

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Team Leader CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-04
Revisi : 00



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Aditia Aria Sundayana	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 27 Nov 2019	Tanggal : 28 Nov 2019	Tanggal : 29 Nov 2019

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Team Leader CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-04
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
1	KEDISIPLINAN	100%						
	Kehadiran Individu	10%	0		1		> 1	Ketidakhadiran dalam 1 Bulan
	Populasi Kehadiran Team	20%	100%	95% sd 99%	90% sd 94%	85% sd 89%	< 85%	Pop. Kehadiran Team, dengan cara perhitungan : Jml anggota team yang kehadiran mencapai 100% dalam bulan n dibandingkan dengan jumlah seluruh anggota team.
	Populasi Ketepatan Waktu Team	15%	100%			80% sd 99%	< 80%	Pop. Ketepatan login team, dengan cara perhitungan : Jml anggota team yang ketepatan waktunya 100% dalam bulan n dibandingkan dengan jumlah seluruh anggota team.
	Populasi Efektiftime Team	20%	100%		80% sd 99%		< 80%	Pop. Efektiftime team, dengan cara perhitungan : Jml anggota team yang efektiftime mencapai >=100% dalam bulan n dibandingkan dengan jumlah seluruh anggota team.

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Team Leader CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-04
 Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	Pencapaian Target SL	15%	>= 105%	100% sd 105%	Mencapai target (90%)	95% sd 100%	< 95%	Pencapaian SL per bulan. Formulasi : Perhitungan berdasarkan : perbandingan realisasi SL dengan target SL. Source : Monthly Report / Summary Executive
	Consistency Performance Team	20%	>95% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	95<n<90% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	90% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	90%<n<85% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	<85% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	Mengukur konsistensi performansi team, berdasarkan populasi anggota team yang berhasil mempertahankan dan/atau meningkatkan performansinya dibanding dengan bulan sebelumnya. Sumber : penilaian quality dan produktivty bulan n vs n-1

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Team Leader CC Telkom 147

Tanggal Beraku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-04
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
2	QUALITY PERFORMANCE	100%						
	Product Knowledge Score	15%	Nilai 100	Nilai 96 - 99	Nilai 91 - 95	Nilai 86 - 90	Nilai < 86	Nilai PNP Bulan N
	Populasi QMS Team	25%	>= 95%	90% sd 95%	90%	80% sd 90%	< 80%	Jumlah Agent yang mencapai nilai QM Score >= target dalam satu bulan yang dilaksanakan oleh QCO. Source : Data Rekapitulasi Hasil Taping QCO dibagi dengan jumlah team.
	Populasi PNP Team	25%	>= 95%	90% sd 95%	90%	80% sd 90%	< 80%	Jumlah Agent yang mencapai nilai PNP Score >= target dalam satu bulan dibagi dengan jumlah team.
	Mistery Calling Index	15%	> KPI		Nilai target standar KPI yang berlaku pada bulan berjalan (n)		< Nilai Target KPI	Nilai hasil Survey MCI oleh pihak independen yang ditunjuk oleh Telkom. Formulasi : Score MCI Source : Hasil MCI
	Customer Experience Survey team	20%	> 90% dari anggota team mendapat respon puas dari pelanggan dalam periode 1 bulan		90% dari anggota team mendapat respon puas dari pelanggan dalam periode 1 bulan	90% < n < 80% dari anggota team mendapat respon puas dari pelanggan dalam periode 1 bulan	< dari 80% dari anggota team mendapat respon puas dari pelanggan dalam periode 1 bulan	Feedback pelanggan yang diberikan melalui survey sms, keluhan media masa, ataupun melalui channel lainnya.
TOTAL			100%					