

Standar CC Pegadaian

Penilaian Kinerja WFM

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.07

Revisi 01



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 4	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja WFM

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.07
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			100%	5	4	3	2	
1	Kehadiran Individu	10%	100% Hadir					<100%
2	Waktu Kehadiran	5%	Datang dan hadir lebih awal >5 menit sebelum jam kerja		100% Hadir tepat waktu	Akumulasi keterlambatan s/d 30 menit dalam sebulan	Akumulasi keterlambatan >30 menit dalam sebulan atau keterlambatan >10 menit lebih dari 4x dalam sebulan	Isi jumlah menit keterlambatan
3	Akurasi Forecast	25%						<ul style="list-style-type: none"> - Membuat forecasting sesuai dengan SOP dan IK yang telah ditetapkan - Menyusun atau menempatkan Officer sesuai dengan kebutuhan Officer per interval sesuai hasil forecasting.

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja WFM

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.07

Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			100%	5	4	3	2	
								- Menyusun dan mempublikasikan jadwal kerja Officer dan Team Leader
4	Akurasi Review Caplan	25%						Menyusun, melaksanakan langkah perbaikan dan pencegahan untuk perbaikan forecasting.
5	Rekomendasi recovery plan, implementasi dan analisa pada tiap kejadian lonjakan trafik	20%						Melakukan evaluasi Rooster dan usulan recovery dengan cara membandingkan antara forecasting dan realisasi, pada: <ul style="list-style-type: none"> • Intraday: untuk recovery plan di bulan berikutnya (jika

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja WFM

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.07
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			100%	5	4	3	2	
								<p>diperlukan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • End of day: untuk recovery plan di hari berikutnya (jika diperlukan) dengan memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi terhadap timbulnya deviasi antara lain tingkat kehadiran Agent, promo dan lain sebagainya.
6	Pelaporan	15%						Membuat laporan periodik dan bulanan