PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

Mistery Caller : Biq Muhamad Rizal
Periode : Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

### SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 3 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode : Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (¬)				
ľ	o Nama Officer	Rekumenuasiivawaban yang biberikan Omcer	Benar	Salah			
	Officer 1						
	Officer Ke-N						
	3						
	5						

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

### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
F		Dances Time delem Menit	5	< = 15 Menit
	١.	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit

### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode : Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palaras de III amb a como Pila disco Office	Jawaban (\(\frac{1}{2}\)				
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

#### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia Your Digital CX Partner by Telkom Indonesse **
--

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia

Mistery Caller : Biqi Muhamad Rizal
Periode : Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palaras de III amb a como Pila disco Office	Jawaban (√)	
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
4				
5				

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

#### SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia Your Digital CX Partner y Talkom Indonesa
by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palaras de III amb a como Pila disco Office	Jawaban (√)				
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

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

### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

N	Parameter/Key Fac	tor Skala Nila	Detii
Γ.	Respon Time, dalam Menit	5	<= 15 Menit
Ľ		3	> 15 Menit

#### SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🛠

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Agustus 2021

#### AKSES

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
	o Farantetei		rey ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palaras de III amb a como Pila disco Office	Jawaban (√)				
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

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

#### SUMMARY ANALISA:

# FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - EMAIL PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 : Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 : Agustus 2021

#### AKSES

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

### A. PROSES LAYANAN

No	Parameter		eter Key Factor		Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
	T didilicter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Service Level	1	Kesesuaian Template	1	1	1	100%	LS
Ι'	Service Level	2	Response Time	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

#### B. SIKAP LAYANAN

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

#### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

#### FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - EMAIL PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palaras de III amb a como Pila disco Office	Jawaban (√)				
N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Benar	Salah			
1	Officer 1						
2	Officer Ke-N						
3							
4							
5							

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

#### SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 22 dari



infomedia Your Digital CX Partner by Tolkom Indonesia
Your Digital CX Partner

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

# FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - EMAIL PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 : Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 : Agustus 2021

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

#### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	by Telkom Indonesia 🋠

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	Nama Officer	Palaras de III amb a como Pila disco Office	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	
N	Nama Onice	kekomendasijawaban yang Diberikan Omicer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
4				
5				

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban ( v)		
ľ	Nama Omcer	Renomentaanawaban yang bibernah omosi	Benar	Salah	
	Officer 1				
	Officer Ke-N				
	3				
	5				

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

**	infomedia
	by Telkom Indonesia

 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Agustus 2021

AKSES

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

A. PROSES LAYANAN

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

B. SIKAP LAYANAN

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

C. SOLUSI LAYANAN

N	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	- Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
			a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
4	Correct Handling	5	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		6	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

### SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

infomedia
by Telkom Indonesia

#### AKSES

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

#### A. PROSES LAYANAN

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

#### B. SIKAP LAYANAN

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

#### C. SOLUSI LAYANAN

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

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

#### KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

#### SUMMARY ANALISA:

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