Sure				
	Nana April	Kategori & Parameter	brail	Record ID / AND Number	19	Jan	QA Officer	Store	Keterorgan			
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- tidak menanyakan nada telpon						AFE			
		Heigfullness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:19, 01:22, terbata-bata - 05:29 artikulasi tidak jelas						NFE			
	DIKY KABUL RUSDANTO	Telephane Skills b. Penggunaan Kahasa yang Tepat	- 00:38, 01:45, 02:31 mengucapkan nomer - 05:18, 05:33 mengucapkan enol	Komplain/0 8190742052 2	9/14/2021	5:45 AM	Choirum isa	44,00%	NFE			
		Documentation Mencatat Semus Informaci	- Deckripsi tidak sesuai percakapan, di percakapan tidak ada info solusi awal - Symptom tidak sesuai						FE.			
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE			
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakagan						NFE			
		Heigfuliness a. Empati	- tidak mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya							NFE		
		Heigfuliness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 00:16, 02:02, 02:17 artikulasi tidak jelas	Komalain/0	n/0 9/13/2021					Choirum		NFE
2	YOSUA SANDHY PRATAMA	Telephone Skills b. Penggunaan Rahasa yang Tepat	- 00:22, 00:25, 0::50 mengucapkan nomer	3133601169	9/13/2021	10:04 AM	isa	48,50%	NFE			
		Documentation Mencatar Semus Informaci	- INSO9912516 Deskrigui tidak sesuai dan tidak lengkap (solusi awal tidak sesuai, tidak mencantumkan alamat email)						FE			
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summany tilet laporan)						FE			
		Verification & Identification s. Verificasi data pelanggan	- tidak verifikasi alamat pelanggan						NFE			
3	FRIDANADA DEVI RATIKA	Helgfulineos b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 00:38 terbara-bata - 00:42, 02:24, 02:36, 02:49 artikulasi tidak jelas - 02:00 meninbulkan suara asing	Komplain/0 8212703998 9	9/15/2021	2:52 PM	Choirum ita	67,00%	NFE			
		Documentation Mencatat Semua Informaci	- INS 93502243 pelanggan lapor ulang tidak update di tikat pelaporan						FE.			

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

			Data Personalian													
			salah	_	_	_	_									
	Nama Agent	Kategori & Parameter	best	Record ID / AND Number	w	Jan	QA Officer	Score	Kelanagan							
		Telephone Skills b. Penggunaan Rahasa yang Tepat	- 01:02, 01:52, 02:21 mengucapkan nomer - 02:04 mengucapkan eno						NFE							
1	DIKY KABIJI. RUSDIANTO	Documentation Mencatar Semus Informasi	- INI 1112278 deskripsi tidak secusi, di percakapan tidak ada info solusi awal - Symptom tidak sesuai (pelanggan infokan telp tidak bisa k og)	Komplain/0 226007074	9/27/2021	12:04 PM	Cheirum isa	57,00%	FE							
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedus, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE							
		Heigfuliness a. Empati	- tidak mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya						NFE							
		Helgfuliness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:18, 02:18, 03:45 artikulasi tidak jelas	Komalain/0			L		NFE							
2	ROBBY DHINI SETUWAN	Telephane Skills b. Penggunaan Kahara yang Tepat	- 00:54, 01:06, 02:30 mengucapkan nomer - 02:60, 02:66 mengucapkan enol - 03:11 mengucapkan eee	2129006130	9/23/2021	9:53 AM	9:S3 AM	9:S3 AM	9:53 AM	9:53 AM	9:53.AM	9:53 AM	9:53 AM	Choirunn	71,00%	NEE
		Documentation Mencatat Semus Informasi	- INS 10923 250 pelanggan lapul tidak update di tiket pelaporan						FE							
		Helgfullness b. Bersikap Positif dan Persaya Diri	- 02:39 artikulasi tidak jelas						NFE							
		Telephone Skills a. Membangun Keskraban dengan pelanggan	- salah menyebut nama pelanggan	Komalain/0			Choirum		NFE							
3	RIKY ANGGARA PUTRA	Hold / Proces Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	tidak mengucapkan terimakasih setelah hold	1907012491	9/26/2021	8:15 PM	isa	71,00%	NFE							
		Documentation Mencatat Semus Informaci	- INI 11077010 pelanggan lapul tidak update di tiket pelaporan						FE							



si/Binggal Jurat, 13 September 2021 Jan Periode 1 - September 20 syanan : Voice Skasi Layanan : Semanang

				Data Panggilan													
		Nama Agent	W.	salah					Score	Setrongen							
	-		Kategori & Parameter	Deal	Record ID / ANI Number	Tyl	Jan	QA Officer	201	Name and all all all all all all all all all al							
ĺ			Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggan, seperti apakah masih ada nada diteleponnya atau tidak?, tidak bisa IC/OT?, dil						NFE							
			Welpfullness a. Empati	* Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE							
			b. Bersikop Positif dan Perceya Diri	07:09: Batuk	1			1		NFE							
I	1	ANGGA DWIYONO PUTRA	Telephone Skills b.Penggunaan School yang Tepat	CO.58: Agent menggunakan kata "kosong" yang seharusnya "NOL" " 03:22: Agent mengucapkan kata baik secara beruntun, baikbaik yang seharusnya cuksp sekali saja	0778472079 / Komplain	9/6/2021	1:38 PM	Fibri. A.S	Fibri. A.S	18,00%	NFE						
I			Penggunaan Hold dan Tronsfer yong Tepot	02:41: Agent ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit	1						NFE						
			Solusi Layonon / Documentation Mencatat Semua Informasi	disolusi awal adanya pengecekan perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada						FE							
I			Menguesol Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing/edukasi pengecekan perangkat						FE							
l			Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menangkum/konfirmasi ulang kendala pelanggan hanya menginformasikan tiket laponan & SLA tiket						FE							
Ī			Closing Greeting Salom penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan						NFE							
ı			Telephone Skills	06:42-06:47: suara agent terbata-bata				ı					NFE				
I			Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	02:47-04:50: Agent ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit, dan hold lebih dari 2 menit			9:10			NFE							
I	2	SASQIA AYU LESTARI	Solusi Layenen / Documentation Mencotat Semuo Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart modem, cek perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak mencantumkan alamat email pelanggar; afit zharfangfoollers.com	02122564061/ Komplain	07/09/2021		9:10	9:10	9:10	9:10	9:10	9:10	9:10	9:10	Fitri. A.S	31,50%
ı			Menguesol Prosedur, Produk dan Aplikasi Layenan	Agent tidak melakukan probing/edukasi pengecekan perangkat dan kabel						FE							
l			Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menangkum kendala pelanggan hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE							
J			Telephone Skills à Penggunaan Rohosa yang Tepat	01:14: Suara agent terbata-bata (ragu-ragu apa yg akan disampaikan				_		NFE							
1			Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	05:37: Agent ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit	l					NFE							
]	3	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	Solusi Layenen / Documentation Mercotat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan "disolusi awal" adanya pengecekan kabel dan perangkat tetapi hasil recording tidak ada	0317662453 / Komplain	01/09/2021	0:47	Fitri. A.S	54,00%	FE							
1			Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menangkum kendala pelanggan hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE							

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Harl'Enggel Senin, 23 September 2021 Bulan : Periode 2 - September 202

Layanan : Voice Lokasi Layanan : Semarang

			Data Pangollan									
			salah									
No.	Nama Agent	Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	Tal	Jan	QA Officer	Score	Keterangan			
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggan, jaringan i-booster online dan tiket laporan sebelumnya jaringan sudah online, lebih digali lagi apakah kendala menggunakan LAN/WFI, dll						NFE			
1	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	Telephone Skills - b. Penggunoon Bahasa yang Tepat	03:59: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "follow-upkan"	0217417190 / Komplain	9/13/0202	11:23 AM	Fitri. A.S	47,00%	NFE			
		Solusi Layenen / Documentation Mencatat Semua Informasi	Deskripsi tiket laporan tidak sesuai dengan hasil recording, di detail gangguan, solusi awal. Disarankan isi percakapan sesuai dengan yg dicantumkan di tiket laporan							FE.		
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing/edukasi kendala pelanggan						FE			
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggan, pelanggan menginformasikan kendala 39; seharusnya agent identifikasi kendala voice dan IPTV nya									NFE
		Helpfuliness a. Empoti	* 01:27: Suara agent dengan pelanggan tumpang tindih, Disarankan apabila pelanggan masih berbicara ditunggu sampai selesai kemudian direspon * Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan mohon masil atak selikdarwarmannan	082353157747/					NFE			
2	ANGGA DWIYONO PUTRA	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	03:43: Agent menggunakan partikel bahasa gaul 'oh'	Komplain	12/09/2021	13:32	Fitri. A.S	41,00%	NFE			
I	1	Penggunaan Hold dan Tronsfer yang Tepat	03:54-06:08: Hold lebih dari 2 menit	i	l	l	1		NFE			
		Solusi Layenen / Documentation Mencotat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan kabel dan perangkat tetapi hasil recording tidak ada * Subejct tiket laporan tidak sesuai templete						NFE			
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum/konfirmasi ulang kendala pelanggan hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						rt			
3	AKHMAD ALAUL HIMAM	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggan seperti apakah masih ada nada untuk telp atau tidak, IPTV nya muncul notif apa? DII	081298612353/ Komplain	9/19/2021	4:39 PM	Fitri. A.S	70,00%	NFE			
		Menguesai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan edukasi pengecekan kabel & perangkat, restart STB	auripian.					FE			

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Bulan : Periode 3 - September 20 Layanan : Vidos Lokal Leanan : Semano

- 1				Data Panggilan						
	No.	Nama Apent	Wa .	salah	Secret ID (AN)				Score	Reterange
			Kategori & Parameter	Deal	Number	Tyl	Jan	QA Officer		
			Telephone Skills Is Penggunoon Bohasa yang Tepat	00:47, 07:30: agent mengucapkan kata baik secara beruntun "baikbaik" yg seharusnya cukup sekali saja						NFE
	1	ADITIA SANUBARI	Solusi Layanen / Documentation Meccatat Semua Informasi	* Agent salah mencantumkan alamat email pelangjan, chairuhumam680@gmail. com ya seharusnya, chorulumam680@gmail. com * Solusi awal tiket laporan dicantumkan adanya pengecekan kabel dan perangkat, restart modern tetapi hasil recording tidak ada	081356352121 / Komplain	9/26/2021	5:56 PM	Fitri. A.S	57,00%	FE
			Menguesai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layenan	Agent tidak melakukan probing/edukasi restart modem						FE
			Verification & Identification b. Identifikasi permusalahan pelanggan	Agent kurang identifikasi kendala pelanggan, tbc menggunakan LAN/Wifi, port LAN dipasangkan di port berapa, dli karena jaringan di embassy jaringan normal						NFE
	2	ANGGA DWIYONO PUTRA	Helpfuliness a. Empoti	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamananya	085360033169 / Komplain	26/09/2021	16:56	Fitri. A.S	64,00N	NFE
- 1			Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	03:39-06:37: hold lebih dari 2 menit	l					NFE
			Solusi Layenen / Documentation Mercatat Semuo Informasi	Agent salah melampirkan alamat email pelanggan, auretta21@icloud.com yang seharusnya arculetta21@iclound.com						NFE
П			Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	03:02-05:11: hold lebih dari 2 menit						NFE
П	3	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	Solusi Layenon / Documentation Mencatat Semua Informasi	Templete subject yg dicantumkan salah untuk segmentasi yg seharusnya DES, Nama perusahaan tidak dilameirkan	08114121205 / Komplain	25/09/2021	18:35	Fitri. A.S	77,00%	FE



Temper Newson	WART BINCH (PAR) WENT BINCH (PAR)
We find an administration of the control of the con	NOAT ENNON (PALE) NOAT ENNON (PALE)
See Addition to Americal Assessment Conference of Conference on Conferen	(NFE) ADAL ERROR DATE:
A SIGNAL MANAGEMENT AND A SIGNAL MANAGEMENT AND A MANAGEM	MINI ERROR
Helphanese La Berriago Postoff can Project posto. Dela Casa Volume scara tendrá lecil Sentra Postoff can Project posto. Postoff can Project posto. Agrett mengucapitan lata "Sast. bas" Orcasa Rompilan V. Multimit 1975 (1975) (197	
	NEAT EMMON
Pringgunan Hold dan Transfer yang Tiput: Surasi hold	NEAT EMMON
Agent menulis betal dangguan dan Salusi Awali Dacumentation Salusi securi isi recording (NO39402453) Fithis is	ERROR (FE)
Product Knawledge & Problem Saladion Agent Side meranyakan apakah pribaggan Agent Side meranyakan apakah pribaggan	ERROR (FE)
Agent Solal info cummany' registran taporan Bridgian	ERROR (FE)
	NONE ENROR
	000
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tayat piritinggal akan mempun kendaan menunggu	(ERFE)
	ERROR (FE)
Product Knowledge & Problem Saladion - Report Citics mesanyskas apakah pribringgas - Retire to code of Likisai	ERROR (FE)
	NEAT EMBOR
2 REAL THREAD 224 FRANK 22	NEAL ERROR (NFE)
Agent Title in intercologies is placed to class of class	ERROR (FE)
Disclaimer Agent tidak info community das SLA.	ERROR (FE)

Half Targed - Dales Z Byte-les 201 Bales - Deplesie 201 Lepina - Visia Litar Lapras - Denaing

I				Colleges San													
ı	84	Name Agent	Kalagari & Paramater	Deal	Record C (AN) Number	w	Jam	QA Officer	low	Katarangan							
İ			Selephone Skills b. Penasunaan Bahara yang Teast	- Agent mengucapkan kata tidak baku "nomer"						NON FATAL ERROR INFO							
		REPORT THERMALE SALL FRANKS	Decumentation	- Agest tidak menuhdan Informasi pengecekan jaringan yang dicampaikan ke pelanggan. Penulikan Informasi Soluti Awal tidak lengkap (N1209008CE)	tomplain/	11/9/2021	e et en	Sondang		ENTINCERROR (FE)							
			Product Knowledge & Problem Solution	- Agent tidak menanyakan solusi awal dari pelanggan (tok perangkat dan sambungan kabel di tokas)	082299809828			itr Sagaia		RENUERHOR (FE)							
1			Disclainer	- Agent tidak info cummony/ ringkasan gangguan	1					EXECUTE ENGINEERS							
			Verification & Identification b. Identificati permacabhan pelanggas	- [TEMILANA] Agent tidak verifikasi data akanut westefan (065685 tilk) - Jeli serosasi Jushinisoski) Agent tidak konfinnasi ulang comor petanggan, eshingga dabi memberikan informasi serkat stavi kesikitiban comor petanggan (065685263)						NON RITHL SIRROR (NFS)							
			Clusing Greeting	- Agent tidak menanyakan kejelacan informaci dan penawaran bantuan			e.ex PM				NON FACIAL ERROR (NFE)						
1			Helpfulfress a. Empari	- Agent hening lebih dari it detik	1					NON FATAL ERROR (NFE)							
ı	2	SAMPLE ARTON	Helpfullness b. Bersilag Postif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan tidak jelas di kalimat salam penutup	Informaci/ 02123557000	9/15/2021		6.63 PM	6.63 PM	6.63 PM	6.63 PM	6.63 PM	6.63 PM	4.63 PM	6.63 PM	Sondang Br Sagala	55,50%
1			Selephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepot	-Agent mengucapkan kata tidak baku "nomer"	1					NON FATAL ERROR (NFE)							
			Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	 Agest memista pelanggas untuk mesunggu, samun tidak menginfokas estimasi hold dan tidak merekas tombol hold 						i		i				NON FATIAL ERROR (NFE)	
			Product Knowledge & Problem Solution	Agest cisih membenkan informasi terkait statut keskifan nomor pelanggan. Agest infokan masi half, sedang serelah dilaukan pengecekan di spilasir data udah tidak ditemukan (Dichilitotik II)						FAZIAL ERROR (FE)							
Ī			Opening Greeting	- Agent calah menyebutian waktu dalam calam genibuka (waktu 00:10:27 wib)						NON FATAL ERROR (NFE)							
			Verification & Identification b. identificaci permasalahan pelanggas	 Agent tidak mesanyakan bagainana banpu indikator di lokasi. Ingitu pelanggan infu gangguan, agent cirk pangan terpantasi dawn dan bagsung meminta data untuk open tiket tanpa ada identifikasi dan tanpa sakui awal 						NON FATAL SIRROR (NFS)							
		GRESORUS FRANURA SETTA DEWA	Closing Greeting	- Agent cilih menyebutian waktu dalam calam genutup (waktu 00:18:61 wib)	tomplain/	1/16/2021		Sondang		NON FABRU ERROR							
		WARRANCES PROMISES SETTE DEVEL	Helpfullness 3. Empari	- Agent tidak mengucapkan kalimat empari "mahan maaf atac ketidaknya manannya"	081357368818	Ny anj 2021	12.50 AM	itr Sagaia		NON FATAL ERROR (NFE)							
1			Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent hold lebih dari 2 menit]	1				NON FATAL ERROR (NFE)							
			Product Knowledge & Problem Solution	 Agent titak menanyakan colout awal apakah di lobasi kutah ditakan nettart modern oleh pelanggas, begitu pelanggai info pangguan, agent crik pelangai penpatba down dan langsung meninta data untuk open tiket tanpa ada identifikasi dan tanya colouti awal 						FAZAL ERROR (FE)							

terSegul lder apmer akerTapmer	June 1 Obite 2021 Septente 2021 Vana Semanny								
	Name Asset		Dele Pangglier 14 (4 h	_			_	lur	
**		Kalagari & Paramatar	Dead	Record C (AN)	w	Jam	QA.Officer		Kelenager
		Verification & Identification b. Identificaci permacabitan pelanggas	- Agent tidak menanyakan/ mengkonfirmasi apakah nomor telp tumpangan dan juga iptu terindan gangguan ziau tidak (DIRRIKSARDIS 17250520KRIS)						NON RATAL ERS
		Decumentation	 Agent menulidan di working update Tanya Progress details pain sedua tidak orousi. Karena agent tidak ada mengindahan tendat orap atau info working sebelumnya seperti apa ke perlanggan (N1109128314). 	tomolain/			Sendana		FATAL ERROR (
	RAZENTA NAZIBLADA JENNYTARA	Product Knowledge & Problem Solution	 Agent tidak memberikan informad yang secasi/ menevid terkah comor liyahan yang dibaporian petanggan oudah dilaporian sebelumnya di tgl 35 Sept oleh bapak Feliu dan status tiket mach aktif (M110RXRID4) 	0280890093	1927/2023	6-22 AM	tr Sagaia		FAZNL ERROR ()
		Disdainer	- Agent menginfukan estimasi SLA 120 menit umuk tiket yang cudah open dari tgi 26 Sept. dan cummary yang tidak cecusi dedarpai tiket yang cudah open sebelumnya (NEI 2012REI II)						FAXAL ERROR (I
		Helpfulfress a. Empati	- Agent hening lebih dari it detik						NON RATAL ERS
		Helpfulfiness b. Berskap Postof dan Percaya Diri	 Artikulasi/ pengucapan "mohon maaf atas iantidaknyamanannya", "mohon ditunggu" tendengar tidak jalas 						NON FATAL ERR
2	SANGLARSON	Telephone Skills b. Penggunaan Itahasa yang Tepat	Agest menyebut angkard dengan "enoli" das mengucapkan kata "double" saat quell alamat enoli pelanggas	Balanuk Komptan/ dis 195860185 9/22/200 I pangguan	1/22/2021	6:37 PM	Sondang Br Sagala	61,00%	NON FATAL ERR
		Documentation	 - Agent tidak menulidan info di detali gangguan terkak ipti yang terimbac kendala (K150788633) 						FATING ERROR (F
		Disdainer	- Agent tidak infokan cummany/ ringkacan laporan gangguan						FATAL FRADR ()
		Verification & Identification b. Identificaci permacalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan ayakah berkendala beseta dengan anak bunting, dan tidak menanyakan calah satu nomor anak bunting (MISONATKIN)						NON FACIAL ERR
	SRESORUS PRANSITIS SETIS DEWS	Helpfulfancs b. Bercilop Postif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan kata "ketidaknyamanannya" terdengar tidak jelas	tomplain/	9/22/2021		Sondary		NON FATAL ERR
3 64	Water Production and the Union	Documentation	- Agent culah mencantunkan informasi sada sada panggasa ping disih petanggan tisik ada nada, sehinga saba memih pempotan. Tisik mesasehahkan info somor yang dilaportan adabih kejabih hunting das alamat emali yang dicantunisan kurang sala salamat emali yang dicantunisan kurang sala bendi "esperoci" (NEIONATSSS)	082211999659	1920/201		ter Sagaila		FATAL ERROR ()
					_	_	_		



ari/Tanggal : Jurnat/10 September 20 ulan : September 2021 Iyanan : Voice

			Data Penggilan						
No.	Nama Agent	Masalah						Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer	ocore	Katarangan
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	00:51 Tidak verifikasi alamat pelanggan	Informasi / 9/4/203			Ahmad Chandra Kurniawan	78,50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	03:56 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain.			12:33 PM			NFE
,	1 FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 03:42 Terbata-bata		9/4/2021				NFE
		Sikop Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	02:31 Penggunaan jargon (nomer)		9/4/2021				NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	00:46 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. Tidak menggunakan tombol hold. Tidak berterima kasih setelah pelanggan menunggu.						NFE
2	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	Tidak melakukan verifikasi data pelanggan	Permintaan / 089694764195	9/7/2021	7:55 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	81,50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	03:59 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain.						NFE
		Sikop Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	02:53 Terbata-bata						NFE
		Sikop Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	01:56 Penggunaan jargon (aaa)						NFE
	ACHIMAD BAROJI	Proses Layonan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	02:02 Tidak verifikasi alamat pelanggan	Permintaan / 02183790767	9/8/2021 12:	12:06 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	81,50%	NFE
3		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	03:27 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain.						NFE
3		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	03:14 Terdengar ragu-ragu						NFE
		Sikop Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	01:38 Penyebutan angka "lapan"						NFE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Selasa/21 September 2021 Bulan : September 2021 Layanan : Voice

No.	Nama Agent	Data Panggilan							
		Masalah		Record ID / ANI				Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Proses Layanan // Verification & Identification	Tidak verifikasi data pelanegan	Komplain / 9/		5:45 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	68,50%	NFE
		(a. Verifikasi data pelanggan) Proses Lavanan // Verification & Identification	Tidak melakukan identifikasi lebih laniut		9/19/2021				
		(b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	seperti menanyakan lampu modem dsb						NFE
		Proses Layonan // Closing Greeting (Salam Penutup)	04:20 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain.						NFE
1	ACHMAD BAROJI	Sikap Layanan // Helpfuliness (a. Empati)	02:42 Hening > 3 detik						NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 03:36 Terbata-bata						NFE
		Sikop Loyonon // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	04:17 Pengulangan kata yang tidak perlu (baik)						NFE
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	02:16 Tidak verifikasi alamat pelanggan	Komplain / 0816520591 9/19/2021					NFE
	FALAH IBRAHIM YAZIOULHAQ	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	03:40 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain. Closing tidak sesuai standar kalimat (hanya mengucapkan terima kasih)			Ahmad		NFE	
2		Sikap Layanan // Helpfullness (a. Empati)	• 01:10 Hening > 3 detik		9/19/2021	9:01 PM	Chandra Kurniawan	75,50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	01:01 Terbata-bata						NFE
		Sikop Loyonon // Telephone Skills (a. Membangun Keakraban dengan pelanggan)	Tidak menanyakan nama pelanggan						NFE
		Sikop Loyonon // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	00:35 Penyebutan angka "enol", seharusnya "nol"						NFE
		Sikop Loyonon // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	 01:08 Penggunaan jargon (di restart), imbuhan indo digabung dengan kata asing. Bisa diganti dengan "dilakukan restart" dsb 01:56 Penggunaan kata tidak baku (nomer), 	Komplain / 9/16/202	9/16/2021	8:52 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	77,00%	NFE
3	ADDAM IKHSAN ANJASMARA		seharusnya nomor • Summary gangguan jangan hanya "kendala						
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	internet tadi", tapi disebutkan kendalanya, misal internet tidak bisa koneksi lampu los merah, sudah dibantu restart modem namun masih herisendala						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hei/Tanggal : Jumat/1 Oktober:
Bulan : September 2021
Leyenan : Voice

			Data Panggilan						
No.	Nama Agent	Masalah		Record ID / ANI	Tal	Jam	QA Officer	Score	Keterangan
		Kategori & Parameter	Detail	Number	19	Jam	QA Othoer		
1	siti komariyah	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	05:18 Artikulasi tidak jelas saat menyebutkan kata "nomor"	Komplain / 9/	9/24/2021			74,00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	01:27 Penggunaan jargon "di restart" (imbuhan indo digabung dengan kata asing), bisa diganti dengan "dilakukan restart"			10:01 AM	Ahmad Chandra Kurniawan		NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	 Tidak sampaikan summary gangguan. Contoh penyampaian: internet tidak bisa koneksi, lampu modem los merah, sudah dibantu restart namun masih berkendala 						FE
2	ADDAM IKHSAN ANJASMARA	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 00:23 Terbata-bata			3:45 PM Ahmad Chandra Kurniswan			NFE
		Sikap Loyanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	00:25 Penggunaan jargon (nomer), seharusnya nomor 00:58 Penggunaan jargon (di restart), imbuhan indo digabung dengan kata asing. Bisa diganti dengan "dilakukan restart" disb	Komplain / 0217690500	9/23/2021		Chandra	74,00%	NFE
		Solusi Loyonan // Discloimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Summary gangguan jangan hanya "kendala internet tadi", tapi disebutkan kendalanya, misal internet tidak bisa koneksi lampu los merah, sudah dibantu restart modem namun masih berkendala					FE	
3	SHAFIRA ARLINA	Sikap Layanan // Helpfullness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 00:26 Terbata-bata	Komplain / 08117590838	9/26/2021	7:30 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	74,00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills SHAFIRA ARLINA (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	03:14 Penggunaan jargon "di restart" (imbuhan indo digabung dengan kata asing), bisa diganti dengan "dilakukan restart"						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	Summary gangguan disampaikan setelah tiket laporan selesai dibuat, berurutan dengan notik dan SLA, bukan cebelum membuat tiket				Kurniawan		FE