

KRITERIA PENILAIAN PARAMETER AGENT GLOBAL

Kategori	Sub Kategori	No	Parameter	Indikator Penilaian	Bobot	1	0	N/A	Major / Minor		
I. Kualitas Penanganan Tiket Gangguan	Solusi	1	Akurasi Penanganan Tiket	Analisa dan tindak lanjut tiket sesuai dengan permasalahan pelanggan (sesuai SOP dan panduan penanganan tiket).	40%	Sesuai SOP Telkom dan panduan penanganan ticket (pengecekan status jaringan, hasil ukur jaringan, history pemakaian di aplikasi terkait atau sumber informasi lainnya).	Tidak sesuai SOP Telkom dan panduan penanganan ticket (pengecekan status jaringan, hasil ukur jaringan, history pemakaian di aplikasi terkait atau sumber informasi lainnya).				
	Service Level	2	Service Level	Tiket di closing sesuai SLA yang berlaku.	10%	Penyelesaian tiket ≤ SLA yang berlaku	Penyelesaian tiket > SLA yang berlaku	Jika jumlah tiket melebihi kemampuan closing agent L1			
Total Nilai Kualitas Solusi Layanan					50%						
II. Kualitas Email Handling	Proses Layanan & Tindakan	3	Greeting	a. Opening & Closing Greeting	5%	a. Menyampaikan sapaan pembuka percakapan sesuai dengan standard yang ditetapkan. 1. Menggunakan kata sapaan yang baik. (Dear Mr. / Mrs. / Ms.) * Penyebutan nama pelanggan sebagai bagian dari sapaan yang bertujuan untuk membangun hubungan yang lebih akrab dengan pelanggan. 2. Perkenalan nama agent. (Let me introduce myself, my name is ...) b. Menyampaikan sapaan penutup percakapan sesuai dengan standard yang ditetapkan : ucapan salam, edukasi dan terima kasih. Contoh: "We appreciate your kind understanding while we get your service back soon. Thank you for your attention & trust in using our services"	a. Salam pembuka diucapkan dengan tidak benar (tidak sesuai standar yang telah ditentukan). b. Tidak menyebutkan nama pelanggan sebagai bagian dari sapaan pembuka. c. Salam penutup diucapkan dengan tidak benar (tidak sesuai standar kalimat yang telah ditentukan)				
		4	Writing and Communication Skill	b. Penyampaian Informasi	5%	a. Penyampaian informasi akurat, jelas, sistematis, tidak berbelit dan tidak menimbulkan salah tafsir. b. Memberikan penjelasan/panduan sesuai keterangan pada aplikasi.	a. Agent tidak akurat dalam memberikan informasi, berbelit-belit dan tidak sistematis. b. Agent tidak memberikan penjelasan/panduan sesuai keterangan pada aplikasi.				
				c. Bahasa penulisan yang baik.	5%	a. Tidak menggunakan jargon (Oke, Siap, Sip, dll.) b. Tidak typo. c. Agent Menggunakan ejaan bahasa indonesia / bahasa asing dengan baik dan benar. Contoh: "penulisan tidak berupa singkatan"	a. Menggunakan jargon (Oke, Siap, Sip, dll.) b. Bahasa penulisan tidak Typo c. Tidak Menggunakan ejaan bahasa indonesia / bahasa asing dengan baik dan benar. Contoh: "penulisan berupa singkatan (yang menjadi yg. tidak menjadi tdk, dll.)"				
			Respond to customer & Helpfulness	10%	a. Memberikan apresiasi berupa ucapan "terima kasih" di awal / akhir percakapan. b. Bersikap Empati terhadap permasalahan yang dialami pelanggan dengan mengucapkan "mohon maaf atas ketidaknyamanannya / We apologize for the inconvenience" c. Agent Sigap membalas email masuk dalam durasi 15 menit	a. Agent Tidak memberikan apresiasi berupa ucapan "terima kasih" selama percakapan. b. Agent Tidak Bersikap Empati terhadap permasalahan yang dialami pelanggan. c. Agent tidak sigap membalas email masuk dalam durasi >15 menit					
		5	Verification, Validation & Identification	a. Verifikasi data pelanggan.	10%	Proses verifikasi disesuaikan dengan prosedur & permasalahan yang dialami pelanggan Contoh verifikasi: *Tanyakan data lengkap pelanggan	a. Melakukan verifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. b. Menjelaskan alasan & tujuan dari proses verifikasi jika pelanggan bertanya.	Jika tidak memerlukan proses verifikasi			
				b. Validasi kesesuaian data informasi	5%	Proses Validasi disesuaikan dengan prosedur / kesesuaian data pada aplikasi database	a. Tidak melakukan Validasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. b. Memberikan Informasi tanpa melakukan proses validasi terlebih dahulu				
				c. identifikasi kebutuhan pelanggan	10%	Proses identifikasi atau penggalian permasalahan disesuaikan dengan prosedur & kebutuhan pelanggan.	a. Tidak melakukan identifikasi secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. b. Identifikasi tidak dilakukan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
		Total Nilai Kualitas Proses dan Tindakan					50%				