

DATA AGENT PER QCO TDSCC (BANDUNG & SEMARANG JUNI 2021)

BANDUNG

QCO RIZKI ANJUNIRANA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	TIER 1 VOICE
2	TESSA RENDYANI	TIER 1 VOICE
3	TARA ANDINI JUHENDI	TIER 1 VOICE
4	PRADMITA SALSABILA PUTRI P	TIER 1 VOICE
5	VIOGY DARMAWAN	TIER 1 VOICE
6	SAMUEL SETYAJI	TIER 1 VOICE
7	YOSI TRICHO	TIER 1 VOICE
8	MUJALANA LUOMAN	TIER 1 VOICE
9	JANDINI PRAMUDITA	EMAIL
10	ANCI SOFI KOGASHI	EMAIL
11	TOWI WINDA VIDYANINGSIH	TIER 1 VOICE
12	ZHAFIF HIDAYAT	EMAIL
13	LUTHFI FACHRUL ILAMI	EMAIL
14	PELNY STEPHANI	TIER 2 INDOHOME
15	PUTRI MULYANI	TIER 2 INDOHOME
16	PUTRI ANDARESTI	TIER 2 INDOHOME
17	SENDY FIDALUS	TIER 2 INDOHOME
18	ADISTY SUMAMAWATI	TIER 2 DATIN
19	ACHMAD ALFIAN RAMADHANSYAH	TIER 2 DATIN
20	ADITYO NUGROHO	TIER 2 DATIN
21	MUHAMMAD FAZ BILAH	TIER 2 DATIN
22	ALDI HANDIAN SURYANA	TIER 2 DATIN
23	SOPYAN	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO RIZKI ANJUNIRANA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	BEGGY BATU PRATAMA	TIER 1 VOICE
2	EGU RUSTAMIAN	TIER 1 VOICE
3	PRMAN NURDANSYAH	TIER 1 VOICE
4	ADHVAL ASNWI	TIER 1 VOICE
5	RONI RESO MAULION	TIER 1 VOICE
6	GIN GIN GUNTARA	TIER 1 VOICE
7	AMRI HARTIAN	TIER 1 VOICE
8	ASTA TRI FAUZI	EMAIL
9	AZIS MANSTAH	EMAIL
10	DADAN M RAMDAN	EMAIL
11	FAJAR AWALION	EMAIL
12	IGAL BAHARI	EMAIL
13	DANA TRISWOWO	TIER 2 INDOHOME
14	FAHRI IBRAHIM SAENI	TIER 2 INDOHOME
15	MUHAMMAD FUSAL KORTAKUSUMAH	TIER 2 INDOHOME
16	YASSER RISVANDI	TIER 2 INDOHOME
17	DUWI SEPTIANI	TIER 2 DATIN
18	BATIA DESWI PUSPITASARI	TIER 2 DATIN
19	IKIKI ANGARA	TIER 2 DATIN
20	BAMBANG NURDANSYAH	TIER 2 DATIN
21	AGI FAHRU WILIANI	TIER 2 DATIN
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO RIZKI ANJUNIRANA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	GALIH JATI PERMANA	TIER 1 VOICE
2	HILMAN NUR RIZHO	TIER 1 VOICE
3	M NOOR FAHRUL AKBAR	TIER 1 VOICE
4	M KASAL ARSANUJAYA	TIER 1 VOICE
5	ALDI RIZKI FAUZI	TIER 1 VOICE
6	ZAHULUL FADIL SURYANA	TIER 1 VOICE
7	HILMI MAULANA	TIER 1 VOICE
8	MUHAMMAD EKA NISWORO	TIER 1 VOICE
9	DANN SANTARA GUMILAR	EMAIL
10	DIAN ANGGARA PUTRA	EMAIL
11	DWIKI YULIAWAN	EMAIL
12	FAUJAR INDRAMAN FIDALUS	EMAIL
13	HILMAN FUJADI	EMAIL
14	RAH ADI KRISNA	TIER 2 INDOHOME
15	ROSTY MUHAMMAD FIDALUS	TIER 2 INDOHOME
16	ROHIM RAMDANI	TIER 2 INDOHOME
17	HENDRA MAULANA	TIER 2 INDOHOME
18	NUR MUHAMMAD RIZQI	TIER 2 DATIN
19	NUR SYAWAL	TIER 2 DATIN
20	RUGI ANIKTA	TIER 2 DATIN
21	INDRA PERMANA	TIER 2 DATIN
22	INDRA APRIVADI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO NURUL ALY		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	AMY ETRI IRANA	TIER 1 VOICE - IP
2	RIZKA MARIS KEMALA S	TIER 1 VOICE - IP
3	IRMAULI TAMPERILON	TIER 1 VOICE - IP
4	JALANG SUPRIATNA	TIER 1 VOICE - IP
5	MUKTI MOHAMMAD RAMDHAN	TIER 1 VOICE - IP
6	KIKI ALIANA	TIER 1 VOICE
7	REZA FAHLEVI	TIER 1 VOICE
8	RAINALDI WIBAWA	TIER 1 VOICE
9	DONI PRASASIA HUTASOT	EMAIL
10	PERY KURNIAWAN	EMAIL
11	RIZAL MUSTOPA	EMAIL
12	TRISNO KROMO	EMAIL
13	GINANJAR SUTISNA R	EMAIL
14	RAHMAT ACHI JUMARA	TIER 2 INDOHOME
15	ERI JULIANA	TIER 2 INDOHOME
16	BUDI WIRA BHAKTI	TIER 2 INDOHOME
17	PRASEL ANDRI NURROHIM	TIER 2 INDOHOME
18	DADAN ABDUL JABAR	TIER 2 DATIN
19	FERNANDO SINGOLE	TIER 2 DATIN
20	MULAN 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		

SEMARANG

KOD: YOLANIA ELSIANA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	EKA SAKTI PRATIWI	TIER 1 VOICE
2	ADITYA HAKOS PERISTIWANTO	TIER 1 VOICE
3	ANISKA AVITA SARI	TIER 1 VOICE
4	DANUJ SUDAJAT	TIER 1 VOICE
5	PANGKUR RIZQI EKA SAPUTRA	TIER 1 VOICE
6	HAJELA MURTI	TIER 1 VOICE
7	FANDI PASKA ZINI	TIER 1 VOICE
8	BAI RAHMANA PUTRA	TIER 1 VOICE
9	AUGUST BUDIYANTO	TIER 1 VOICE
10	HARIS FADILAH	TIER 1 VOICE
11	ANISA KHUSNUL MASTUTI	TIER 1 VOICE
12	DENI FITRIANI	TIER 1 VOICE
13	LUTHFI GANI HAKIM	TIER 1 VOICE
14	MANGGAS PRANWIRANINGPRANG	TIER 1 VOICE
15	ADIALA MUHAMMAD	TIER 1 VOICE
16	AJAZA DWI SAPUTRI	EMAIL
17	AMBY ANDRIE COMMANDO	TIER 2 INDIHOME
18	ASHY YUNENGSHI	TIER 2 INDIHOME
19	ABDURRAHMAN RIDIHMAN	TIER 2 INDIHOME
20	ANCI ANDRIANTO	TIER 2 INDIHOME
21	MARTINA LASTIANI ANGGI	TIER 2 INDIHOME
22	INDATUL JANNAH	TIER 2 INDIHOME
23	SAGAS WANYU WULYA	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

KOD: FITRIANI SIBALOG		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	MELAN RAHAYUNINGRUM	TIER 1 VOICE
2	NIMAS MAULIDA	TIER 1 VOICE
3	ISFQ MARY DIT	TIER 1 VOICE
4	SRIZA MAULANA	TIER 1 VOICE
5	MAULIDA FAURIN SALSHABILA	TIER 1 VOICE
6	PRILI LESTARI	TIER 1 VOICE
7	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	TIER 1 VOICE
8	RIKHI WULIYAMA	TIER 1 VOICE
9	SASQIA YU LESTARI	TIER 1 VOICE
10	ISNI DYAH K.A	TIER 1 VOICE
11	ILINA NURI LATEFAH	TIER 1 VOICE
12	SAHMAT AL HAFIZ	TIER 1 VOICE
13	MUHAMMAD ALI HANAM	TIER 1 VOICE
14	WULIA TUZZAHRA	TIER 1 VOICE - IP
15	NURFI TRIANA	TIER 1 VOICE - IP
16	RIKA YULIYANTI	EMAIL
17	RIKHA RAHMAJI RAHARJA	EMAIL
18	M. IQBAL PURNAMA YUSUF	TIER 2 INDIHOME
19	NAMA PRIGAS RYAN DAMANIK	TIER 2 INDIHOME
20	NOORMALITA RETNO UTAMI	TIER 2 INDIHOME
21	DORRYDA DWI ANU KUNINGTAS	TIER 2 INDIHOME
22	YOGA SAKMANT SUBARKAH	TIER 2 INDIHOME
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

KOD: ANDRIE PUTRIANI PRANITYO		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	DIAH AYU ROXY KUSUMA RAMADHANI	TIER 1 VOICE
2	ELSA TARADHITA	TIER 1 VOICE - IP
3	ESTI WULYANTI	TIER 1 VOICE
4	PRI EKA SETIA PUTRI	TIER 1 VOICE
5	FINTANTIAN PURBA	TIER 1 VOICE
6	HENDRA REZA HADILAH	TIER 1 VOICE
7	CHANDRYA FAJAR SAMUDHANI	TIER 1 VOICE
8	PUTRI TRIANA AUDINA	TIER 1 VOICE
9	RAHMA AUSTIA MULIASANTI	TIER 1 VOICE
10	EKA FEBRYANI	TIER 1 VOICE
11	IMI UMAR SHOLEH	TIER 1 VOICE
12	MICHAEL EKO MEZHEN W.S	TIER 1 VOICE
13	MUHAMMAD ODI RACHMANIAN	TIER 1 VOICE
14	KADINATA NABILINDA JAYANTARA	TIER 1 VOICE
15	YINI MEL ROSA LESTARI	TIER 1 VOICE
16	DESI SYAMSIAH	EMAIL
17	BAYINDA NUSRAMA	TIER 2 INDIHOME
18	DWI ENARWATI	TIER 2 INDIHOME
19	ERRY NUR ASFIN	TIER 2 INDIHOME
20	DEVI LAGASATI	TIER 2 INDIHOME
21	EKA NOVYANTI	TIER 2 INDIHOME
22	FIFTI SEPTIA ALAYDA	TIER 2 INDIHOME
23	REGIO BERDIANTI	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

KOD: SORAWAN BR SAGALA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	RIZA THIRAFI ZUL FAHMI	TIER 1 VOICE
2	RIYANWULYANTI PUTRI	TIER 1 VOICE
3	DATIRANI BR KARDI	TIER 1 VOICE - IP
4	CHRISTIAN RIZALNI	TIER 1 VOICE
5	MUCHA QADIR ASIS SYAMITRAH	TIER 1 VOICE
6	KONTI HARTO WISNO	TIER 1 VOICE
7	MARANDA IKA DWI SAKARIANA	TIER 1 VOICE
8	NOVA SEYANGIRUMI	TIER 1 VOICE
9	NINTAN PINELI HANISTYA	TIER 1 VOICE
10	NOR RAHMAASTIYANI	TIER 1 VOICE
11	EVAN EMO LANTING	TIER 1 VOICE
12	ADITYO KUSUMA PUTRA	TIER 1 VOICE
13	FAIRUL ASFIN	TIER 1 VOICE
14	RIKA WIDYONO	TIER 1 VOICE
15	PANJI BINANG PAULINGKAS	EMAIL
16	YUNI LESTI WULAN	EMAIL
17	FARIDATUZZAHRO	TIER 2 INDIHOME
18	TRI EKO SUSILO	TIER 2 INDIHOME
19	ELIOW PAULINGKAS	TIER 2 INDIHOME
20	RIZKY DWI HERGANTITUS	TIER 2 INDIHOME
21	SAFILA WIDYAH	TIER 2 INDIHOME
22	DENI SIMATI	TIER 2 INDIHOME
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

KOD: CHIRIUNNISA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	IRISAN ARDIANSYAH	TIER 1 VOICE
2	LENY LUTFIANA AZHARI	TIER 1 VOICE
3	LUTFI EKA OKTAVIANI	TIER 1 VOICE
4	M. IRISA P.	TIER 1 VOICE
5	MAULIDA FADIAH	TIER 1 VOICE
6	ANINDYA IFRAK	TIER 1 VOICE
7	CHRYSTIANA FEBRY UTAM	TIER 1 VOICE
8	GITA APRILIA	TIER 1 VOICE
9	ROBBY NANDA SURYANDA	TIER 1 VOICE
10	FRIDANATA DEVI RATIKA	TIER 1 VOICE
11	MUHAMMAD FAISAL AISQORY	TIER 1 VOICE
12	RIKY ANGARA PUTRA	TIER 1 VOICE
13	ROBBY DINI SEUAWAN	TIER 1 VOICE
14	YOSUA SANDHY PRATIKA	TIER 1 VOICE
15	DWI KAMIL RUSWANTO	TIER 1 VOICE
16	REGITA RATHI PRAMESTIWI	EMAIL
17	HERUL SURYA RENCANA	TIER 2 INDIHOME
18	YANG YUDA PURNAMA	TIER 2 INDIHOME
19	RIKA SHAFIRRYAH	TIER 2 INDIHOME
20	M. ALDO NOVYASSAN P.	TIER 2 INDIHOME
21	ASNI FEBRIANTI	TIER 2 INDIHOME
22	DWI NURNANI	TIER 2 INDIHOME
23	TALIK HIDAYAT	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

KOD: AHMAD CHANDRA KURNIAWATI		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	NOVITA SARI ARIPIN	TIER 1 VOICE
2	SITI KOMARIYAH	TIER 1 VOICE
3	IRAH RAHMANA	TIER 1 VOICE
4	WANYU ROKHMANA	TIER 1 VOICE
5	WETRY IRMA SYAFIL	TIER 1 VOICE
6	WILIAN AUDINA	TIER 1 VOICE
7	YOHANA KARTIKA WARDANI	TIER 1 VOICE
8	AHMAD BAKORI	TIER 1 VOICE
9	ADOM KHISAN ANJASMARA	TIER 1 VOICE
10	ALEXUS YOGA PRIMADANA	TIER 1 VOICE
11	ANDHIRA BRAMANTYA	TIER 1 VOICE
12	FALAH BRAHIM YAZIDULHAQ	TIER 1 VOICE
13	JULUS MARIO	TIER 1 VOICE
14	RINDU SUPRIAT	TIER 1 VOICE
15	DARY FAUZAN NAFIAN	TIER 1 VOICE
16	LAY LESTI NADIA SINGLA	EMAIL
17	MARGARET REVITA PRAMESTI	TIER 2 INDIHOME
18	RISTI YULIANA	TIER 2 INDIHOME
19	SANDY ADAM NUSUTION	TIER 2 INDIHOME
20	SHELLADITA FITRIYANI SUSILO	TIER 2 INDIHOME
21	SINGGIRI NUGROHO PUTRO	TIER 2 INDIHOME
22	WILDA SAFIRA	TIER 2 INDIHOME
23	FACHRAT	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Jumat, 11 Juni 2021
 Bulan : Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	YOGI TRIONO	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	<ul style="list-style-type: none">• 00:13 Terbata-bata• 01:05 Terbata-bata	Komplain / 081331982338	6/4/2021	9:23 AM	Rizky Adi Purnama	57.00%	NFE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	<ul style="list-style-type: none">• Tidak melakukan pengecekan aplikasi secara benar (Tiket sudah dibuatkan satu jam sebelumnya)						FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	<ul style="list-style-type: none">• Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (Tiket sudah dibuat 1 jam sebelumnya)						FE
2	YOGI TRIONO	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	<ul style="list-style-type: none">• 01:28 Terbata-bata	Komplain / 085368177117	07/06/2021	17:08	Rizky Adi Purnama	71.00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none">• 10:42 Istilah teknis "Witel jambi centrum"						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none">• Hold > 2 Menit						NFE

		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala						FE
3	SAMUEL SETYAJI	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 04:03 Terbatas-batas	Komplain / 0811953373	06/06/2021	11:54	Rizky Adi Purnama	74.00%	NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Hold > 2 Menit						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Salah memberikan nomor tiket pelaporan in100827471 seharusnya IN100827503						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Juni 2021
 Bulan : Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	<ul style="list-style-type: none">• Tidak meminta nomor pic alternatif						NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	<ul style="list-style-type: none">• Tidak menawarkan bantuan lain dan menanyakan kejelasan informasi						NFE

1	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:49 Terbata-bata	Komplain / 0877724852 31	6/15/2021	10:54 AM	Rizky Adi Purnama	58.50%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 06:42 Menggunakan Jargon "Ditakutkan"						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala • Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (2 x 24 jam) segment DES						FE
2	TIARA ANDINI JUHENDI	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	• Tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain / 0813548335 35	20/06/2021	14:06	Rizky Adi Purnama	65.50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 05:12 Memotong pembicaraan						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 05:02 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:26 Menggunakan Jargon "Kosong"						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Tidak menginfokan estimasi Hold						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala						FE
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak melakukan verifikasi kesesuaian data	Komplain /			Rizky Adi		NFE

3	YUDDY DARMAWAN	Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	• Agent infokan Mola TV bukan fitur Indihome dan mengarahkan melakukan pendaftaran ke Mola TV (Tetapi MolaTv adalah add on dari indihome)	0821476775 04	12/06/2021	1:56	Rizky Adi Purnama	70.00%	FE
---	----------------	--	---	------------------	------------	------	-------------------	--------	----

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu, 30 Juni 2021
 Bulan : Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	YOGI TRIONO	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak melakukan verifikasi data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet)	Komplain / 0895803880 000	6/22/2021	11:32 AM	Rizky Adi Purnama	11.50%	NFE
		Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	• Tidak melakukan Identifikasi data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet)						NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	• Tidak menawarkan bantuan dan menanyakan kejelasan informasi						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 00:34 Terbata-bata • 03:00 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 09:08 Tidak meminta pelanggan untuk menunggu, Tidak menggunakan hold, Tidak mengucapkan terimakasih setelah pelanggan menunggu						NFE

		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> Tidak melakukan open tiket karena tidak melakukan pengecekan data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet) 						FE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	<ul style="list-style-type: none"> Tidak melakukan open tiket karena tidak melakukan pengecekan data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet) 						FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> Tidak melakukan open tiket karena tidak melakukan pengecekan data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet) 						FE
2	TIARA ANDINI JUHENDI	Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	<ul style="list-style-type: none"> 08:39 Memotong pembicaraan 	Komplain / 0811480776 9	23/06/2021	7:45	Rizky Adi Purnama	48.00%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	<ul style="list-style-type: none"> 08:02 Terbata-bata 						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> 04:51 Menggunakan jargon (Kosong) 05:46 Menggunakan jargon (Dinote) 						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> Hold tidak menyampaikan estimasi 						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> Tidak menyertakan hasil ukur jaringan 						FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> Tidak menginfokan summary kendala 						FE
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> Tidak meminta nomor pic alternatif 						NFE

3	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak menginfokan estimasi Hold 	Komplain / 0561740163	22/06/2021	15:29	Rizky Adi Purnama	67.00%	NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak menyampaikan summary kendala • Estimasi disampaikan tidak sesuai SOP (2x 24 jam) segment DES 						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Kamis/10-06-2021
 Bulan : JUNI 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : TDSCC BDG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	EGI RUSTIAMAN	SIKAP LAYANAN / Helpfulness [a. Empati]	Agent memotong pembicaraan pelanggan : 04:17	Komplain / 0771315763	4/6/2021	11:22 AM	Kania F.S	71,00%	NFE
		[b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 06:34						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 04:55						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada Rangkum ulang gangguan pelanggan						FE
2	REGGY BAYU PRATAMA	SIKAP LAYANAN / Helpfulness [a. Empati]	Agent tidak mengucapkan, mohon maaf atas ketidaknyamannya.	Komplain / 0877285736 95	9/6/2021	6:49 AM	Kania F.S	68,00%	NFE
		[b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:28 , 03:31						NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : kosong 01:03, 01:04						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 01:17						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Documentation [Mencatat Semua Informasi]	Agent tidak ada create tanya progress tgl 09-06-2021 jam 06:49:53 di notik IN101021932						FE
3	EGI RUSTIAMAN	PROSES LAYANAN / Verification & Identification [a. Verifikasi data pelanggan]	Agent verif tidak lengkap untuk alamat tidak diinfokan	Komplain / 0812711921	4/6/2021	11:09 AM	Kania F.S	64,00%	NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : kosong 03:58 , 04:02 , 04:03, 05:19, 05:27, 05:28						NFE

		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 02:00, 04:15	3						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada Rangkum ulang gangguan pelanggan							FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin/21-06-2021
Bulan : Juni 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	EGI RUSTIAMAN	PROSES LAYANAN / Verification & Identification [a. Verifikasi data pelanggan]	Agent tidak ada verifikasi data pelanggan	Komplain / 0877846112 12	6/19/2021	9:20 PM	Kania F.S	67,00%	NFE
		SIKAP LAYANAN / Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 01:38						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Documentation [Mencatat Semua Informasi]	Agent tidak ada create update tanya progres di notik IN101960092 tanggal 19-06-2021 pukul 21:20:40						FE
2	REGGY BAYU PRATAMA	SIKAP LAYANAN / Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Agent artikulasi terbata-bata : 00:50	Komplain / 0354476555	11/6/2021	10:11 AM	Kania F.S	71,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent menggunakan jargon :kosong 01:23 , 03:09, 03:23 , 05:44, 05:47						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 01:40, 04:29						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada Rangkum ulang gangguan						FE
		SIKAP LAYANAN / Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 01:17						NFE

3	FIRMAN NURDIANSYAH	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent menggunakan jargon : kosong 00:50, 03:32 & pengulangan kata : 01:12 baik.. baik	Komplain / 0858231206 15	6/14/2021	9:53 AM	Kania F.S	71,00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold tanpa estimasi 2 menit 02:20						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada Rangkum ulang gangguan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Selasa/30-06-2021
 Bulan : Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	AFDHAL ASNAWI	SIKAP LAYANAN / Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : nomer 01:36	Komplain / 0813176636 20	6/22/2021	10:15 AM	Kania F.S	54.00%	NFE
		SOLUSI LAYANAN / Documentation [Mencatat Semua Informasi]	- Agent tidak pandu restart modem dan melakukan pengecekan kabel dan perangkat namun ditulis ditiket. - Agent konfirmasi ulang pergantian pesawat telepon pada saat handling namun tidak di tulis di tiket						FE
		Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Identifikasi agent tidak ada padnu restart modem maupun pengecekan kabel dan perangkat. - Agent hanya konfirm ulang pergantian pesawat telepon yang diinfokan sebelumnya oleh pelanggan.						FE
		SIKAP LAYANAN / Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:07, 00:59, 04:37						NFE

2	FIRMAN NURDIANSYAH	Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	jargon : kosong 02:33 , 02:42, 02:46, 03:51, 03:55 , 04:06,04:08	Komplain / 0857331940 56	6/27/2021	1:06 PM	Kania F.S	71,00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	01:03 , 03:28 hold tanpa estimasi 2 menit						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE
3	REGGY BAYU PRATAMA	SIKAP LAYANAN / Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:07, 00:59, 04:37	Komplain / 0857331940 56	6/27/2021	1:06 PM	Kania F.S	71,00%	NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	jargon : kosong 02:33 , 02:42, 02:46, 03:51, 03:55 , 04:06,04:08						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	01:03 , 03:28 hold tanpa estimasi 2 menit						NFE
		SOLUSI LAYANAN / Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:51, 02:39, 03:24, 03:59 Nomer 01:22 Kosong 04:03 ditaro						
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN100947762)						
3	MUHAMAD EKA NISWORO	Helpfulness / Empati	Agent tidak bersikap empati kepada pelanggan (Tidak mengucapkan permintaan maaf)	Komplain // 0247672912 3	6/3/2021	5:53 PM	Windi Siti Hajriani	71.00%	FE
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:56 Intonasi datar 01:04 Artikulasi tidak jelas 03:53 Intonasi tidak stabil 04:11 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 05:00 Terlalu cepat						NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:21 Nomer 03:59 enol						FE
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	04:43 Penyampaian informasi tidak akurat (IN100643625, estimasi perbaikan 1x24 jam)						

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Juni 2021
 Bulan : Juni
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSOC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
		Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	Identifikasi tidak lengkap						

1	ALDI RIZKI FAUJI	Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:08 Intonasi datar 00:22 Artikulasi tidak jelas 02:29 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 03:23 Intonasi datar	Komplain // 0812866129 29	6/12/2021	10:39 AM	Windi Siti Hajriani	64.00%	NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:37, 01:22 Nomer 01:45 enol						
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN101362699)						FE
2	M. FAISAL ARSAWIJAYA	Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:18, 00:34 Artikulasi tidak jelas 01:22, 02:22 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 01:38 Intonasi tidak stabil 03:36, 03:44 Terlalu cepat	Komplain // 0814771210 48	6/16/2021	6:55 PM	Windi Siti Hajriani	74.00%	NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:49, 02:17 Nomer 01:05 kosong						
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN101714127)						FE
3	HILMY MAULANA	Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:11 Suara terdengar lemah 01:52 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 02:17 Intonasi tidak jelas	Komplain // 0216231732 5	6/16/2021	10:39 AM	Windi Siti Hajriani	74.00%	NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:27, 00:42 Nomer						
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN101663598)						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Bulan : Juni
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSCC Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	ALDI RIZKI FAUJI	Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	tidak identifikasi permasalahan	Komplain // 082289286659	6/21/2021	10:39 AM	Windi Siti Hajriani	41.00%	NFE
		Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	artikulasi terbata - bata artikulasi tidak jelas intonasi datar						
		Telephone Skill / Membangun Keakraban dengan pelanggan	salah sebut nama pelanggan						
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	nomer 00:46, 00:47, 01:41, 02:00						
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	salah mencatat alamat email						FE
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	tidak memberikan solusi awal						
2	HILMY MAULANA	Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	tidak melakukan identifikasi	Komplain // 0218250869	6/24/2021	9:45 AM	Windi Siti Hajriani	64.00%	NFE
		Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi tidak stabil artikulasi terbata - bata 01:25 artikulasi tidak jelas						
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	nomer 01:07, 01:17, 01:21, 01:31, 01:37, 01:42, 01:47, 04:17, 04:42, 05:00, 05:05						
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	tidak memberikan solusi awal						FE
		Verification & Identification / Identifikasi permasalahan pelanggan	tidak melakukan identifikasi permasalahan	Komplain //					NFF

3	Z AHLUL FADIL SURYANA	Helpfullness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	artikulasi tidak jelas 06:11	kompiain // 0877807732 31	6/24/2021	8:09 PM	Windi Siti Hajriani	67.00%	re-e
		Product Knowledge & Problem Solution / Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	tidak memberikan solusi awal						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Jumat, 11 Juni 2021
 Bulan : Juni
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	RAINALDI WIBAWA	Helpfulness // Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi agent terburu-buru	komplain // 0856060034 52	6/5/2021	1:02 PM	Nurlaily	51,00%	NFE
		Telephone Skills // Penggunaan Bahasa yang Tepat	mengulangi secara berlebihan kata "ibu"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban	03:32 tidak menginfokan estimasi pengecekan 1-2 menit						NFE
		Documentation // Mencatat Semua Informasi	dipercakapan tdk menginfokan solusi awal untuk pengecekan perangkat, dipercakapan pelanggan menginformasikan mati total untuk no 0213159160						FE
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan,tidak						FE

2	MUKTI MOCHAMMAD RAMDHAN	Telephone Skills/Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:11, 04:29, 04:44, 05:01, 05:25, 05:32 " angka kosong"	komplain // 0811434638 0	6/3/2021	11:30 AM	Nurlaily	54,00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban	01:42 tidak menginfokan estimasi pengecekan awal 1-2 menit kedepan 01:45 hold lebih dari 2 menit						NFE
		Documentation // Mencatat Semua Informasi	tidak mengupdate tiket						FE
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE
3	ROMAULI TAMPUBOLON	Hold / Proses Pencarian Jawaban	01:27 : tidak menginfokan estimasi pengecekan awal 1-2 menit kedepan 01:29 hold lebih dari 2 menit	komplain // 0813351842 35	6/2/2021	8:01 AM	Nurlaily	57,00%	NFE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	tidak mencatatat untuk pelanggan sudah restart modem dan check kabel, lost merah						FE
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin/21 Juni 2021
 Bulan : Juni
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	JAJANG SUPRIATNA	Verification & Identification	tidak melakukan verifikasi untuk alamat pelanggan	komplain // 0215565762 2	6/15/2021	8:48:48	Nurlaily	38,50%	NFE
		Salam penutup	tidak menawarkan bantuan kembali						NFE
		Helpfulness/Empati	tidak ada empati "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Helpfulness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi ragu-ragu dalam penyebutan waktu						NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	01:01, 09:30 tidak menginformasikan estimasi pengecekan data 1-2 menit dan hold lebih dari 2 menit						NFE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	Tidak melakukan pencatatan untuk lampu indikator berwarna merah						FE
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE

2	RAINALDI WIBAWA	Helpfulness/Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi agent terburu-buru	komplain // 0778455760	6/14/2021	9:10 AM	Nurlaily	51,00%	NFE
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	mengulangi secara berlebihan kata "ibu"						NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	03:25 "hold lebih dari 2 menit"						NFE
		Documentation/Mencatat Semua Informasi	dipercakapan tdk menginfokan solusi awal untuk pengecekan perangkat, dipercakapan pelanggan menginformasikan mati total untuk no 0213159160						FE
		Disclaimer/Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE
	KIKI ANIYAWA	Verification & Identification/Verifikasi data pelanggan	tidak menanyakan no pelanggan	komplain // 0218702380	6/13/2021	11:30 AM	Nurdaily	64,50%	NFE
		Salam penutup	tidak menawarkan bantuan kembali, Tidak melakukan konfirmasi kejelasan informasi kepada pelanggan pada akhir percakapan "(tidak mengucapkan Apakah sudah cukup jelas Bapak/Ibu....?)"						NFE
		Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi agent terbata-bata dan terburu-buru						NFE
		Product Knowledge & Problem Solution/Menguasai Prosedur, Produk dan	agent tidak menguasai produk						FE

3	KIKI ANJAYA			0218/92580 1	6/15/2021	11:30 AM	Nurliany	64,50 %	

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Kamis/01 Juli 2021
 Bulan : Juni
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Bandung

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
		Helpfulness / Empati	tidak bersikap empati dengan tidak mengucapkan permintaan maaf "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Helpfulness / Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi agent terburu-buru						NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	mengulangi secara berlebihan kata "bapak"						NFE
		Proses Pencarian Jawaban / Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	hold lebih dari 2 menit : 04:56						NFE

1	RAINALDI WIBAWA	Documentation / Mencatat Semua Informasi	dipercakapan tidak menginfokan solusi awal	komplain // 0361937603 0	6/26/2021	2:40 PM	Nurlaily	48,00%	FE
		Disclaimer / Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan, tidak menginformasikan estimasi perbaikan awal						FE
2	MUKTI MOCHAMMAD RAMDHAN	Closing Greeting / Salam penutup	Tidak melakukan konfirmasi kejelasan informasi kepada pelanggan pada akhir percakapan "(tidak mengucapkan Apakah sudah cukup jelas Bapak/Ibu...?)" closing tidak sesuai 07:10 "TELKOM"	komplain // 0813143903 42	6/25/2021	9:10 AM	Nurlaily	48,50%	NFE
		Helpfulness / Empati	tidak bersikap empati dengan tidak mengucapkan permintaan maaf "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Telephone Skills / Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menyebutkan angka "kosong" : 05:36, 05:39, 06:31						NFE
		Proses Pencarian Jawaban / Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	tidak menginformasikan estimasi pengecekan data 1-2 menit : 1:06 hold lebih dari 2 menit : 01:10						NFE
		Documentation / Mencatat Semua Informasi	dipercakapan agent tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer / Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Tidak merangkum dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						FE

[illegible]

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : JUMAT, 11 JUNI 2021
 Bulan : JUNI 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : SEMARANG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DARIJAT SUDARJAT	Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menanyakan kejelasan infomasi	Komplain // 1116071000 03	2/6/2021	9:50 AM	Yolanda Erziana	45.50%	NFE
		Helpfulness a. Empati	02:56 terjadi hening						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:02 mengucapkan jargon "euh", "oh baik"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan ditiket IN100525890						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
2	AVISKA AVITA SARI	Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi dan penawaran bantuan lain	Komplain // 1226042139 03	4/6/2021	3:33 PM	Yolanda Erziana	68.50%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent mengucapkan kata "baik" berulang 04:16 mengucapkan jargon "oh"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak mengucapkan terimakasih setelah melakukan hold						NFE

		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
3	A. EKA SAKTI PRATIWI	Helpfulness a. Empati	Agent tidak fokus yang disampaikan pelanggan terkait kendala nya	Komplain // 0281642247	2/6/2021	2:33 PM	Yolanda Erziana	71,00%	NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata dan 00:08 artikulasi agent kurang jelas						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	05:32 mengucapkan jargon "eh"						NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : SENIN, 21 JUNI 2021
 Bulan : JUNI 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : SEMARANG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	ABDAUL MUQORROBIN	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi ulang nomor pic	Komplain // 1221122048 07	6/15/2021	4:43 PM	Yolanda Erziana	5.50%	NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak menanyakan lampu indikator modem						NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	closing tidak lengkap						NFE
		Helpfulness a. Empati	01:18 agent memotong percakapan pelanggan 01:09 terjadi hening						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi terlalu cepat sehingga artikulasi kurang jelas dan agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	Agent mengucapkan kata "baik" berulang						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit						NFE

		Documentation Mencatat Semua Informasi Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Menambahkan solusi awal di detail deskripsi, namun agent tidak menanyakan solusi awal ke						FE
			Agent tidak menanyakan solusi awal restart modem						FE
			Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
2	DENI FITRIANI	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat Documentation Mencatat Semua Informasi Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent terbata-bata	Komplain // 0212213442 2	6/16/2021	9:56 AM	Yolanda Erziana	34,00%	NFE
			Agent mengucapkan kata "untuk itu" berulang						NFE
			Detail deskripsi tidak sesuai karena agent tidak menanyakan solusi awal ke pelanggan namun						FE
			Agent tidak menanyakan solusi awal pengecekan kabel dan restart modem						FE
			Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
3	DARIJAT SUDARJAT	Closing Greeting Salam penutup. Helpfulness a. Empati b. Bersikap Positif dan Percaya Diri Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat Documentation Mencatat Semua Informasi Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menawarkan bantuan lain	Komplain // 1721010013 36	12/6/2021	9:20 AM	Yolanda Erziana	45,50%	NFE
			03:38 terjadi hening						NFE
			Agent terbata-bata						NFE
			01:47 mengucapkan jargon "iyak", "euh"						NFE
			Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE
			Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN101358043						FE
			Agent tidak menyampaikan SLA ke pelanggan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : SELASA, 29 JUNI 2021
 Bulan : JUNI 2021
 Layanan : VOICE
 Lokasi Layanan : SEMARANG

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	ABDAUL MUQORROBIN	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi ulang nomor pic pelanggan	Komplain // 02122278972	6/27/2021	6:44 PM	Yolanda Erziana	8,00%	NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak menanyakan lampu indikator modem						NFE
		Helpfulness a. Empati	Agent tidak mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Artikulasi kurang jelas karna intonasi terlalu cepat dan agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:39 mengucapkan kata "triple"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hold lebih 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent menambahkan solusi awal di detail deskripsi, namun agent tidak menanyakan solusi						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	Agent tidak menanyakan solusi awal restart modem						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
2	DARIAT SUDARJAT	Helpfulness a. Empati	01:17 terjadi hening dan tidak mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya	Komplain // 141401107029	6/25/2021	2:41 PM	Yolanda Erziana	48,00%	NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:32 mengucapkan jargon "euh"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN102514840						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan dan menginfokan SLA 2 jam, harusnya 120						FE
3	ANIDA FAZIA ZINI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak konfirmasi ulang nomor pic pelanggan	Komplain // 122204225634	6/26/2021	3:44 PM	Yolanda Erziana	70,00%	NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menyampaikan nomor tiket pelanggan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Jumat/ 11 Juni 2021
 Bulan : Juni - Periode 1
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	YOSUA SANDHY PRATAMA	Closing Greeting Salam penutup	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan	Komplain/02188358833	6/2/2021	4:09 PM	Choirunnisa	34,50%	NFE
		Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan & memberikan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak meminta alamat email pelanggan						NFE

2	ANINDYA IFFA K	Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan	Komplain/0 8577997775 7	6/1/2021	6:36 AM	Choirunn isa	47,50%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN100446589 deskripsi tiket tidak sesuai SOP, alamat email tidak ada - deskripsi tidak sesuai di percakapan, di percakapan tidak ada solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan solusi awal						FE
3	RIKY ANGGARA PUTRA	Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan	Komplain/0 285424768	6/2/2021	8:56 AM	Choirunn isa	48,50%	NFE
		Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:47 mengucapkan "ou"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:00 tidak mengucapkan terimakasih setelah hold - 03:45 - 06:42 hold > 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informas	- IN100520534 tidak mencantumkan hasil ukur jaringan						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin/ 21 Juni 2021
 Bulan : Juni - Periode 2
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DIKY KABUL RUSDIANTO	Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"	Komplain/08154630451	6/16/2021	6:55 PM	Choirunnisa	34,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:22, 01:27, 01:48 mengucapkan nomer - 04:51, 04:55, 05:16 mengucapkn enul						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN101714807 deskripsi tiket tidak sesuai dengan percakapan, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan & memberikan panduan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE

2	YOSUA SANDHY PRATAMA	Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"	Komplain/ 0852403315 11	6/13/2021	12:55 AM	Choirunn isa	34,50%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN101408120 deskripsi tidak sesuai percakapan, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
3	RIKY ANGGARA PUTRA	Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan	Komplain/0 8223334559 7	6/12/2021	4:35 PM	Choirunn isa	48,50%	NFE
		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- tidak menanyakan nama pelanggan di awal percakapan - 00:34, 00:39, 01:27, 01:31, 01:45 mengucapkan nomer - 01:27, 01:31 mengucapkan "ketemuan" - 02:02 mengucapkan "triple"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN101387184 deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan & memberikan solusi awal						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Kamis/1 Juli 2021
 Bulan : Juni - Periode 3
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	DIKY KABUL RUSDIANTO	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak verifikasi alamat pelanggan	Komplain/02180878128	6/23/2021	5:51 AM	Choirunnisa	18,00%	NFE
		Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:14, 03:54, 09:40 artikulasi tidak jelas						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:47, 03:34, 03:57 mengucapkan nomer - 09:03, 09:11, 09:19 mengucapkan enul						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 03:27 tidak mengucapkan terima kasih setelah hold - 04:46 - 08:33 hold > 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN102279506 deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal - alamat email yg di input tidak sesuai, pelanggan infokan noc@bintangku.com di tulis di tiket nosi.bintangku.com						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan solusi awal						FE

		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
2	YOSUA SANDHY PRATAMA	Closing Greeting Salam penutup	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan	Komplain/07616706045	6/25/2021	7:02 PM	Choirunnisa	34,50%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 02:24, 02:42 mengucapkan "nomer"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN102505188 pelanggan lapul tiket sudah close, tidak di buatkan tiket laporan baru						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- IN102505188 pelanggan lapul tiket sudah close, tidak di tanyakan solusi awal dan tidak di buatkan tiket laporan baru						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- memberikan edukasi yg tidak valid ke customer, tiket sudah close namun di infokan ke customer masih dalam perbaikan dan tidak di buatkan tiket laporan baru						FE
3	ANINDYA IFFA K	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak meminta alamat email pelanggan	Komplain/083853249250	6/24/2021	1:23 PM	Choirunnisa	47,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN102413540 deskripsi tidak lengkap, tidak mencantumkan alamat email (tidak meminta alamat email pelanggan)						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Jum'at 11 Juni 2021
 Bulan : Periode 1 - Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	FINTA INTAN PURBA	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail untuk kendala inet dan tlp di lokasi	Komplain/0318972000	2/6/2021	8:43 AM	Anggi Putriani	47,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:07 menggunakan kata "ouh"						NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan						FE
2	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Helpfulness a. Empati	- 03:48 memotong pembicaraan pelanggan	Komplain/081382168117	4/6/2021	8:54 AM	Anggi Putriani	54,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:53 menggunakan kata "enol" - 00:59, 01:19 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Tidak update tanya progress di tiket pelaporan						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- 03:25 agent menginfokan untuk estimasi gamas 1x24jam						FE

3	M UMAR SHOLEH	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail untuk di lokasi nama wifinya muncul atau tidak	Komplain/0 8583013401 8	4/6/2021	1:33 PM	Anggi Putriani	67,00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 02:11 ragu ragu - 03:18 terbata bata						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan di deskripsi tidak sesuai						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin, 21 Juni 2021
 Bulan : Periode 2 - Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	VINI MEIFRISKA LESTARI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Tidak verifikasi alamat pelanggan - Tidak menanyakan PIC alternatif	Komplain/0 8528898898 7	6/19/2021	12:32 PM	Anggi Putriani	15,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup	- Tidak menanyakan informasi kejelasan						NFE
		Helpfulness a. Empati	- Tidak mengucapkan "Mohon maaf atas ketidaknyamanan nya"						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:23 terbata bata - 06:20 terbata bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:23, 01:27, menggunakan kata "nomer" - 01:52 menggunakan kata "lapan" - 02:50 menggunakan kata "eeee" - 06:24 menggunakan kata "pantau nomor pic"						NFE

		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 03:10 - 05:46 Hold lebih dari 2menit dan tidak konfirmasi ulang kepelanggan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tidak sesuai						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan pelanggan						FE
2	PUTERI TRIANA AUDINA	Closing Greeting Salam penutup	- Tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain/0 2180646288	6/18/2021	3:03 PM	Anggi Putriani	28,50%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:44 terbata bata - 05:38 terbata bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:16 menggunakan kata "nomer" - 01:58 menggunakan kata "eee" - 02:00, 02:13 menggunakan kata "openkan"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:19 - 05:26 Hold lebih dari 2menit dan tidak bantu konfirmasi ulang kepelanggan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tidak sesuai - Tidak menempelkan capture jaringan						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan - Tidak menginformasikan SLA						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Untuk verifikasi data pelanggan agent yg konfirmasi bukan pelanggan						NFE

3	MOHAMAD EKO MEIZENI W.S	Helpfulness a. Empati	- 01:36 - 01:47 hening - 03:11 - 03:19 hening	Informasi Tagihan/021 22059733	11/6/2021	5:29 PM	Anggi Putriani	61,00%	NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 03:05 artikulasi tidak jelas						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:43, 01:33 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Informasi yang diberikan tidak tepat						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Kamis, 1 Juli 2021
 Bulan : Periode 3 - Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	EVA FEBIYANI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Tidak verifikasi data pelanggan	Komplain/0 2121015161	6/23/2021	10:30 AM	Anggi Putriani	20.00%	NFE
		b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala di lokasi						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan dan solusi awal di deksripsi tidak sesuai						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan pelanggan						FE

2	VINI MEIFRISKA LESTARI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala TLP di lokasi	Komplain/0 8510015592 2	6/25/2021	1:23 PM	Anggi Putriani	21.00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 07:30 terbata bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:30 menggunakan kata "tunggu" "oh iya" - 02:15 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:59 - 06:39 Hold lebih dari 2menit dan tidak konfirmasi ulang ke pelanggan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Detail gangguan dan solusi awal tidak sesuai deksripsi						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak konfirmasi dan merangkum ulang permasalahan awal pelanggan						FE
3	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala TLP di lokasi	Komplain/0 215953549	6/25/2021	1:44 PM	Anggi Putriani	44.00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:52, 03:10, 03:46, 04:55 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:15 Tidak menyampaikan berapa menit waktu hold yang dibutuhkan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Headline tidak sesuai - Solusi awal di deskripsi tidak sesuai						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE

Hari/Tanggal	Jumat, 11 Juni 2021
Bulan	: Periode - Juni 2021
Layanan	: Voice
Lokasi Layanan	: Semarang

		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
2	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak spell alamat email pelanggan	081361030855 / Komplain	01/06/2021	10:20	Fitri. A.S	47,00%	NFE (Non Fatal Error)
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	02:45, 06:35: Agent menggunakan kata yang kurang tepat/tidak perlu, mengucapkan kata "disini"						NFE (Non Fatal Error)
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Agent salah mencantumkan alamat email pelanggan, yg seharusnya: adiansinurat75@gmail.com * Deskripsi tiket laporan di "solusi awal" adanya pengecekan perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada						FE (Fatal Error)
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
3	SASQIA AYU LESTARI	Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yang disampaikan	085355029014 / Komplain	06/06/2021	8:41	Fitri. A.S	48,50%	NFE (Non Fatal Error)
		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	02:34: Agent menanyakan nama pelanggan setelah konfirmasi kendala yang seharusnya di						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 03:01: Agent tidak menggunakan bahasa Indonesia baku "ter-connect"						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	04:48-10:37: Agent ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit, dan						NFE (Non Fatal Error)
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Deskripsi tiket laporan adanya restart modem tetapi hasil recording tidak ada						FE (Fatal Error)
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala seperti restart modem & bypass kabel LAN						FE (Fatal Error)

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin, 21 Juni 2021
 Bulan : Periode - Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

2	SASQIA AYU LESTARI	<i>Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan</i>	01:16: Agent menanyakan nama pelanggan setelah menggali kendala pelanggan yg seharusnya diawal percakapan	08117503722 / Komplain	12/06/2021	13:10	Fitri. A.S	35,50%	NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	Selama percakapan agent menggunakan partikel bahas gaul "oh"						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	* 01:38-02:01: ijin pengecekan data tetapi telepon dibiarkan hening yg seharusnya hold * 03:23: Ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit						NFE (Non Fatal Error)
		<i>Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi</i>	* Agent tidak mencantumkan No.PIC: 085265568880 & alamat email pelanggan: yuandri.18@gmail.com di tiket laporan * Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat tetapi hasil recording tidak ada						FE (Fatal Error)
		<i>Melakukan Edukasi kepada pelanggan</i>	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
3	RIFQI MAHFUZH	<i>Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan</i>	Agent tidak konfirmasi ulang No.Alternatif yg disampaikan pelanggan	0614534770 / Komplain	14/06/2021	15:48	Fitri. A.S	47,00%	NFE (Non Fatal Error)
		<i>Helpfulness a. Empati</i>	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaksiannya"						NFE (Non Fatal Error)
		<i>Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi</i>	* Informasi tiket di nossa agent mencantumkan estimasi "pengecekan awal 2 jam" yg seharusnya 120 menit * Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat dan kabel tetapi hasil recording tidak ada						FE (Fatal Error)
		<i>Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan</i>	Agent tidak melakukan probing/edukasi untuk pengecekan kabel & perangkat						FE (Fatal Error)

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Jumat, 2 Juli 2021
 Bulan : Periode - Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	SASQIA AYU LESTARI	Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan	0216127224 / Komplain	6/23/2021	2:29 PM	Fitri. A.S	31,50%	NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	Selama percakapan agent menggunakan partikel bahas gaul "oh"						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	04:13: Ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit						NFE (Non Fatal Error)
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart Modem dan pengecekan perangkat tetapi hasil recording tidak ada * Untuk No.Telp 0214508506 & 0214530673 segmentasinya DCS yg seharusnya di TF ke 147 bukan di buatkan tiket laporan						FE (Fatal Error)
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala seperti pengecekan kabel dan perangkat						FE (Fatal Error)
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
2	RIKZA MAULANA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak memintakan alamat email pelanggan	085255486194 / Komplain	27/06/2021	17:35	Fitri. A.S	41,00%	NFE (Non Fatal Error)
		Helpfulness Bersikap Positif dan Percaya Diri	* 00:18: Agent kurang fokus dalam memanggil pelanggan, "bapak/ibu" * 01:13-01:18: hening * Selama percakapan kata-kata yg diucapkan agent tidak terlalu jelas, terkadang terbata-bata, terkadang kata yg diucapkan belibet (tidak jelas)						NFE (Non Fatal Error)
		Telephone Skills a. Membangun Keakraban dengan pelanggan	01:16: Agent menanyakan nama pelanggan setelah menggali kendala pelanggan yg seharusnya diawal percakapan						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 00:52, 01:07, 06:20: Agent menggunakan istilah triple dalam penyebutan angka, menggunakan istilah "delapannya lima kali" * 05:34: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "openkan"						NFE (Non Fatal Error)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	02:14-05:13: hold lebih dari 2 menit						NFE (Non Fatal Error)

			Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan di nossa						FE (Fatal Error)
			Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan, hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE (Fatal Error)
			Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak spell alamat email pelanggan						NFE (Non Fatal Error)
			Helpfulness a. Empati	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE (Non Fatal Error)
			Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 06:42: Agent menggunakan istilah "duanya dua kali" dalam penyebutan angka						NFE (Non Fatal Error)
			Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Informasi tiket di nossa agent mencantumkan estimasi "pengecekan awal 2 jam" yg seharusnya 120 menit						FE (Fatal Error)
			Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala seperti restart modem & bypass kabel LAN						FE (Fatal Error)
3	ISNI DYAH K.A				081196000436 / Komplain	27/06/2021	6:33	Fitri. A.S	44,00%	

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	YURISTIAN RIZALNI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah resmod	Komplain/ 0815646464 70	9/6/2021	7:09 PM	Sondang Br Sagala	38,50%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Salam penutup	- Agent tidak menawarkan bantuan dengan kalimat lengkap "mungkin ada hal lain?" dan untuk kejelasan informasi menggunakan kalimat pernyataan bukan pertanyaan						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness a. Empati	- Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..." (case gangguan)						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan kata "atas-namanya", "menghubungi", dan "beraktfifitas" terdengar tidak jelas						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent mengucapkan jargon "iyah"						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent tidak update worklog terkait pelanggan laporan kembali karena sebelumnya saat laporan telepon terputus (IN101105135)						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent tidak info SLA dan summary gangguan						FATAL ERROR (FE)

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Selasa/ 22 Juni 2021
Bulan : Juni 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	INDRA WIBOWO	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Agent tidak spelling alamat email	Komplain/ 0855867644 0	6/18/2021	8:19 PM	Sondang Br Sagala	31,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah resmod, dan utk telp apakah sudah dilakukan cek perangkat dan kabel						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness a. Empati	- Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..." (case gangguan)						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut angka 0 dengan "enol" - Agent menyebut kata "ibu" dan "untuk" secara berlebihan						NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent tidak info durasi hold						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent menulis nomor internet dan detail gangguan yang tidak sesuai dgn status aktif layanan di aplikasi serta capture hasil ukur jaringan yang statusnya sudah tidak terbaca. Agent juga menulis solusi awal yg tidak sesuai dgn recording (IN101891390)						FATAL ERROR (FE)

[illegible]

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Jumat/ 2 Juli 2021
Bulan : Juni 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	FAHRUL ARIFIN	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah coba confirm ke teknisi kembali. Dan apakah pelanggan menggunakan sharing LAN agar dipandu setting modem.	Klaiman/ 0813167640 77	6/29/2021	3:35 PM	Sondang Br Sagala	35,50%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Salam penutup	- Agent tidak menanyakan kejelasan informasi dan penawaran bantuan						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness a. Empati	- Agent hening lebih dari 3 detik - Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..."						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan kata "tutup teleponnya" dan "telkom digital" terdengar tidak jelas						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut jargon "eee"						NON FATAL ERROR (NFE)

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Jum'at/11 Juni 2021
 Bulan : Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSCC Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	ACHMAD BAROJI	<i>Proses Layanan // Verification & Identification</i> (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak melakukan verifikasi data pelanggan	Komplain / 08567822949	6/9/2021	11:14 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	61,50%	NFE
		<i>Proses Layanan // Closing Greeting</i> (Salam Penutup)	• 03:21 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE
		<i>Sikap Layanan // Helpfulness</i> (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 00:37 Terbata-bata						NFE
		<i>Sikap Layanan // Telephone Skills</i> (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:54 Penggunaan jargon (enol) • 01:07 Penggunaan jargon (kosong)						NFE
		<i>Solusi Layanan // Documentation</i> (Mencatat Semua Informasi)	• Tidak melakukan update tanya progres di notik IN101116520. Meskipun pelanggan hanya menanyakan notik, tetap wajib update di worklog						FE
		<i>Proses Layanan // Closing Greeting</i> (Salam Penutup)	• 04:48 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain. Tidak mengucapkan salam buddies						NFE
		<i>Sikap Layanan // Helpfulness</i> (a. Empati)	• 02:18 Hening > 3 detik						NFE
		<i>Sikap Layanan // Helpfulness</i> (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 00:33 , 04:02 Artikulasi tidak jelas, pengucapan terlalu cepat						NFE

2	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> • 01:15 Penggunaan jargon (ooo) • 01:29 Penggunaan jargon (nomer) • 03:24 Penggunaan jargon (enol) • 03:52 Penggunaan jargon (eee) 	Komplain / 0213142620	6/3/2021	6:03 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	65,50%	NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> • 02:15 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. Tidak menggunakan hold saat pengecekan. 						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak melakukan update tanya progres di notik IN100651443. Meskipun pelanggan hanya menanyakan notik, tetap wajib update di worklog 						FE
3	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	Proses Layanan // Opening Greeting (Salam Pembuka)	<ul style="list-style-type: none"> • 00:09 Call masuk di waktu malam, namun agent ucapkan selamat sore 	Komplain / 082255322267	6/2/2021	6:15 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	69,00%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	<ul style="list-style-type: none"> • 03:23 Tidak menanyakan kejelasan informasi, serta standar waktu tidak sesuai seperti saat opening 						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	<ul style="list-style-type: none"> • 02:01 Terbata-bata 						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> • 02:29 Penyebutan angka 0 dengan enol • 02:59 Penggunaan kata tidak baku (nomer) 						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak melakukan update tanya progres di notik IN97074049. Meskipun pelanggan hanya menanyakan notik, tetap wajib update di worklog 						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin/21 Juni 2021
 Bulan : Juni 2021
 Layanan : Voice

Lokasi Layanan : TDSCC Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	• Tidak melakukan identifikasi lebih lanjut seperti menanyakan lampu modem	Komplain / 08113398679	6/11/2021	10:38 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	55,50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 05:34 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 01:08 Hening > 3 detik						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 05:20 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:54 Penggunaan jargon (enol) • 03:13 Penggunaan jargon (eee)						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 01:05 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan						FE
2	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak melakukan verifikasi data pelanggan	Komplain / 0651638443	6/13/2021	11:30 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	61,00%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• Tidak sampaikan maaf untuk keluhan pelanggan						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 02:38 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:43 Penyebutan angka tidak satu per satu (satunya empat kali), penggunaan jargon (enol)						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan						FE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 03:57 Tidak menanyakan kejelasan informasi						NFE

3	ACHMAD BAROJI	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:53 Terbata-bata	Komplain / 0895803880000	6/12/2021	2:42 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	71,50%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:36 Penggunaan jargon (enol)						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Tidak melakukan update tanya progres di notik IN101379685						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Kamis/1 Juli 2021
 Bulan : Juni 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : TDSCC Semarang

No.	Nama Agent	Data Panggilan						Score	Keterangan
		M a s a l a h		Record ID / ANI Number	Tgl	Jam	QA Officer		
		Kategori & Parameter	Detail						
1	NOVITA SARI ARIFIN	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 04:48 Kalimat closing tidak sesuai standar (menambahkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya)	Komplain / 02150112225	6/27/2021	10:14 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	68,50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 02:14 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 02:27 Penggunaan jargon (enol)						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 02:50 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan						FE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 04:37 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan tidak sampaikan salam buddies						NFE

2	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> • 01:22 Penggunaan jargon (oh) • 04:19 Penggunaan jargon (eee) 	Komplain / 0216593049	6/28/2021	6:09 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	71,50%	NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> • 01:17 Tidak sampaikan estimasi pelanggan menunggu. • Hold > 2 menit tanpa meminta waktu tambahan 						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak melakukan update tanya progres di notik IN102720618. Meskipun hanya infokan notik, tetap wajib update di worklog 						FE
3	ACHMAD BAROJI	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	<ul style="list-style-type: none"> • 03:19 Tidak menanyakan kejelasan informasi 	Komplain / 082122525542	6/28/2021	1:58 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	71,50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	<ul style="list-style-type: none"> • 01:39 Hening > 3 detik • Tidak sampaikan maaf untuk keluhan pelanggan 						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> • 01:02 Penggunaan jargon (enol) 						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak melakukan update tanya progres di notik IN102706761. Meskipun pelanggan hanya menanyakan notik, tetap wajib update di worklog 						FE