

Standar CC Telkom

Penilaian Kinerja Supervisor Operational CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-05

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM


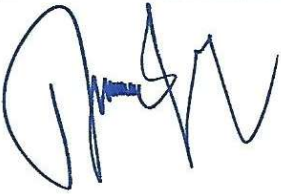

**CONTROLLED
DOCUMENT**

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 Supervisor Operational CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-05
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
1	KEDISIPLINAN	100%						
	Kehadiran Individu	10%	0				> 1	Ketidakhadiran dalam 1 Bulan
	Populasi Kehadiran Team	15%	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.
	Pencapaian Target SL	20%	>= 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

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Supervisor Operational CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-05
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	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, berdsarkan populasi anggota team yang berhasil mempertahankan dan/atau meningkatkan performansinya dibanding dengan bulan sebelumnya. Sumber : penilaian Quality dan Produktivity bulan n vs n-1

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Supervisor Operational CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-05
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
2	QUALITY PERFORMANCE	100%						
	Populasi QMS Team	20%	$\geq 95\%$	90% sd 95%	90%	80% sd 90%	$< 80\%$	Jumlah agent yang mencapai nilai QM Score \geq target dalam satu bulan yang dilaksanakan oleh QCO. Source : Data Rekapitulasi Hasil Taping QCO dibagi dengan jumlah team
	Populasi PNP Team	20%	$\geq 95\%$	90% sd 95%	90%	80% sd 90%	$< 80\%$	Jumlah agent yang mencapai nilai PNP Score \geq target dalam satu bulan dibagi dengan jumlah team
	Mistery Calling Index	20%	$> \text{KPI}$		Nilai target standar KPI yang berlaku pada bulan berjalan (n)		$< \text{Nilai Target KPI}$	Nilai hasil Survey MCI oleh pihak independen yang ditunjuk oleh Telkom. Formulasi : Score MCI Source : Hasil MCI
	Cust.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	$< \text{dari } 80\%$ 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.

Standar CC Telkom Penilaian Kinerja Supervisor Operational CC Telkom 147	Tanggal Berlaku	: 02 Desember 2019
	Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.S-05
	Revisi	: 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	Sharing Knowledge	20%	> 1 kali per	1 kali per bulan			Melakukan sharing tapi tidak sesuai	1. <i>Sharing knowledge</i> dalam bentuk <i>training</i> atau seminar. 2. Materi dapat berupa bedah buku, <i>best practice</i> tentang <i>Contact Center, Leadership</i> , atau <i>Management</i> umum lainnya. 3. Durasi <i>training</i> atau seminar minimal 4 jam. 4. Keabsahan sharing ditentukan oleh Manager 5. <i>Audience</i> minimal 20 orang.
TOTAL			100%					