PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
NO	raialletei	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
Ι.	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
140	r drameter	rey ructor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
1.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	40 Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140			ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	4 Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Γ,	Donner Time delem Manit	5	<= 15 Menit
Ι.	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 1 dari

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	NO Faralletei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer				
NO	Parameter	rey ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
		Sub Total	2	2	2	6					

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	rely ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	er Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

Periode : Equi wunsman kızsı

Periode : Juli 2021

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1 Service Level		1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
NO	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	T didilicter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (¬)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
140	Parameter	noy racion		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
Ľ		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	NO Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	iw Telkom Indonesia 🋠

Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode :: Juli 2021

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Sampling 1 Sampling 2 Sam		Sampling 3		(Layanan)		
NO	rai allietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

	NOOLO EATAITAT										
No	Barameter	Parameter Key Factor -		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer				
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
,	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
Sub Total				2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	NO Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Parameter Rey Factor		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	S Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\(\)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal

Periode : Juli 2021

AKSES

				Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		(Layanan)			
No	Parameter		Key Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1	December Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
	T didilicter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	NO Parameter Rey Factor		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor Sampling 1 Sampling Nilai Nilai		Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
- 1'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO	Parameter	ney ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
1 Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS				
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
Sub Total				2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	NO Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T didilicter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	4 Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	(Layanan)			
NO	Faranteter	ricy Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
١,		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	lo Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	noy ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	4 Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	iw Telkom Indonesia 🋠

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	r at attletet	rey i actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO Parameter		Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	1 Service Level		Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 9 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

	No Parameter					Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	(Layanan)			
No			Key Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%			
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%			
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%			
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%			
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%			

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	meter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	noy racion		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 10 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%		
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%		
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%		
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%		
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%		

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	meter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling	ъ	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Name Officer	a Officer Rekomendasl/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
NO	NO Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

P	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г	4 D	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
	1	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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





Mistery Caller		Biqi Muhamad Rizal
Periode	:	Juli 2021
		-

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	(Layanan)			
NO				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX		
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
Ι'	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

	THOUSE ENDING							
No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
,	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
'	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer	
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling	5	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
NO	Wanta Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 12 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	NO Farameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	December Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'	1 Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO	Parameter	itely i detail		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
1 Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS				
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
Sub Total				2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	No Parameter Key		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
140	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		-	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	cer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	NO Farameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	December Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'	1 Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	AVG Officer		
140	T didilicter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	To district No. 1 de la constante de la consta		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (<)				
NO			Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 14 dari

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	lo Parameter		arameter Key Factor		Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			ney racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	o Nama Officer	Rekomendasl/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)			
ľ	o Nama Officer		Benar	Salah		
	Officer 1					
	Officer Ke-N					
	3					
	5					

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 15 dari

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Kov Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%			
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%			
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%			
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%			
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%			

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	neter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
NO	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

P	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
	1	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 16 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Key Factor Sampling 1 Sampling 1		Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO	Parameter	rey ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	NO Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	meter Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 17 dari





Periode	:	Juli 2021
AK6E6		

No	Parameter		Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3 Key Factor		(Layanan)				
NO	ratatiletei	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι.	response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

ALI NOCEO EATAINA								
No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1 Service Level		1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
'	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	troy r detail		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)			
N	Nama Officer		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detii
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 18 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

AKSES

Mo	Parameter	Kov Easter		Key Factor Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	(Layanan)			
NO	r al allietel		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Doromotor	Parameter Key Factor -		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\forall)				
NO	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 19 dari





AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Doromotor	Parameter Key Factor -		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
			Sub Total	2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Sampling 3		AVG Officer	
NO	Parameter	rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Polymore de Ul combancia de Pilos de Combando de Comba	Jawaban (v)	
NO	Nama Officer	Kekomendasi Jawadan yang Diberikan Omicer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
4				
5				

•	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
		Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 20 dari

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer			
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
١.		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	ratalileter Key Factor		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	. Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Polymore de Ul combancia de Pilos de Combando de Comba	Jawaban (v)	
NO	Nama Officer	Kekomendasi Jawadan yang Diberikan Omicer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 21 dari



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juli 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		mpling 2 Sampling 3 (Layanan)			
NO	Farameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	NO Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	6		

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Vou Easter	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Polymore de Ul combancia de Pilos de Combando de Comba	Jawaban (v)				
NO	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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





AKSES

Mo	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			ney racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
140	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Polymore de Ul combancia de Pilos de Combando de Comba	Jawaban (v)				
NO	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 23 dari



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juli 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
	T didilicter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	NO Parameter Rey Pa		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	lo Parameter Key Factor		Kan Faster	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	4 Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

N	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Γ,	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ι.	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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





AKSES

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	, Farantelei	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
	T didilicter	noy racion		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ľ	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	o Faralleter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

N	lo Parameter Key Factor		Kan Faster	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	4 Correct Handling		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	ma Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
NO	Nama Officer	Kekomendasi Jawadan yang Diberikan Omicer	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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





AK	SES	les									
No	Parameter	Van Fantas		Key Factor Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	(Layanan)				
NO	Faranietei	Rey Factor			Nilai	Nilai	Nilai	MAX			
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%		
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%		
ľ	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%		
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%		

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer		
NO Parameter		Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS		
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Sub Total				2	2	2	6			

B. SIKAP LAYANAN

В. с	SIRAF LATANAN								
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer		
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS	
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
140	T drameter	ricy racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	ma Officer Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
NO	Nama Officer	Kekomendasi Jawadan yang Diberikan Omicer	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
	T didilicter	ney ractor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
14	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\)				
N	Nama Officer	recontendasivamaban jang obenican Onicei	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
_	1 Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

infomedia
by Telkom Indonesia

				Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	(Layanan)			
No	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
1		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	T drameter		ney racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
140	T drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

N	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
Г		Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
	١.	Respon Time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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





AIL	OLO								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	Faranteter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer			
NO Parameter		Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS			
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS			
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%				
		Sub Total	2	2	2	6					

B. SIKAP LAYANAN

No	lo Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
NO			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	1 drameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)				
N	Nama Officer		Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 29 dari

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel	noy racioi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	No Parameter Key Factor		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	Officer
			ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	AVG Officer		
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	Parameter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	. Correct Handling	_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N.	Nama Officer	Polymore de VII annie a company de VIII annie a compan	Jawaban (v)	Salah
NO	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 30 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietel	rey l'actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Ι'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	AVG Officer	
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Service Level	-1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS	
		2	Response Time	1	1	1	100%	LS	
	Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Sub Total		2	2	2	6				

B. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	AVG Officer		
	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
2	Writing Skills	3	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
3	Helfuliness & Empaty	4	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

C. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		_	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	4 Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	7	7	7	21	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Polymore de Ul combancia de Pilos de Combando de Comba	Jawaban (√)	Salah
NO	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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