

## Standar CC Telkom

Penilaian Kinerja Agent Tier 1 Registrasi, Informasi, English & My Indihome CC  
Telkom 147

**Tanggal Berlaku** : 02 Desember 2019

**Kode Dokumen** : IN.HSC.TELK.S-01

**Revisi** : 00

infomedia CC TELKOM

**MASTER  
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM




**CONTROLLED  
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

MALANG

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 Agent Tier 1 Registrasi, Informasi, English & My Indihome  
CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019  
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK S-01  
Revisi : 00

**MALANG**

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
1	KEDISIPLINAN	100%						
	Utilisasi	30%	100%	96% sd 99%	93% sd 95%	90% sd 92%	< 90%	(Realisasi kehadiran) / (Target Roster)
	Ketepatan Login	30%	0 Menit	1 Menit	2 sd 3 Menit	4 sd 5 Menit	> 5 Menit	Akumulasi Keterlambatan dalam 1 Bulan
	Efektif Time	40%	>100%	98% sd 100%	95% sd 97%	91% sd 94%	< 91%	(Realisasi Efektif Time) / (Target Efektif Time)
2	QUALITY PERFORMANCE	100%						
	QM Score (Solusi, Proses & Sikap Layanan)	30%	100%	96% sd 99%	93% sd 95%	90% sd 92%	< 90%	Nilai QMS Bulan N
	Product Knowledge Score	20%	Nilai 100	Nilai 96 sd 99	Nilai 91 sd 95	Nilai 86 sd 90	Nilai < 86	Nilai PNP Bulan N
	IRMA	10%	> 100%		95% sd 100%		< 95%	Input Voice of Customer IRMA
	Customer Experience Survey	40%	>80% sd 100%	>60% sd 80%	>40% sd 60%	>20% sd 40%	0% sd 20%	Nilai CES / Survey pelanggan
TOTAL			100%					