

KRITERIA PENILAIAN PARAMETER AGENT LEVEL 1

Kategori	Sub Kategori	No	Parameter	Indikator Penilaian	Bobot	1	0	N/A	Major / Minor
I. Proses dan Tindakan	Correct Handling	1	Akurasi Input Data	Kesesuaian dan akurasi input data (sesuai SOP dan panduan penanganan ticket).	20%	a. Input data sesuai SOP dan panduan penanganan ticket (data panggilan, hasil konfirmasi, pengecekan status jaringan, hasil ukur jaringan, history pemakaian di aplikasi terkait atau sumber informasi lainnya). b. Tidak melakukan update & closed tiket laporan gangguan	a. Input data tidak sesuai SOP dan panduan penanganan ticket (data panggilan, hasil konfirmasi, pengecekan status jaringan, hasil ukur jaringan, history pemakaian di aplikasi terkait atau sumber informasi lainnya). b. Melakukan update & closed tiket laporan gangguan palsu		Major ke seluruh parameter
		2	Verifikasi & Validasi Data	Proses verifikasi disesuaikan dengan prosedur & permasalahan yang dialami pelanggan	20%	a. Melakukan verifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. b. Menjelaskan alasan & tujuan dari proses verifikasi ketika pelanggan bertanya. c. Melakukan Validasi Kesesuaian Data Pelanggan & Informasi	a. Tidak melakukan verifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. b. Tidak menjelaskan alasan & tujuan dari proses verifikasi ketika pelanggan bertanya. c. Tidak Melakukan Validasi Kesesuaian Informasi dengan	Jika permasalahan tidak membutuhkan konfirmasi.	
Total Proses dan Tindakan					40%				
II. Solusi dan Tindakan	Ticket Complaint Resolution	3	Solusi & Analisa	Ketepatan analisa & solusi terhadap permasalahan pelanggan.	25%	Tepat dan akurat dalam menganalisa informasi pada tiket laporan gangguan dan memberikan solusi sesuai permasalahan yang dialami pelanggan.	Analisa informasi pada tiket laporan gangguan tidak tepat dan tidak memberikan solusi sesuai permasalahan yang dialami pelanggan.		
		4	Kemauan untuk membantu & Bersikap positif	a. Menyampaikan informasi dengan jelas	10%	a. Memberikan penjelasan sesuai keterangan pada aplikasi b. Penjelasan agent L1 tidak terburu-buru c. Penjelasan agent L1 mudah dimengerti oleh pelanggan d. Menjaga sikap profesional dengan tidak melakukan hal - hal yang merusak imej perusahaan. Contoh: bad manner : tidak melakukan : membentak, marah atau suara meninggi, mengintimidasi, melecehkan atau menyerang, jutek atau ketus, menyalahkan/menyudutkan perusahaan atau melakukan reject call atau memutus pembicaraan pelanggan dan lain - lain.	a. Tidak memberikan penjelasan sesuai keterangan pada aplikasi. b. Penjelasan agent L1 terburu-buru. c. Penjelasan agent L1 tidak dimengerti oleh pelanggan. d. Tidak bersikap positif / Bad Manner.	Jika permasalahan tidak membutuhkan konfirmasi.	Major ke seluruh parameter
				b. Melakukan konfirmasi ke pelanggan untuk permasalahan yang memang seharusnya memerlukan konfirmasi atau close tiket dengan menyampaikan RFO gangguan yang terjadi	10%	Dilakukan call back	Tidak dilakukan call back	Jika permasalahan tidak membutuhkan konfirmasi.	
III. Service Level	Time Response	5	Respon time	Respon Time Tiket sesuai SOP dan mandatory standard penyelesaian tiket (MTTResponse)	15%	Respon Time maks. 10 menit	Respon time > 10 menit		
Total Nilai Solusi dan Tindakan					60%				