

Standar CC Pegadaian

Penilaian Kinerja Real Time Floor Monitoring (RTFM)

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.08

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 Real Time Floor Monitoring (RTFM)	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.08
	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	Target SCR per layanan tercapai	20%						<ul style="list-style-type: none"> Monitoring performansi kuantitas layanan Contact Center Menyusun & berkoordinasi dengan Team Leader/Supervisor mengenai recovery

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Real Time Floor Monitoring (RTFM)	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.08
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			100%	5	4	3	2	
								plan yang akan dijalankan
4	Akurasi analisa dan rekomendasi	20%						Menganalisa penyebab penurunan performansi kuantitas layanan
5	Meminimalisir tingkat complaint pelanggan	15%						Melakukan taping real time acak
6	Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring absensi	15%						Menerima informasi kecukupan agent actual berbanding rencana roster dari TL Absensi sebelum pergantian shift yang diberlakukan operasional
7	Laporan Periodik	15%						Membuat laporan periodik dan bulanan