

Standar CC Telkom

Penilaian Kinerja Agent Tier 1 Komplain CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-02

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM


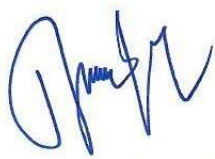

CONTROLLED
DOCUMENT

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 Komplain CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-02
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	15%	Nilai 100	Nilai 96 sd 99	Nilai 91 sd 95	Nilai 86 sd 90	Nilai < 86	Nilai PNP Bulan N
	FCR	15%	>80%	50% sd 60%	40% sd 50%	30% sd 40%	< 30%	FCR Bulan N
	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%					