

BANDUNG

QCO: RIZKY ADI PURNAMA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	SARAH KYLA YASMIN GUMILAR	TIER 1 VOICE
2	TESSA RINDIYANI	TIER 1 VOICE
3	TIARA ANDINI JUHENDI	TIER 1 VOICE
4	PRADHITA SALSABILA PUTRI P	TIER 1 VOICE
5	YUDDY DARMAWAN	TIER 1 VOICE
6	SAMUEL SETYAJI	TIER 1 VOICE
7	YOGI TRIONO	TIER 1 VOICE
8	MAULANA LUQMAN	TIER 1 VOICE
9	ADITYO KUSUMA PUTRA	TIER 1 VOICE
10	ANDINI PRAMUDITA	EMAIL
11	ANDI RIZKI KOSASIH	EMAIL
12	DWI WINDA WIDIYANINGSIH	EMAIL
13	ZHARIF HIDAYAT	EMAIL
14	LUTHFI FICKRUL ISLAMI	EMAIL
15	FENNY STEPHANI	TIER 2 INDIHOME
16	FITRI MULYANI	TIER 2 INDIHOME
17	PUTRI ANDARESTI	TIER 2 INDIHOME
18	SENDY FIRDAUS	TIER 2 INDIHOME
19	ACHMAD ALFIAN RAMADHIANSYAH	TIER 2 DATIN
20	ADITYO NUGROHO	TIER 2 DATIN
21	MUHAMMAD FAIZ BILLAH	TIER 2 DATIN
22	BOBY INDRA SETIAWAN	TIER 2 DATIN
23	SOPYAN	TIER 2 DATIN
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

QCO: KANIA FITRIANI SUMINAR		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	REGGY BAYU PRATAMA	TIER 1 VOICE
2	EGI RUSTIAMAN	TIER 1 VOICE
3	FIRMAN NURDIANSYAH	TIER 1 VOICE
4	AFDHAL ASNAWI	TIER 1 VOICE
5	MOH. RESQI MAULUDIN	TIER 1 VOICE
6	GIN GIN GUNTARA	TIER 1 VOICE
7	SONY Harto Wibowo	TIER 1 VOICE
8	WULAN HARISMAYANINGSIH	TIER 1 VOICE
9	ASTA TRI FAUZI	EMAIL
10	AZIS IMANSYAH	EMAIL
11	DADAN M RAMDAN	EMAIL
12	FAJAR AWALUDIN	EMAIL
13	IQBAL BAHARI	EMAIL
14	DANA TRIWIBOWO	TIER 2 INDIHOME
15	FAHMI IBRAHIM SAENI	TIER 2 INDIHOME
16	MUHAMAD FAISAL KARTAKUSUMAH	TIER 2 INDIHOME
17	YASSER RISVANDI	
18	DUWI SEPTIANI	TIER 2 DATIN
19	RATNA DEWI PUSPITASARI	TIER 2 DATIN
20	KIKI ANGGARA	TIER 2 DATIN
21	BAMBANG NURDIANSYAH	TIER 2 DATIN
22	AGI FAKHRU WILDAN	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

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

QCO: NURLAILY		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	AMY FITRI IRIANA	TIER 1 VOICE - IP
2	RIZKA MARIS KEMALA S.	TIER 1 VOICE - IP
3	ROMAULI TAMPUBOLON	TIER 1 VOICE - IP
4	JAJANG SUPRIATNA	TIER 1 VOICE - IP
5	AMRI HARTLAN	TIER 1 VOICE - IP
6	KIKI ANJAYA	TIER 1 VOICE
7	REZA FAHLEVI	TIER 1 VOICE
8	RAINALDI WIBAWA	TIER 1 VOICE
9	DONI PARASIAN HUTASOIT	EMAIL
10	PERY KURNIAWAN	EMAIL
11	RIZAL MUSTOPA	EMAIL
12	TRIYONO KROMO	EMAIL
13	GINANJAR SUTISNA R	EMAIL
14	RAHMAT ADHI JUMARA	TIER 2 INDIHOME
15	ERI JULIYANA	TIER 2 INDIHOME
16	BUDI WIRA BHAKTI	TIER 2 INDIHOME
17	SYAEFUL AKBAR NURROHIM	TIER 2 INDIHOME
18	DADAN ABDUL JABAR	TIER 2 DATIN
19	FERNANDO SIHOLE	TIER 2 DATIN
20	WULAN PURWANTI	TIER 2 DATIN
21	SUHERMAN	TIER 2 DATIN
22	DERA FADLY HAMDANI	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

SEMARANG

QCO: YOLANDA ERZIANA		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	A. EKA SAKTI PRATIWI	TIER 1 VOICE
2	AVISKA AVITA SARI	TIER 1 VOICE
3	DARJAT SUDARJAT	TIER 1 VOICE
4	ADELA MURTI	TIER 1 VOICE
5	ANIDA FAZIA ZINI	TIER 1 VOICE
6	AJI RAHMANA PUTRA	TIER 1 VOICE
7	AUGUST BUDIYANTO	TIER 1 VOICE
8	HARIS FADILAH	TIER 1 VOICE
9	ANISA KHUSNUL MASTUTI	TIER 1 VOICE
10	DENI FITRIANI	TIER 1 VOICE
11	LUTHFI GANI HAKIM	TIER 1 VOICE
12	MANGGAR PRAWIRANINGPRANG	TIER 1 VOICE
13	ABDAUL MUQORROBIN	TIER 1 VOICE
14	AZIZA DWI SAPUTRI	EMAIL
15	JIMMY ANDRIE COMMANDO	TIER 2 INDIHOME
16	ASIH YUNENGSIH	TIER 2 INDIHOME
17	ABDURRAHMAN RIDHWAN	TIER 2 INDIHOME
18	ANDI ANDRIANTO	TIER 2 INDIHOME
19	MARTINA LASTIANI ANGGI	TIER 2 INDIHOME
20	RAIDATUL JANNAH	TIER 2 INDIHOME
21	KAHFI MUNAJAT	TIER 2 DATIN
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

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

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

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

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

QCO: AHMAD CHANDRA KURNIAWAN		
NO	NAMA AGENT	LAYANAN
1	NOVITA SARI ARIFIN	TIER 1 VOICE
2	SITI KOMARIYAH	TIER 1 VOICE
3	SHAFIRA ARLINA	TIER 1 VOICE
4	WAHYU ROKHMANA	TIER 1 VOICE
5	WENY IRMA SYAFRIL	TIER 1 VOICE
6	WILDAN AUDINA	TIER 1 VOICE
7	YOHANA KARTIKA WARDANI	TIER 1 VOICE
8	ACHMAD BAROJI	TIER 1 VOICE
9	ADDAM IKHSAN ANJASMARA	TIER 1 VOICE
10	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	TIER 1 VOICE
11	ANDHIKA BRAMANTYA	TIER 1 VOICE
12	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	TIER 1 VOICE
13	JULIUS MARIO	TIER 1 VOICE
14	WIND SUDRAJAT	TIER 1 VOICE
15	JAN FERY HAISMA SINAGA	EMAIL
16	MARGARET REVITA PRAMESTI	TIER 2 INDIHOME
17	RISTI YULIANA	TIER 2 INDIHOME
18	RANDY ADAM NASUTION	TIER 2 INDIHOME
19	SHELLADITA FITRIYANI SUSILO	TIER 2 INDIHOME
20	SINGGIH NUGROHO PUTRO	TIER 2 INDIHOME
21	ERRY NUR ARIFIN	TIER 2 INDIHOME
22	FACRHAT	TIER 2 DATIN
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Agustus 2021
 Bulan : Agustus 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Tenesa 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 (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	• Identifikasi IN106520937 dilakukan setelah tiket dibuat	Komplain Gangguan Datin / 0817701359 27	8/8/2021	5:57 PM	Rizky Adi Purnama	21.50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	• Closing tidak sesuai standar waktu						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 06:07 Terbata-bata • 06:41 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Hold > 2 menit						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Deskripsi pada tiket IN106520937 tidak sesuai info pelanggan (Solusi awal)						FE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	• Solusi Restart modem diberikan setelah tiket dibuat IN106520937						FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menginfokan summary kendala tiket IN106520937						FE
2	ADITYO KUSUMA PUTRA	Proses Layanan // Opening Greeting (Salam pembuka)	• Greeting tidak sesuai standar kalimat	Komplain Gangguan Datin / 0852414505 98	09/08/2021	18:03	Rizky Adi Purnama	51.50%	NFE
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak meminta data IP (Cust astinet tidak mengetahui SID)						NFE
		Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	• Tidak melakukan Identifikasi data menggunakan IP (Pelanggan tidak tahu SID Astinet)						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 04:27 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• Menggunakan jargon 02:47 Ato • Menggunakan jargon 03:27 Kalo						NFE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	• Tidak melakukan pengecekan data menggunakan IP pada aplikasi						FE
3	MAULANA LUQMAN	Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 03:05 Menanyakan ulang informasi yang telah diberikan	Komplain Gangguan Datin /	04/08/2021	9:44	Rizky Adi	68.00%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 03:27 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• Menggunakan jargon 01:42 Enol						NFE

		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none"> Hold tidak menyampaikan estimasi Hold > 2 Menit 	087775985855			Purnama		NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> Tidak menyampaikan summary kendala 						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Minggu, 22 Agustus 2021
 Bulan : Agustus 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Tenesa 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	MAULANA LUQMAN	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	<ul style="list-style-type: none">• 03:16 Terbata-bata• 09:42 Terbata-bata	Komplain Gangguan Internet / 08117740952	8/18/2021	8:24 AM	Rizky Adi Purnama	71.00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none">• 01:12 Menggunakan jargon Enol						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 // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	<ul style="list-style-type: none">• Tidak menyampaikan summary kendala						FE
2	YUDDY DARMAWAN	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	<ul style="list-style-type: none">• 01:43 Terbata-bata	Komplain Gangguan Internet / 08885688620	16/08/2021	8:27	Rizky Adi Purnama	71.00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none">• 05:32 Menggunakan jargon Nomer						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 // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	<ul style="list-style-type: none">• Agent open tiket Wifi AP (Cust keluhan Internetnya saja, bukan Wifi)						FE
3	TIARA ANDINI JUHENDI	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	<ul style="list-style-type: none">• Volume suara kecil	Komplain Gangguan Internet / 0215462388	15/08/2021	10:51	Rizky Adi Purnama	71.00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	<ul style="list-style-type: none">• 04:11 Menggunakan jargon Enol• 10:18 Menggunakan jargon Enol• 10:26 Menggunakan jargon Kosong						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 // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	<ul style="list-style-type: none">• Tidak menyampaikan summary kendala						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Senin, 30 Agustus 2021
 Bulan : Agustus 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Tenesa 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	TIARA ANDINI JUHENDI	Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 02:42 Memotong pembicaraan	Komplain Gangguan Internet / 02518396200	8/25/2021	8:42 AM	Rizky Adi Purnama	51.00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 10:34 Menggunakan jargon Enol						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• Hold tidak menyampaikan estimasi • Hold > 2 menit						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Cust lapor gangguan 5 nomor internet, namun dilaporkan dalam 1 tiket pelaporan IN108072367						FE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala						FE
2	SAMUEL SETYAJI	Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak menanyakan IP pelanggan (Cust tidak mengetahui SID)	Komplain Gangguan Datin / 081219219635	29/08/2021	12:17	Rizky Adi Purnama	67.00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 05:02 Pengulangan kata "Baik..baik"						NFE
		Solusi Layanan // Product Knowledge & Problem Solution (Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan)	• Tidak melakukan pengecekan data/jaringan menggunakan IP pelanggan						FE
3	MAULANA LUQMAN	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam penutup)	• Tidak menawarkan bantuan lain	Komplain Gangguan IndiHome 3P / 082274888836	28/08/2021	18:47	Rizky Adi Purnama	71.50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 04:11 Artikulasi tidak jelas						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 04:33 menggunakan jargon Bermuncul						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan Edukasi kepada pelanggan)	• Tidak menyampaikan summary kendala						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Rabu/11-08-2021
Bulan : Agustus 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TENESA 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	MOH. RESQI MAULUDIN	PROSES LAYANAN/Verification & Identification [b. Identifikasi permasalahan pelanggan]	Agent tidak menayakan indikator lampu modem	Komplain Gangguan Internet/02130065244	8/1/2021	7:41 AM	Kania F. S	44,00%	NFE
		SIKAP LAYANAN/Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:08 ,00:47, 01:55						NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent pengulangan kata : 01:20 namun.. namun , 03:55 untuk datanya.. untuk data						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation [Mencatat Semua Informasi]	Agent tidak lengkap di detail gangguan indikator modem						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak pandu restart modem						FE
2	EGI RUSTIAMAN	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [a. Empati]	Agent tidak fokus : 01:34 laktamal 4 ... harusnya LANTAMAL VI	Komplain Gangguan Internet/082191445961	6/8/2021	9:19 AM	Kania F. S	71,00%	NFE
		[b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Agent suara meninggi saat konfirm notik 04:15 Artikulasi terbata-bata : 03:03						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	03:25 hold tanpa estimasi 1-2 menit						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE
3	WULAN HARISMAYANINGSIH	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 02:08 , 03:02	Komplain Datin/082211079862	8/8/2021	4:51 PM	Kania F. S	74,00%	NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent jargon : nomer 00:52 , 01:06						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak create tiket update tanya progress tgl 05-08-2021 pukul 00:02:56 notik IN106138180						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Minggu/22-08-2021
Bulan : Agustus 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Tenesa 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						
		SIKAP LAYANAN/Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 04:36	Komplain Gangguan			Kania E		NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent izin menunggu tanpa estimasi info 2 menit kepada pelanggan 04:59						NFE

1	EGI RUSTIAMAN	SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan lampu indikator modem, (lampu inet mati) di notik in107176083	Internet/08 524266389 3	8/16/2021	10:36 AM	Kania F. S	54.00%	FE
		Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE
2	GIN GIN GUNTARA	PROSES LAYANAN/ Verification & Identification [b. Identifikasi permasalahan pelanggan]	Agent identifikasi tidak sesuai sop, terutama di deskripsi untuk detail gangguan tidak ada indikator modem yang kedua (karena pelanggan ada 2 modem diatas dan dibawah)	Komplain Gangguan Internet/08 131764138 8	11/8/2021	10:18 PM	Kania F. S	61.00%	NFE
		SIKAP LAYANAN/Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Agent suara meninggi : 01:52 & artikulasi terbata : 05:09, 01:35 , 02:39, 04:29, 04:32, 08:33 , 09:00, 09:37 , 09:40, pengucapan terlalu cepat (01:40, 01:47cust infokan tidak jelas).						NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : nomernya 05:07						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent hold lebih dari 2 menit 06:24 - 08:30 = 2:06						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak create tiket sesuai sop terutama di descripsi untuk mencantumkan alamat email (sedangkan cust infokan 05:41, 05:47-05:54 fishermanalu@gmail.com) & (agent juga memastikan email pelanggan 05:56)						FE
3	REGGY BAYU PRATAMA	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [a. Empati]	Agent tidak mengucapkan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya interrupt : 04:30	Komplain Gangguan Internet/08 138824841 9	12/8/2021	1:29 PM	Kania F. S	71.00%	NFE
		Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 03:50 , 04:04, 09:08						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban [Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat]	Agent meminta izin menunggu tanpa info estimasi 1-2 menit 02:02 - 05:55 - 08:09						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Disclaimer [Melakukan Edukasi kepada pelanggan]	Agent tidak ada rangkum ulang gangguan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Senin/30-08-2021
 Bulan : Agustus 2021
 Layanan : Voice
 Lokasi Layanan : Tenesa 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	MOH. RESQI MAULUDIN	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 01:46, 03:34, 03:36 , 04:47	Komplain Gangguan Internet/08 123919855 4	8/21/2021	10:19 AM	Kania F. S	54,00%	NFE
		Telephone Skills [b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : enem 01:39						NFE
		SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update progress tgl 21-08-2021 jam 10:19:20 notik						FE
		Product Knowledge & Problem Solution [Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan]	Agent infokan kepada pelanggan untuk menghubungi bp jaya 089634759200 04:01 , 04:05 , 04:19, 04:50						FE

2	SONY HARTO WIBOWO	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [a. Empati]	Agent tidak mengucapkan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya : tidak fokus : 05:32 haryantowijaya.... 06:09 harjantowidjaya @gmail.com... (harusnya email yang benar harjantowidjaja @gmail.com) Agent memotong pembicaraan pelanggan : 04:35	Komplain Gangguan Internet/02 122694469	8/27/2021	1:52 AM	Kania F. S	68,00%	
		[b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Intonasi : 01:28, 00:27, 03:56, 04:06 suara kecil						
		Telephone Skills [a. Membangun Keakraban dengan pelanggan]	Agent tidak menggunakan sapaan bapak 00:29						
		[b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : ditakutkan 04:04 & agent pengulangan kata : disini 04:05 , 05:28						
		SOLUSI LAYANAN/Product Knowledge & Problem Solution [Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan]	03:56 agent infokan jika pelanggan terisolir dan 04:04 ditakutkan disini terkedala dari administrasi (04:14 pelanggan infokan di aplikasi my indihome sudah terbayar, dan Qco cek epayment sudah lunas tgl 19-08-2021)						
3	WULAN HARISMAYANINGSIH	SIKAP LAYANAN/Helpfulness [a. Empati]	Agent tidak fokus : 02:29 08128365244...63 (harusnya 08126365244) & interrupt : 00:29, 00:54	Komplain Gangguan Internet/08 116811525	8/23/2021	7:34 AM	Kania F. S	68,00%	
		[b. Bersikap Positif dan Percaya Diri]	Artikulasi terbata-bata : 00:48 , 01:03, 06;36						
		Telephone Skills [a. Membangun Keakraban dengan pelanggan]	Agent salah sebut nama pelanggan 00:16 bp nana .. harusnya bp kana						
		[b. Penggunaan Bahasa yang Tepat]	Agent menggunakan jargon : nomer 00:33, 02:15 & pengulangan kata : 07:04 baik.. baik jargon : nomer 00:33, 02:15, enol 02:49						
		SOLUSI LAYANAN/Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent ket di tiket solusi ada cek perangkat sedangkan agent hanya menanyakan sudah di restart modem in107810542						



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Agustus 2021
Bulan : Agustus
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TENESA 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	M. FAISAL ARSAWIJAYA	Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:22, 05:40 Artikulasi tidak jelas 00:24, 05:40 Terlalu cepat	Komplain Gangguan Telephony/ 021290852 78	8/9/2021	3:24 PM	Windi Siti Hajriani	51.00%	NFE
		Telephone Skills/ Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:26, 03:14, 05:07 Nomer 02:37, 02:47, 02:55, 03:06 Kosong						
		Hold / Proses Pencarian Jawaban/ Penggunaan Hold dan Transfer yang	01:24 Tidak memberikan estimasi						
		Product Knowledge & Problem Solution/ Menguasai Prosedur, Produk dan	Solusi awal tidak sesuai (IN106605947)						
		Disclaimer/ Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkul dan mengkonfirmasi ulang sesuai permasalahan pelanggan						
2	ZAHLUL FADIL SURYANA	Helpfulness/ Empati	Agent tidak bersikap empati kepada pelanggan (Tidak mengucapkan permintaan maaf)	Komplain Gangguan IndiHome 2P/ 081118156 22	8/10/2021	10:20 AM	Windi Siti Hajriani	71.00%	NFE
		Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:13 Intonasi datar 01:12 Artikulasi tidak jelas 03:39 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata						
		Hold / Proses Pencarian Jawaban/ Penggunaan Hold dan Transfer yang	01:53 Tidak memberikan estimasi						
		Documentation/ Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN106671364)						
3	HILMY MAULANA	Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:12 Intonasi datar 00:52 Suara terdengar lemah	Komplain Gangguan Internet/ 022612563 3	8/9/2021	3:04 PM	Windi Siti Hajriani	74.00%	NFE
		Telephone Skills/ Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:30, 02:40 Nomer 00:31, 01:52 Enol						
		Documentation/ Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN106597350)						

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin, 23 Agustus 2021
Bulan : Agustus
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TENESA 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	Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:23, 03:46 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 00:46 Suara terdengar lemah 01:28 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata 02:08 Artikulasi tidak jelas 03:21 Intonasi tidak stabil	Komplain Gangguan Telephony/ 082208226 378	8/16/2021	12:17 PM	Windi Siti Hajriani	54.00%	NFE
		Telephone Skills/ Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:44 Nomer						

		Documentation/ Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update tidak sesuai SOP (IN107167094, Nomor telepon pelapor tidak ada)						
		Product Knowledge & Problem Solution/ Menguasai Prosedur, Produk dan	Agent tidak menginformasikan adanya gangguan massal (IN107167094)						
2	Z AHLUL FADIL SURYANA	Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:13 Intonasi datar	Komplain Gangguan Telephony/ 081536998 022	8/14/2021	1:19 PM	Windi Siti Hajriani	74.00%	FE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban/ Penggunaan Hold dan Transfer yang	01:37 Tidak memberikan estimasi						NFE
		Documentation/ Mencatat Semua Informasi	Agent tidak melakukan update informasi pelanggan (IN107039803)						FE
3	HILMY MAULANA	Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:55 Intonasi datar 01:27 Terlalu cepat	Komplain Gangguan Internet/ 081274665 599	8/16/2021	5:51 PM	Windi Siti Hajriani	74.00%	NFE
		Telephone Skills/ Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:09, 01:11, 01:27 Nomer 01:37 Enol						
		Product Knowledge & Problem Solution/ Menguasai Prosedur, Produk dan	Agent tidak menginformasikan adanya gangguan massal (IN107198739)						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu, 1 September 2021
Bulan : Agustus
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : TENESA 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	HILMAN NUR RIDHO	Opening Greeting/ Salam pembuka	Opening greeting tidak sesuai SOP (waktu)	Komplain Gangguan Internet/ 085341870 169	8/29/2021	12:11 PM	Windi Siti Hajriani	48.50%	NFE
		Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:14 Suara agent terdengar lemah dan Suara agent kurang antusias 01:01, 04:03, 04:06, 04:32, 05:35 Artikulasi tidak jelas 01:21 Intonasi tidak stabil 05:22 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata						
		Telephone Skills/ Membangun Keakraban dengan pelanggan	Agent menyebutkan nama pelanggan tanpa menggunakan sapaan Bapak (Andre)						
		Telephone Skills/ Penggunaan Bahasa yang Tepat	05:57 Nomer						FE
		Documentation/ Mencatat Semua Informasi	Agent melakukan create tiket tidak sesuai SOP (IN108472924, No telp pelapor dan PIC tidak sesuai)						
		Disclaimer/ Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menginformasikan summary tiket pelaporan (detail gangguan)						
2	GALIH JATI PERMANA	Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:23 Intonasi datar 01:17 Intonasi ragu-ragu dan Terbata-bata	Komplain Gangguan Telephony/ 082364532 000	8/27/2021	4:13 PM	Windi Siti Hajriani	51.00%	NFE
		Telephone Skills/ Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:14, 01:19, 02:15, 04:28 Enol						
		Hold / Proses Pencarian Jawaban/ Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	02:52 Tidak memberikan estimasi						FE
		Documentation/ Mencatat Semua Informasi	Agent melakukan create tiket tidak sesuai SOP (IN108329714, Symptom tidak sesuai)						
		Disclaimer/ Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menginformasikan summary tiket pelaporan (detail gangguan)						
		Helpfulness/ Bersikap Positif dan Percaya Diri	00:10 Intonasi datar 00:40 Artikulasi tidak jelas 03:06 Intonasi tidak stabil	Komplain Gangguan			Windi		NFE

3	HILMY MAULANA	Telephone Skills/ Membangun Keakraban dengan pelanggan	00:43 Agent menyebutkan nama pelanggan tanpa menggunakan sapaan Bapak (Yuki)	Gangguan Telephony/ 082371124 728	8/27/2021	11:34 AM	vwindi Siti Hajriani	71.00%	NFE
		Telephone Skills/ Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:01, 01:17 Nomer						
		Product Knowledge & Problem Solution/ Menguasai Prosedur, Produk dan	Agent tidak menginformasikan adanya gangguan massal (IN108228904)						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Kamis/12 Agustus 2021
 Bulan : Agustus
 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	REZA FAHLEVI	Sikap Layanan // Helpfulness // Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi ragu-ragu	Komplain // gangguan internet // 081329418131	8/4/2021	5:57 PM	Nurlaily	54,00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills // Penggunaan Bahasa yang Tepat	Penggunaan Bahasa tidak Tepat, menumpuk menyebutkan nama pelanggan						NFE
		Solusi Layanan // Documentation // Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat untuk lampu modem, dan terkendala di telepon						FE
		Solusi Layanan // Disclaimer	Tidak menginformasikan estimasi awal perbaikan						FE
2	JAJANG SUPRIATNA	PROSES LAYANAN // Verification & Identification // Verifikasi data pelanggan	Tidak menanyakan no alternatif	Komplain // Gangguan Internet // 08126613713	2021-08-04	9:36 AM	Nurlaily	61,50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting // Salam penutup	Tidak menawarkan bantuan kembali closing tidak sesuai "TELKOM DIGITAL SOLUTION"						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness // Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi terburu-buru						NFE
		Sikap layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban // Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	04:48, 05:43 tidak melakukan hold, tdk melakukan konfirmasi untuk pengecekan data 1-2 menit						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer	tidak merangkum/disclaimer						FE
3	ROMANUS TAMPIROLO	SIKAP LAYANAN // Helpfulness // Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi terburu-buru	Komplain // Gangguan Data //	8/2/2021	8:27 AM	Nurlaily	71,00%	NFE
		Sikap layanan // Telephone Skills // Penggunaan Bahasa yang Tepat	Penggunaan bahasa yang tidak tepat kosong 04:03						NFE
		Sikap layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban // Penggunaan Hold dan	01:53 dan 04:58 tdk konfirmasi untuk pengecekan data 1-2 menit						NFE
		Solusi layanan // Disclaimer	Tidak melakukan rangkuman / tidak melakukan disclaimer						FE

3	ROMAULI TAMFUBOLON			Datin // 031898288 4	02/2021	0.27 AM	Nurlaily	71,00%	

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Selasa, 24 Agustus 2021
Bulan : Agustus
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	PROSES LAYANAN // Closing Greeting	tidak menawarkan bantuan kembali, closing tidak sesuai atau tidak lengkap	Komplain Gangguan Telephony // 081355356133	8/12/2021	5:29 PM	Nurlaily	31.50%	NFE
		SIKAP LAYANAN // Helpfulness // b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi terburu-buru, penguucapan tidak jelas dalam greeting closing						NFE
		SIKAP LAYANAN // Hold / Proses Pencarian Jawaban	hold lebih dari 2 menit						NFE
		SOLUSI LAYANAN // Documentation // Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat info kendala sudah dari hari kamis						FE
		SOLUSI LAYANAN // Product Knowledge & Problem Solution	tidak menginformasikan solusi awal						FE
		SOLUSI LAYANAN // Disclaimer	salah info pengecekan awal 2 jam kedepan yang seharusnya 120 menit, tidak merangkum						FE
2	ROMAULI TAMPUBOLON	SIKAP LAYANAN // Helpfulness // b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Intonasi terburu-buru	Komplain Gangguan Datin // 081314822078	8/17/2021	8:38 AM	Nurlaily	51,00%	NFE
		SIKAP LAYANAN // Telephone Skills // b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	penggunaan bahasa yang tidak tepat atau jargon enol: 00:50, 00:53						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban	tidak melakukan konfirmasi pengecekan data 1-2 menit 01:17, 04:20						NFE
		SOLUSI LAYANAN // Documentation // Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat sudah dilakukan pengecekan kabel						FE
		SOLUSI LAYANAN // Disclaimer	tidak melakukan rangkuman / tidak melakukan disclaimer						FE
		SIKAP LAYANAN // Helpfulness // b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi ragu-ragu						NFE
		SIKAP LAYANAN // Telephone Skills // b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	mengulangi atau menumpang secara berlebihan kata "bapak"						NFE

3	RAINALDI WIBAWA	SOLUSI LAYANAN // Product Knowledge & Problem Solution	tidak melakukan solusi awal untuk melakukan restart modem	Komplain Gangguan Telephony // 0811361541	8/11/2021	2:29 PM	Nurlaily	54,00 %	FE
		SOLUSI LAYANAN // Disclaimer	disclaimer : tidak merangkum menginformasikan pengecekan awal 2x24 jam						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu/1 September 2021
 Bulan : September
 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	RIZKA MARIS KEMALA S	SIKAP LAYANAN // Helpfulness // Empati	tidak fokus menanyakan kembali permasalahan pelanggan	Komplain Gangguan Internet// 0819671213	8/26/2021	4:52 PM	Nurlaily	51,00%	NFE
		SIKAP LAYANAN // Helpfulness // b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	suara agent tidak stabil,suara agent terdengar kecil						NFE
		SIKAP LAYANAN // Telephone Skills // b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	enol: 02:16, 05:41						NFE
		SOLUSI LAYANAN // Documentation // Mencatat Semua Informasi	tidak mencatat, inet berdampak ke voice tidak mencantumkan datek						FE
		SOLUSI LAYANAN // Disclaimer	Tidak melakukan rangkuman / tidak melakukan disclaimer						FE
2	RAINALDI WIBAWA	SIKAP LAYANAN // Helpfulness // b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	intonasi ragu-ragu dan terburu-buru,	Komplain Gangguan Internet // 0247614708	8/25/2021	3:38 PM	Nurlaily	54,00%	NFE
		SIKAP LAYANAN // Telephone Skills // b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	menggunakan kata berlebih "baik" kosong: 00:57, enol: 02:23,02:33, 05:43,05:45, 05:52						NFE
		SOLUSI LAYANAN // Documentation	agent tidak mencatat untuk pelanggan hanya ada sampai sore						FE
		SOLUSI LAYANAN // Product Knowledge & Problem Solution	agent tidak menginformasikan cek kabel dan perangkat						FE

[illegible]



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : SELASA, 10 AGUSTUS 2021
Bulan : AGUSTUS
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 b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak meminta alamat website yang tidak bisa login	Komplain // 071157329 67	5/8/2021	1:43 PM	Yolada Erziana	64,00%	NFE
		Helpfulness a. Empati	01:00 memotong percakapan pelanggan						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Detail gangguan di detail deskripsi tidak sesuai, pelanggan menginfokan tidak bisa login ke website tertentu di tiket IN106244083						FE
2	AUGUST BUDIYANTO	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak menanyakan alamat email	Komplain // 121122236 990	2/8/2021	5:14 PM	Yolada Erziana	64,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi dan penawaran bantuan lain						NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume kendala pelanggan						FE
3	DARJAT SUDARJAT	Closing Greeting Salam penutup.	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain // 121703240 859	8/8/2021	3:37 PM	Yolada Erziana	65,50%	NFE
		Helpfulness a. Empati	Agent tidak fokus saat pelanggan menyampaikan nomor pic dan Agent tidak mengucapkan mohon maaf atasketidaknyamananya						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:04 agent mengucapkan jargon "euh"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang	Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume kendala pelanggan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : SABTU, 21 AGUSTUS 2021
Bulan : AGUSTUS
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						
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang	Agent tidak menyampaikan estimasi hold						NFE

1	AUGUST BUDIYANTO	Documentation Mencatat Semua Informasi	Detail gangguan tidak sesuai karena pelanggan menyampaikan untuk telepon dan internet modemnya ingin dipisah, namun agent menuliskan tidak bisa OG ke nomor tertentu dan agent menuliskan solusi awal di tiket namun agent tidak menanyakan solusi awal kepelanggan di tiket IN106782959	Komplain // 0218094653	11/8/2021	3:45 PM	Yolanda Erziana	37,00%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak menanyakan solusi awal ke pelanggan						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan						FE
2	DARJAT SUDARJAT	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	02:25 mengucapkan jargon "euh" dan mengucapkan kata "baik" berulang	Komplain // 02742833548	8/19/2021	1:07 AM	Yolanda Erziana	54,00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang	Agent meminta pelanggan menunggu tapi tidak di hold dan hold lebih 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Synpthom tidak sesuai karena pelanggan hanya menyampaikan kendala TBC saja bukan 2p/3p di tiket IN107395469						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan						FE
3	AVISKA AVITA SARI	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	03:47 agent terbata-bata	Komplain // 0212521231	8/16/2021	12:10 PM	Yolanda Erziana	54,00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	03:45 mengucapkan jargon "ee"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak mencantumkan hasil ukur jaringan di tiket IN107184450						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak cek payment pelanggan, untuk kendalanya ternyata isolir jadi tidak perlu open tiket						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : SELASA, 31 AGUSTUS 2021
 Bulan : AGUSTUS 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	AUGUST BUDIYANTO	Helpfulness a. Empati	01:44 terjadi hening	Permintaan Pindah Perangkat // 02175791200	8/25/2021	1:54 PM	Yolanda Erziana	54,00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang	Agent meminta pelanggan menunggu tapi tidak di hold						NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent sudah membuatkan nomor tiket pelaporan tetapi belum meminta nomor pic dan alamat email pelanggan						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak menyampaikan SLA ke pelanggan						FE
2	ABDAUL MUQORROBIN	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	02:03 agent terbata-bata	Komplain // 02189496101	8/24/2021	11:05 AM	Yolanda Erziana	57,00%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Detail gangguan tidak isi lengkap oleh agent ditiket IN107960179						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak resume ulang kendala pelanggan						FE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	Menambahkan solusi awal tapi agent tidak menanyakan solusi awal ke pelanggan dan untuk kendala ini tidak perlu open tiket karna harusnya diarahkkan ke plasa telkom	Komplain //			Yolanda		FE

3	ANISA KHUSNUL MASTUTI	Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak menanyakan solusi awal pengecekan kabel dan untuk kendala ini tidak perlu open tiket karna harusnya diarahkkan ke plasa telkom untuk migrasi	0213144275	8/24/2021	12:51 PM	Erziana	60,00%	FE
---	-----------------------	--	--	------------	-----------	----------	---------	--------	----



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Kamis 12 Agustus 2021
Bulan : Agustus
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	- Agent verifikasi data ketika sudah dibuatkan tiket pelaporan	Komplain/0 717423000	5/8/2021	3:15 PM	Anggi Putriani	50.00%	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	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:51, 01:40 menggunakan kata "nomer"	Komplain/0 816173137 77	9/8/2021	4:05 PM	Anggi Putriani	57.00%	
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Tidak update tanya progress di tiket pelaporan						
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Pelanggan tanya progress dan agent menginfokan untuk estimasi waktunya 120menit						
3	RAHMA ADISTA AMALIASANTI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala Inet dan Tlp di lokasi seperti apa	Komplain/0 821473486 62	4/8/2021	7:41 AM	Anggi Putriani	61.50%	
		Closing Greeting Salam penutup	- Tidak menanyakan kejelasan informasi - closing tidak sesuai saat menyebutkan nama						
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 02:50 artikulasi tidak jelas						
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:40, 02:23 menggunakan kata "nomer"						
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum dan konfirmasi ulang permasalahan awal pelanggan						

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Minggu, 22 Agustus 2021
Bulan : Periode 2 - Agustus 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	PUTERI TRIANA AUDINA	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menayakan detil kendala TLP di lokasi	Komplain/0 215396341	8/15/2021	2:03 PM	Anggi Putriani	41.00%	NFE
		Helpfulness a. Empati	- Tidak mengucapkan "Mohon maaf atas ketidaknyamanan nya"						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:48, 03:01 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:50 - 02:55 Tidak melakukan hold dan mute saat melakukan pembuatan tiket pelaporan, tidak menginformasi estimasi hold dan tidak mengucapkan "terima kasih telah berkenan menunggu"						NFE

		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tiket tidak sesuai						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
2	RAHMA ADISTA AMALIASANTI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala INET di lokasi, untuk hasil speedtest yg didapat berapa	Komplain/0 811187202 4	8/14/2021	4:21 PM	Anggi Putriani	47.00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:42 bergumam "cek"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tidak sesuai, agent tidak menanyakan ke pelanggan						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
3	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 05:19 terbata bata	Komplain/0 812102137 01	8/15/2021	11:03 AM	Anggi Putriani	51.00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:53, 02:19, 03:02, 04:04, 05:08 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 03:10 - 03:26 Tidak melakukan Hold dan mute saat melakukan pengecekan tiket pelaporan pelanggan						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Tidak update tanya progress di tiket pelaporan						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Pelanggan tanya progress dan agent menginfokan untuk estimasi waktunya 120menit						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu, 1 September 2021
 Bulan : Periode 3, Agustus 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 b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Tidak menanyakan detail kendala TLP, ada nada atau tida ada nada	Komplain/0 217193300	8/25/2021	2:35 PM	Anggi Putriani	47.00%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 03:45 menggunakan kata "nomer"						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Deskripsi tidak sesuai, agent tidak menanyakan solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- Tidak menanyakan solusi awal						FE
2	DIAH AYU RIZKY KUSUMA RAMADHANI	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:41, 02:12, 02:26, 02:44, 03:20, 04:43, 04:53 menggunakan kata "nomer"	Komplain/0 838131286 50	8/24/2021	7:45 AM	Anggi Putriani	54.00%	NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 03:35 - 03:40 Tidak melakukan hold atau mute saat melakukan pengecekan data pelanggan, tidak						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- Tidak update tanya progress di tiket pelaporan						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	- 04:51 agent berbelit memberikan informasi ke pelanggan						FE
3	PUTERI TRIANA AUDINA	Documentation Mencatat Semua Informasi	- Solusi awal di deskripsi tidak sesuai, agent tidak menanyakan hal tersebut ke pelanggan	Komplain/0 852569070 29	8/23/2021	11:09 AM	Anggi Putriani	60.00%	FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi	- Tidak menanyakan solusi awal						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Kamis/12 Agustus 2021
 Bulan : Agustus
 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	Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:42, 01:44, 02:21 mengucapkan nomer	Komplain/0 815845078 98	8/3/2021	2:18 PM	Choirun nisa	37,00%	NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN106054108 deskripsi tidak sesuai dengan 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
2	YOSUA SANDHY PRATAMA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak verifikasi alamat email pelanggan	Komplain/0 852768288 89	8/7/2021	3:49 PM	Choirun nisa	41,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:27, 00:46, 02:47, 02:59, 03:17 mengucapkan nomer						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	03:50 - 06:17 hold > 2 menit						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN106429943 Deskripsi tidak sesuai percakapan, solusi awal tidak sesuai						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
3	M. IHSAN P.	Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan	Komplain/0 817203780	8/5/2021	6:54 AM	Choirun nisa	68,50%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 03:19, 03:28 artikulasi tidak jelas - 07:06 terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:47 mengucapkan eee - 00:55 mengucapkan agak - 03:26, 04:25, 07:57 mengucapkan yak - 01:07, 06:59, 07:15 mengucapkan nomer						NFE

		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 04:36 - 06:51 hold > 2 detik						
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan solusi awal						

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin/ 23 Agsustus 2021
 Bulan : Agustus
 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	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- tidak identifikasi permasalahan pelanggan dg benar (tidak tanya nada telp)	Komplain/02180452772	8/17/2021	9:55 AM	Choirun nisa	21,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:23, 00:50, 00:59, 02:35 mengucapkan nomer						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN107260642 deskripsi tidak sesuai percakapan, di percakapan tidak ada info solusi awal - pelanggan lapor 3 nomor hanya di input 1 nomor (0218742517 0218742518 0218740386)						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 & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
2	FRIDANATA DEVI RATIKA	Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"	Komplain/02122510878	8/18/2021	8:38 AM	Choirun nisa	51,00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 02:45 pengucapan kata-katanya terlalu cepat - 02:46 menimbulkan suara asing						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 02:16 mengucapkan nomer						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN107168500 lapul tidak update di tiket						FE

		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- menginfokan nomor kontak teknisi & menjajikan kedatangan teknisi ke lokasi jam 11						FE
3	ROBBY DHINI SETIAWAN	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak verifikasi alamat email dg benar	Komplain/0217425249	8/12/2021	1:51 PM	Choirun nisa	64,00%	NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:47, 02:55 terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:40, 02:21, 02:40, 02:57 mengucapkan nomer						NFE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- IN106868985 Solusi awal di deskripsi tidak sesuai, kendala gangguan IPTV						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Rabu/ 01 September 2021
 Bulan : Agustus
 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	Opening Greeting Salam pembuka	- Salam pembuka pengucapan waktu tidak sesuai	Komplain/02186600346	8/26/2021	11:04 AM	Choirun nisa	19,00%	NFE
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- tidak ada identifikasi detail kendala pelanggan						NFE
		Closing Greeting Salam penutup	- salam penutup pengucapan waktu tidak sesuai						NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:47 artikulasi tidak jelas						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 02:09, 02:31, 02:52, ... mengucapkan nomer						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN108207726 Deskripsi tidak sesuai, di percakapan tidak ada info solusi awal						FE
		Product Knowledge & Problem Solution Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	- tidak menanyakan dan memberikan panduan solusi awal						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (menyebutkan summary tiket laporan)						FE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak verifikasi alamat email						NFE

2	YOSUA SANDHY PRATAMA	Closing Greeting Salam penutup.	- tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan	Komplain/085158519557	8/25/2021	6:36 PM	Choirun nisa	41,50%	NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 00:32, 00:44, 03:10, 04:54, ... mengucapkan nomer						NFE
		Hold / Proses Pencarian Jawaban Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- 02:52, 03:52 tidak infokan waktu estimasi hold - 03:07 tidak mengucapkan terimakasih setelah hold						NFE
		Documentation Mencatat Semua Informasi	- IN108132503 Solusi awal di deskripsi tidak sesuai - tidak mencantumkan alamat email						FE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (tidak menyebutkan summary tiket laporan)						FE
3	M. IHSAN P	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- tidak meminta pic tambahan - tidak verifikasi alamat email dg benar	Komplain/062223662	8/24/2021	12:02 PM	Choirun nisa	45,50%	NFE
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- tidak identifikasi detail kendala pelanggan, tidak tanya nada telp						NFE
		Closing Greeting Salam penutup	- tidak menawarkan bantuan lain - tidak menanyakan kejelasan informasi di akhir percakapan						NFE
		Helpfulness a. Empati	- tidak mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya"						NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- 01:47, 02:55 terbata-bata						NFE
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- 01:17, 02:44 mengucapkan yak - 01:21 mengucapkan eee - 02:00, 05:42 mengucapkan lapan - 05:22, 05:46 mengucapkan nomer						NFE
		Disclaimer Melakukan Edukasi kepada pelanggan	- Tidak merangkum & konfirmasi ulang permasalahan pelanggan (menyebutkan summary tiket laporan)						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Agustus 2021
Bulan : Periode - Agustus 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	RIKZA MAULANA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak memintakan CP alternatif dan alamat email pelanggan	082179393467 / Komplain	8/3/2021	11:21 AM	Fitri. A.S	15,00%	NFE
		Helpfulness a. Empati	Selama percakapan agent sering hening lebih dari 3 detik						NFE
		b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	Selama percakapan suara agent terbata-bata						NFE
		Telephone Skills A.Membangun keakraban dengan pelanggan	Agent menanyakan nama pelanggan pada saat pembuatan tiket laporan						NFE
		Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 00:36, 00:39, 00:53, 01:06: Agent menggunakan istilah "triple", "dua puluh" dalam penyebutan angka * 02:11, 02:23: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "openkan"						NFE
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	05:35-05:44: Ijin pembuatan tiket laporan tetapi telepon dibiarkan hening yg seharusnya hold, dan tidak mengucapkan terimakasih kepada pelanggan karena sudah berkenan menunggu						NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	* Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya restart modem tetapi hasil recording tidak ada * Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan						FE
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala restart modem						FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE
2	ISNI DYAH K.A	Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak spell alamat email pelanggan	081808697561/ Komplain	01/08/2021	11:55	Fitri. A.S	37,50%	NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Desrkripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan kabel & perangkat, restart modem tetapi hasil recording tidak ada						FE
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing kendala restart modem						FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Informasi tiket di nossa agent mencantumkan estimasi pengecekan awal 2 jam yg seharusnya "120 menit"						FE
3	SASQIA AYU LESTARI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak spell alamat email pelanggan	082363009517 / Komplain	03/08/2021	9:22	Fitri. A.S	58,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan						NFE
		Helpfulness a. Empati	Agent kurang empati terhadap pelanggan, tidak ada mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanannya						NFE
		Telephone Skills A.Membangun keakraban dengan pelanggan	01:43: Agent menanyakan nama pelanggan setelah konfirmasi kendala pelanggan, yg seharusnya diawal percakapan						NFE

		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	* 01:52-02:14: Agent ijin pengecekan data tetapi telepon dibiarkan hening yg seharusnya hold * 04:26: Agent ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit						
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat tetapi hasil recording tidak ada						

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

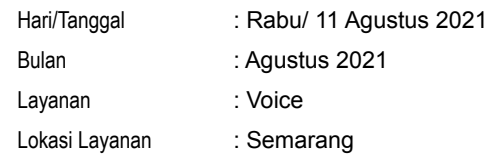
Hari/Tanggal : Minggu, 22 Agustus 2021
Bulan : Periode - Agustus 2021
Layanan : Voice
Lokasi Layanan : Semarang

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	RIKZA MAULANA	Opening Greeting Salam Pembuka	Waktu yg diucapkan agent salah, yg seharusnya selamat pagi	0711432479 / Komplain	8/20/2021	1:15 AM	Fitri. A.S	11,50%	NFE
		Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	* Agent tidak konfirmasi ulang No.Telp yg disampaikan pelanggan * Agent tidak validasi (data) alamat pelanggan * Agent tidak konfirmasi CP alternatif & alamat email pelanggan						NFE
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent kurang melakukan identifikasi kendala pelanggan, hasil i-booster jaringan online dan pelanggan juga menginformasikan lampu modem normal, seharusnya di identifikasi kendala tidak bisa sharing LAN/Wifi						NFE
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	* 03:49-03:56: suara agent terbata-bata (ragu-ragu apa yg akan disampaikan)						NFE
		Telephone Skills b.Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:16: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "engga" yg seharusnya menggunakan kata tidak * 03:57: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "open-kan"						NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan						FE
		Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent menginformasikan jaringan pelanggan los merah tetapi hasil i-booster jaringan pelanggan normal tidak ada los merah dan pelanggan juga menginformasikan lampu modem normal						FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE
		2	SASQIA AYU LESTARI						Closing Greeting Salam penutup
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	01:47, 04:56: ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit			FE					
Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Deskripsi tiket laporan "disolusi awal" adanya restart modem tetapi hasil recording tidak ada			FE					
Menguasai Prosedur, Produk dan Aplikasi Layanan	Agent tidak melakukan probing restart modem			FE					
3	RUCHI WILUTAMA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak spell semua alamat email pelanggan	085959762052 / Komplain	11/08/2021	7:32	Fitri. A.S	6700,00%	FE
		Telephone Skills b.Penggunaan Bahasa yang Tepat	00:41-03:02: Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "kalo" yg seharusnya kalau						FE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat & kabel, tetapi hasil recording tidak ada. Tercantum sudah restart by sistem. untuk layanan astinet restart & bypass hanya bisa dilakukan oleh pelanggan dilokasi						FE

Kekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal Rabu, 01 September 2021
Bulan : Periode - Agustus 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						
	RIKZA MAULANA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	* Agent tidak kofirmasi ID internet yg disampaikan pelanggan * Agent tidak validasi data (alamat) pelanggan * Agent tidak memintakan CP alternatif dan alamat email pelanggan	082337233414 / Komplain	8/29/2021	1:57 PM	Fitri. A.S	34,50%	NFE
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	Agent tidak mencantumkan kendala yg disampaikan pelanggan di detail gangguan, seperti los merah, di IPTV muncul kode error 1305, dll						NFE
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menggunakan salam buddies						NFE
		Telephone Skills b.Penggunaan Bahasa yang Tepat	* 00:43: Agent mengucapkan kata "baik" secara beruntun "baik..baik" yang seharusnya cukup sekali saja * Agent tidak menggunakan bahasa indonesia baku "udah" yg seharusnya "sudah"						NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Agent tidak capture topologi jaringan pelanggan di nossa						FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum kendala pelanggan hanya menginformasikan tiket laporan & SLA tiket						FE
		2	ADRIAN MUHAMMAD HUSEIN						Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan
Closing Greeting Salam penutup	Agent salah konfirmasi waktu yg seharusnya selamat sore			NFE					
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	01:47, 04:56: ijin hold tetapi tidak menginformasikan estimasi hold 1-2 menit			NFE					
b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	01:50-01:56, 06:13: Suara agent terbata-bata			NFE					
Telephone Skills b.Penggunaan Bahasa yang Tepat	01:27: Agent menggunakan partikel bahasa gaul "nih"			NFE					
Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Deskripsi tiket laporan disolusi awal adanya pengecekan perangkat & kabel, tetapi hasil recording tidak ada			FE					
Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent tidak merangkum dan konfirmasi ulang kendala pelanggan hanya menginformasikan tiket laporan dan SLA tiket			FE					
3	ISNI DYAH K.A	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	Agent tidak spell alamat email pelanggan	07115630325 / Komplain	29/08/2021	15:20	Fitri. A.S	47,50%	NFE
		Closing Greeting Salam penutup	Agent tidak menanyakan kejelasan informasi yg disampaikan						NFE
		Solusi Layanan / Documentation Mencatat Semua Informasi	Deksripsi tiket laporan adanya pengecekan kabel dan perangkat tetapi hasil recording tidak ada						FE
		Melakukan Edukasi kepada pelanggan	Agent salah menginformasikan tiket laporan pelanggan, IN108475888 yg seharusnya, IN108484358 & tidak merangkum kendala pelanggan						FE



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

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 a. Verifikasi data pelanggan	- Agent tidak konfirmasi nomor pic secara lengkap/ sesuai	Komplain/ 0818813455	3/8/2021	1:36 PM	Sondang Br Sagala	34,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan nada ig og saat gangguan seperti apa						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut "perkabelan" - Agent mengucapkan kata "pak" secara berlebihan						NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent tidak info durasi hold						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent menulis solusi awal yang tidak sesuai informasi pelanggan (IN106050426)						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent mengkonfirmasi summary/ ringkasan gangguan tidak sesuai dengan deskripsi tiket dan pemilihan symptom						FATAL ERROR (FE)
2	INTAN PINILIH HANISTYA	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Agent tidak mengeja alamat email pelanggan	Komplain/ 085640143916	9/8/2021	8:46 AM	Sondang Br Sagala	34,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan utk kendala telp apakah sudah dilakukan pengecekan dari perangkat dan sambungan kabel di lokasi						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness a. Empati	- Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..."						NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent tidak info durasi hold						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent menulis solusi awal yang tidak ditanyakan/ disampaikan oleh pelanggan (IN106568361)						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent tidak informasi summary/ ringkasan gangguan						FATAL ERROR (FE)
3	YURISTIAN RIZALNI	Verification & Identification a. Verifikasi data pelanggan	- Agent tidak konfirmasi nomor pic untuk memastikan kesesuaian nomor dan tidak mengkonfirmasi ulang alamat email secara lengkap	Komplain/ 081210179345	6/8/2021	7:48 PM	Sondang Br Sagala	51,00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah nomor telp tumpangan mengalami gangguan juga atau tidak digunakan (121117227520)						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness a. Empati	- Agent hening lebih dari 3 detik dan tidak langsung merespon pelanggan - Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..."						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan agent terdengar tidak jelas						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut angka 0 dengan "enol"						NON FATAL ERROR (NFE)

		Documentation	- Agent tidak menulis alamat email pelanggan di Contact Email (hanya di details deskripsi tiket)					FATAL ERROR (FE)
--	--	---------------	--	--	--	--	--	---------------------

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Minggu/ 22 Agustus 2021

Bulan : Agustus 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	Salam pembuka	- Agent salah menyebutkan waktu dalam salam pembuka, seharusnya sudah "selamat pagi"	Komplain/ 081375420086	12/8/2021	12:16 AM	Sondang Br Sagala	21.50%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah nomor telp tumpangan gangguan juga atau tidak digunakan (111217005341)						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut angka 0 dengan "enol" dan bahasa gaul "hape"						NON FATAL ERROR (NFE)
		Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	- Agent menginfokan durasi hold, namun tidak mengucapkan "terima kasih" terlebih dahulu setelah unhold						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent menuliskan solusi awal "cek perangkat dan kabel" yang tidak ada ditanyakan/ disampaikan oleh pelanggan di isi recording (IN106807858)						FATAL ERROR (FE)
		Product Knowledge & Problem Solution	- Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah restart modem atau belum						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent tidak menginfokan summary/ ringkasan laporan gangguan						FATAL ERROR (FE)
2	YURISTIAN RIZALNI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah nomor telp tumpangan yg disampaikan pelanggan gangguan juga atau tidak digunakan (02122028382 121427206545)	Komplain/ 089601637961	8/20/2021	2:18 PM	Sondang Br Sagala	24.00%	NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness a. Empati	- Agent tidak mengucapkan kalimat empati "mohon maaf..."						NON FATAL ERROR (NFE)
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan kata "atas nama", "terima kasih", "menghubungi", dan "beraktifitas" terdengar tidak jelas						NON FATAL ERROR (NFE)
		Documentation	- Agent tidak menuliskan dgn lengkap Detail Gangguan tiket terkait info modem pelanggan yg los merah (IN107557938)						FATAL ERROR (FE)
		Product Knowledge & Problem Solution	- Agent tidak menanyakan apakah pelanggan sudah restart modem sebelumnya						FATAL ERROR (FE)
		Disclaimer	- Agent menyampaikan summary/ ringkasan gangguan tidak lengkap/ tidak sesuai dgn info pelanggan						FATAL ERROR (FE)
		Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent tidak menanyakan apakah nomor telp tumpangan mengalami gangguan juga atau tidak (03766351401 172620202018)						NON FATAL ERROR (NFE)
		Telephone Skills b. Penggunaan Bahasa yang Tepat	- Agent menyebut angka 0 dengan "enol"						NON FATAL ERROR (NFE)

3	YURISTIAN RIZALNI	Verification & Identification b. Identifikasi permasalahan pelanggan	- Agent hanya menginfokan layanan terpantau normal dari sisi jaringan Telkom, sedang yang dilaporkan pelanggan adalah case lambat (identifikasi kurang sesuai)	Komplain/ 0614576742	8/27/2021	1:53 PM	Sondang Br Sagala	64,50%	
		Salam Penutup	- Agent mengucapkan kalimat empati di salam penutup						
		Helpfulness b. Bersikap Positif dan Percaya Diri	- Artikulasi/ pengucapan terdengar tidak jelas dan terkesan lazy voice						
		Product Knowledge & Problem Solution	- Agent tidak menanyakan apakah sudah cek speedtest dan brp hasilnya, digunakan berapa perangkat di lokasi (111209063994) - Agent tidak menanyakan terlebih dahulu apakah di lokasi sudah dibantu resmod sebelum menawarkan restart by sistem dan resmod ulang						



Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 1

Hari/Tanggal : Kamis/12 Agustus 2021
Bulan : Agustus 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	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 05:37 Tidak menanyakan kejelasan informasi. Masih menyebutkan Telkom Digital Solution	Komplain / 0213903884	8/5/2021	3:55 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	71,50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• Tidak sampaikan maaf untuk keluhan pelanggan						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:43 Penggunaan jargon (enol)						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan dan SLA						FE
2	SITI KOMARIYAH	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 05:58 Pengulangan kata yang tidak perlu (baik)	Komplain / 07115735265	8/9/2021	7:41 AM	Ahmad Chandra Kurniawan	77,00%	NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan						FE
3	ADDAM IKHSAN ANJASMARA	Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:18 Penggunaan jargon (nomer)	Komplain / 0778472125	8/5/2021	2:37 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	77,00%	NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan						FE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 2

Hari/Tanggal : Senin/23 Agustus 2021
Bulan : Agustus 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	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 03:45 Tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain / 081318095259	8/18/2021	7:29 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	68,50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 02:15 Hening > 3 detik						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:17 Pengulangan kata yang tidak perlu (baik bapak) • 02:09 Penggunaan jargon (eee)						NFE
		Sikap Layanan // Hold / Proses Pencarian Jawaban (Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat)	• 01:06 Tidak menggunakan tombol hold						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Tidak melakukan update tanya progres di notik IN107381426						FE
2	WENY IRMA SYAFRIL	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:13 Terbata-bata	Komplain / 08128535788	8/13/2021	12:27 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	74,00%	NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:30 Pennggunaan jargon (nomer, enol)						NFE
		Solusi Layanan // Documentation (Mencatat Semua Informasi)	• Tidak melakukan update tanya progres di notik IN106839777						FE
		Proses Layanan // Opening Greeting (Salam Pembuka)	• 00:40 Tidak menyebutkan nama perusahaan						NFE
		Proses Layanan // Verification & Identification (a. Verifikasi data pelanggan)	• Tidak verifikasi data pelanggan						NFE

3	WIND SUDRAJAT	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 04:24 Tidak menanyakan kejelasan informasi	Komplain / 087820960148	8/12/2021	7:24 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	76,00%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• 02:49 Hening > 3 detik						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 04:02 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:25 Penggunaan jargon (enol)						NFE

Rekapitulasi Periodical Monitoring Agent - Periode 3

Hari/Tanggal : Kamis/2 September 2021
 Bulan : Agustus 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	FALAH IBRAHIM YAZIDULHAQ	Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 05:25 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain.	Komplain / 081586079736	8/25/2021	10:18 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	71,50%	NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• Tidak sampaikan maaf untuk keluhan pelanggan						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 00:48 Penggunaan jargon (enol)						NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan, notik, dan SLA						FE
2	ADDAM IKHSAN ANJASMARA	Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 01:24 Terbata-bata	Komplain / 081233842679	8/29/2021	8:33 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	77,00%	NFE
		Solusi Layanan // Disclaimer (Melakukan edukasi kepada pelanggan)	• Tidak sampaikan summary gangguan						FE
3	ALEXIUS YOGA PRIMADANA	Proses Layanan // Verification & Identification (b. Identifikasi permasalahan pelanggan)	• Tidak melakukan identifikasi lebih lanjut seperti menanyakan hasil speedtest, jumlah perangkat yg terhubung dsb	Komplain / 02156985254	8/23/2021	3:44 PM	Ahmad Chandra Kurniawan	78,50%	NFE
		Proses Layanan // Closing Greeting (Salam Penutup)	• 03:31 Tidak menanyakan kejelasan informasi dan menawarkan bantuan lain						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (a. Empati)	• Tidak sampaikan maaf untuk keluhan pelanggan						NFE
		Sikap Layanan // Helpfulness (b. Bersikap Positif dan Percaya Diri)	• 02:01 Terbata-bata						NFE
		Sikap Layanan // Telephone Skills (b. Penggunaan Bahasa yang Tepat)	• 01:26 Penggunaan jargon (enol) • 02:10 Penggunaan jargon (restart-kan)						NFE