

DATA AGENT

Periode

Bulan	No.	AGENT	LOGIN	NAMA ONLINE	JENIS KELAMIN	TL	JOIN DATE	Lama Bekerja (satuan bulan)	Masa Kerja 1) < 3 bulan 2) > 3-6 bulan 3) > 6-9 bulan 4) > 9-12 bulan 5) > 12-24 Bulan 6) > 24Bulan	Dedicate
JANUARI	1									
FEBRUARI	2									
MARET	3									
APRIL	4									
MEI	5									
JUNI	6									
JULI	7									
AGUSTUS	8									
SEPTEMBER	9									
OKTOBER	10									
NOVEMBER	11									
DESEMBER	12									



PARAMETER STANDAR LAYANAN AGENT
LAYANAN PEGADAIAN CALL CENTER

Nama Agent / #PBX ID	
Login ID	
Skill	
Bulan	
JK	
TENUR	

Sample	Durasi	Informasi / Permintaan / Komplain)	Record ID	Tanggal	Jam	Skor per Kategori				QMS	CUSTOMER	BUSINESS	COMPLIANCE	NON CRITICAL	QM
1						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
3						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
6						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
8						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN	#SAMPEL								QM Score	WEEK 1		WEEK 2		WEEK 3		WEEK 4		Monthly	
CUSTOMER AFFECTING CRITICAL ERROR					1	2	3	4	5	6	7	8		Nilai 0	Nilai 1	Nilai 0	Nilai 1	Nilai 0	Nilai 1	Nilai 0	Nilai 1	Nilai 0	Nilai 1
					0	0	0	0	0	0	0	0											
Product Knowledge & App skill	1	Menguasai produk dan aplikasi pendukung di layanan	10,00%	30,00%									#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Menggali informasi	2	Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat (probling)	4,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Problem Solution	3	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi.	10,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Empati	4	Mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap masalah yang dialami pelanggan	6,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL NILAI CUSTOMER CRITICAL ERROR				30,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	TOTAL								0	0
BUSINESS AFFECTING CRITICAL ERROR					0	0	0	0	0	0	0	0											
Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	5	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	6,00%	17,00%									#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mencatat Semua Informasi	6	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan	5,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mengendalikan Percakapan	7	Mengendalikan dan mampu mengarahkan pembicaraan sesuai kebutuhan pelanggan	3,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durasi Percakapan Sesuai Kebutuhan Pelanggan	8	Durasi percakapan sesuai kebutuhan pelanggan (berdasarkan kategori interaksi pelanggan)	3,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL NILAI BUSINESS				17,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	TOTAL								0	0
COMPLIANCE AFFECTING CRITICAL ERROR					0	0	0	0	0	0	0	0											
Melakukan Verifikasi	9	Identifikasi data sesuai kebijakan verikasi yang berlaku	5,00%	10,00%									#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Disclaimer (dan yang terkait dengan persyaratan legal)	10	Menginformasikan disclaimer terkait pendaftaran pelanggan BPJU dan mutasi data pelanggan, dsb.	5,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL NILAI COMPLIANCE				10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	TOTAL								0	0
NON CRITICAL ERROR																							
Greeting	11	Mengucapkan salam Pembuka dengan intonasi ramah, terdengar sedang tersenyum	3,00%										#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Membangun Keakraban dengan pelanggan	12	Menanyakan dan menyebutkan nama pelanggan secara proporsional	3,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mendengarkan dengan Penuh Perhatian	13	Mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak memotong percakapan	7,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Konfirmasi Permasalahan pela	14	Mampu mengidentifikasi INTI permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan	3,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penggunaan Bahasa yang Tepat	15	Menggunakan bahasa dengan baik, benar dan mudah di mengerti	7,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Percaya Diri	16	Antusias, Nada, Volume, Kecepatan, Intonasi	10,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	17	Hanya melakukan hold pada case yang boleh dilakukan hold dan mengikuti prosedur hold yang benar.	7,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Closing	18	Mengucapkan salam Penutup dengan jelas, hangat dan bersahabat	3,00%											#DIV/0!	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL NILAI NON CRITICAL ERROR				43,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!	TOTAL								0	0
QUALITY MONITORING SCORE				100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	#DIV/0!									0	0



Rekap QM Score SDM per Parameter

NO	LOGIN	NAMA	SPV / TL	W1					Dst				
				CUSTOMER	BUSINESS	COMPLIANCE	NON CRITICAL	QM	CUSTOMER	BUSINESS	COMPLIANCE	NON CRITICAL	QM
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
Nilai QM Score													
Populasi>90													
Nilai QM Score													



Total QM Score Per SDM

NO	LOGIN	NAMA	SPV / TL	Week 1	Week 2	Week 3	WEEK 4	MONTHLY
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
Nilai QM Score								
Populasi>95								



Total Nilai

MONTHLY			NAMA TL		Total		TOTAL NILAI TAPPING	Presentase %	
KATEGORI	NO	PARAMETER							
CUSTOMER AFFECTING CRITICAL ERROR			NILAI 1	NILAI 0	NILAI 1	NILAI 0		NILAI 1	NILAI 0
Pengetahuan Produk dan Penggunaan Aplikasi	1	Menguasai produk dan aplikasi pendukung di layanan							
Menggali informasi	2	Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat (probling)							
Problem Solution	3	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi.							
Empati	4	Mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap masalah yang dialami pelanggan							
BUSINESS AFFECTING CRITICAL ERROR									
Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko	5	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan							
Mencatat Semua Informasi	6	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan							
Mengendalikan Interaksi	7	Mengendalikan dan mampu mengarahkan pembicaraan sesuai kebutuhan pelanggan							
Memberikan solusi tambahan	8	Memberikan alternatif solusi / edukasi sehingga peserta memiliki pilihan yang sesuai dengan kebutuhannya							
Kecepatan Merespon	9	Respon time sesuai ketentuan yang berlaku							
COMPLIANCE AFFECTING CRITICAL ERROR									
Menguasai Kebijakan	10	Menginformasikan SLA sesuai ketentuan kepada pelanggan, baik untuk informasi maupun keluhan							
NON CRITICAL ERROR									
Greeting	11	Menyampaikan salam Pembuka							
Menyebutkan nama Peserta	12	Menyapa nama peserta minimal 1 kali							
Konfirmasi Permasalahan pelanggan	13	Mampu mengidentifikasi INTI permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan							
Penggunaan Bahasa Tulis yang tepat	14	Menggunakan bahasa dengan baik, benar dan mudah dimengerti dan tanda baca yang tepat							
Percaya Diri	15	Aktif menyimak, fokus dan memberikan respon yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan							
Closing	16	Sampaikan terima kasih dan buddy closing							

