**Produktivitas Harian: Total Tugas Yang Selesai:**

![Week 1: 5-10
Week 2: 5-10
Week 3: 10-15
Week 4: 10-15
Week 5: 10-15]()

Minggu ke-1 Minggu ke-2 Minggu ke-3 Minggu ke-4 Minggu ke-5

|  | **Manajemen kinerja**  Perincian Volume  **Perincian Volume Kasus yang Ditutup Berdasarkan Negara** | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Negara** | **09-06-20** | **16-06-20** | **23-06-20** | **Minggu ke Minggu (WoW)** |
| Prancis | 54 | 65 | 45 | -31% |
| Italia | 18 | 31 | 4 | -87% |
| Spanyol | 23 | 7 | 6 | -14% |
| Jerman | 11 | 5 | 10 | 100% |
| Israel | 4 | 8 | 2 | -75% |
| UK | 1 | 4 | 2 | -50% |
| Tidak Teridentifikasi | 0 | 2 | 0 | -100% |
| **Total Keseluruhan** | **111** | **122** | **69** | **-43%** |

**Volume per Jenis Tugas menurut Tim**



**Distribusi Volume berdasarkan Jam dalam Sehari**

![% Vol. Spread
7amﾅ10am: 9%
10amﾅ12pm: 25%
12pmﾅ2pm: 19%
2pmﾅ4pm: 23%
4pmﾅ6pm: 20%
6pmﾅ8pm: 2%

% Non Rush Hour
7amﾅ10am: 9%
10amﾅ12pm: 25%
12pmﾅ2pm: 20%
2pmﾅ4pm: 22%
4pmﾅ6pm: 20%
6pmﾅ8pm: 2%

% Rush Hour
7amﾅ10am: 8%
10amﾅ12pm: 26%
12pmﾅ2pm: 14%
2pmﾅ4pm: 26%
4pmﾅ6pm: 17%
6pmﾅ8pm: 6%]()

**Kepuasan Pengguna dari Bulan ke Bulan**

![January: 48.26%
February: 71.83%
March: 80.57%
April: 79.83%
May: 89.23%
June: 90.34%
July: 93.70%
August: 90.55%
September: 89.05%]()

**Jumlah Masalah Proyek dari Waktu ke Waktu**



**Permintaan proyek oleh tim lain**



**Sorotan: Kontribusi untuk proyek**

20 Orang yang terlibat

300 jam dihabiskan untuk proyek

216 masalahyang ditemukan

**Pengurangan Tingkat Kontak Pelanggan**

Cases

**Ringkasan *Snapshot*: Kinerja Proyek**



| **Tingkat Layanan** | **Target** | **September** | **Oktober** | **Perubahan dari Bulan ke Bulan** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Volume**  **Waktu Tanggap**  **Peringkat Kualitas** | 500  90%  95% | 426  82%  91% | 464 | *+8,9%*  *+19,8%*  *+9,4%* |
| 98,3% |
| 99,6% |

**Persoalan Utama Pengguna pada Siklus Orientasi**

| Orientasi terhadap produk | Terlibat dengan produk | |
| --- | --- | --- |
| Akses & Kepemilikan Verifikasi | Perubahan bisnis | Pencarian/Kebijakan |
| 30% pengguna 20% pengguna | 32% pengguna 12% pengguna | |

**Ringkasan Perbaikan**

decorative icons for productivity gains, scaled online support, process improvements, automation

| Peningkatan produktivitas | Pengurangan dukungan *online* | Perbaikan proses | Otomatisasi |
| --- | --- | --- | --- |
| ● Mengoptimalkan proses & alur kerja | ● Pengoptimalan situs web | ● Proses pendaftaran pelanggan yang lebih ringkas | ● Menerapkan |
| ● Program bimbingan | * Perombakan Pusat Bantuan * Dukungan Media Sosial |  | alur kerja baru |

Bracket for productivity gains bracket for scaled online support, process improvements, and automation

| **Penghematan 10%** | **7% biaya *overhead*** |
| --- | --- |

Definisi Keberhasilan

Tujuan bisnis

Menarik pengunjung ke destinasi X

Metrik: Jumlah tamu yang datang dalam periode waktu x

Peralatan:

Data hotel/bandara yang dilaporkan

# Tujuan Pemasaran

Menunjukkan destinasi X sebagai destinasi liburan musim dingin terbaik

Metrik:

Persepsi merek Pertimbangan merek

Peralatan:

Google Survei Studi penelitian merek

## Tujuan Media

Menjangkau X% target audiens utama

Metrik: Total jangkauan di semua media

Tingkat keterlibatan (semua media)

Peralatan:

Akan diputuskan kemudian

### Tujuan Kampanye

X jumlah pengguna unik meningkatkan keterlibatan sebesar X%

Metrik:

Jangkauan yang unik ke Target Audiens

Peralatan:

Akan diputuskan kemudian