

SKEMA KPI / ABU CS 2023

Nomor
Perihal

: 003/012/PORTFOLIO MANAGEMENT/TRANSVISION/I/2023
: Usulan Skema Performance ABU & Variable Income Customer Service Tahun 2023

1. Latar Belakang

-
- Diperlukan adanya parameter untuk mengukur kinerja karyawan yaitu berupa skema KPI yang berisi reward (sales incentive, allowance, promotion) dan punishment (demotion, termination) dan dinilai dengan konsep ABU.
- Jam kerja customer service adalah 24/7 (24 jam/hari, 7 hari/minggu) sehingga diperlukan adanya tunjangan shifting untuk jam kerja tertentu

2. Fix & Variabel Income

Komposisi Income Agent dan SPV CS terdiri atas dua bagian yaitu:

A. FIX Income

Fix Income	Junior	Senior	Senior+
Fix Salary	4,641,854	4,641,854	4,641,854
Level Allowance	-	500,000	750,000
BPJS Ketenagakerjaan	V	V	V
BPJS Kesehatan	V	V	V

Note :

- Basic salary agent Junior, Senior & Senior Plus mengikuti UMP 2023. Sedangkan SPV (karyawan organik) sesuai ketentuan karyawan organik.
- Level Allowance hanya diberikan kepada agent Senior dan Senior +.
- Level Senior + adalah level agent senior untuk tim Churn Protection. Agent senior jika mutasi ke tim Churn Protection, akan mendapatkan promosi menjadi Senior+ dan berhak mendapatkan level allowance jika lulus probation 3 bulan.

B. VARIABEL Income

Variable Income	T & C
Incentive	Sales insentif sesuai dengan skema insentif yang berlaku
Monthly Quality Bonus (ABU Allowance)	Minumum score ABU adalah A
Booster Tactical	Sesuai dengan kebutuhan (ad hoc)
Shift Allowance	Dibayarkan untuk shift tertentu sesuai ketentuan
Induction Training Allowance	Dibayarkan untuk induction training new agent sesuai ketentuan

Note :

- Incentive adalah sales incentive yang dibayarkan sesuai dengan skema yang berlaku
- Booster & tactical diadakan sesuai program Management dan tidak bersifat regular

C. Monthly Quality Bonus (ABU Allowance)

Monthly Quality Bonus diberikan bila Agent dan Supervisor pada bulan berjalan dapat membuktikan performance sesuai dengan skema KPI yang berlaku. Skema ABU Allowance adalah sebagai berikut:

ABU SCORE	Points	Junior	Senior & Senior+	SPV
A+	≥ 100	500.000	650.000	1.250.000
A	≥ 80 to < 100	350.000	500.000	1.000.000
B	≥ 70 to < 80	0	0	0
U	< 70	0	0	0

3. Mekanisme & Skema Perhitungan

Periode Perhitungan : Bulanan
 Periode Pemberian Insentif dan Bonus : Dibayarkan di bulan berikutnya

A. Skema KPI Agent

Berikut adalah skema KPI yang diberikan kepada agent CS :

A. Agent Call Center

NO	KPI	Description	WEIGHT	Junior	Senior	POINTS
1	Average Handling Time (sec)	- Rata-Rata waktu yang dibutuhkan oleh agent dalam menyelesaikan percakapan pelanggan	20	>= 60 to <= 270	>= 60 to <= 255	20
				>270 to <=330	>255 to <=315	15
				< 60 or > 330	< 60 or > 315	0
2	First Call Resolution	- Ratio jumlah interaksi yang bisa langsung dikerjakan oleh agent secara quick kill (on the spot)	25	>= 70%	>= 75%	25
				>= 55% to <70%	>= 60% to <75%	15
				<55%	<60%	0
3	Quality Score (CallMon)	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	30	>= 93	>= 95	30
				>=88 to <93	>=90 to <95	20
				>= 82 to <88	>= 85 to <90	10
				< 82	< 85	0
4	Upselling - Recurring,OTC	- Performance revenue paid penjualan upselling recurring dan one time charge - Target di sesuai dengan target RKAP 2023	15	> 100%		15
				> 70% to <= 100%		10
				< = 70%		0
5	Payment Advance - PM	- Performance revenue paid penjualan pembayaran dimuka - Target di sesuai dengan target RKAP 2023	15	> 100%		15
				> 70% to <= 100%		10
				< = 70%		0
6	Quiz	- Test product knowledge yang dilakukan oleh tim Resource Development reguler setiap bulan	5	>=80	>=90	5
				<80	<90	0
	TOTAL		110			

B. Agent E-Contact

NO	KPI	Description	WEIGHT	Junior	Senior	POINTS	
1	Productivity/day (tiket)	- Rata-rata jumlah tiket yang berhasil dikerjakan oleh agent econtact dalam satu hari - Target point/tiket ditentukan sesuai jumlah tiket bulan berjalan	20	>= 100		20	
				>=85 to < 100		10	
				< 85		0	
2	First Call Resolution	- Ratio jumlah interaksi yang bisa langsung dikerjakan oleh agent secara quick kill (on the spot)	20	>= 85%		>= 90%	20
				>= 65% to <85%		>= 70% to <90%	10
				<65%		<70%	0
3	Quality Score Fatal Error	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	20	>= 90		20	
				>=85 to < 90		10	
				< 85		0	
4	Quality Score Non Fatal Error	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	15	>= 90		15	
				>=85 to < 90		10	
				< 85		0	
5	Upselling - Recurring,OTC	- Performance revenue (paid upselling recurring dan one time charge) - Target di sesuai dengan target RKAP 2023	15	> 100%		15	
				> 70% to <= 100%		10	
				<= 70%		0	
6	Payment Advance - PM	- Performance revenue paid penjualan pembayaran dimuka - Target di sesuai dengan target RKAP 2023	15	> 100%		15	
				> 70% to <= 100%		10	
				<= 70%		0	
7	Quiz	- Test product knowledge yang dilakukan oleh tim Resource Development reguler setiap bulan	5	>=85		>=90	5
				<85		<90	0
	TOTAL		110				

C. Agent CS Helpdesk

NO	KPI	Description	WEIGHT	Junior	Senior	POINTS
1	Respon Time (First Touch - hours)	- Rata-rata waktu agent helpdesk dalam merespon tiket yang dikerjakan sejak ticket dibuat oleh frontliners	20	< 1		20
				>= 1 to < 6		10
				>= 6		0
2	First Call Resolution	- Ratio jumlah interaksi yang bisa langsung dikerjakan oleh agent secara quick kill (on the spot) - SLA 1x24 jam	25	>= 60%	>= 65%	25
				>= 40% to <60%	>= 45% to <65%	15
				<40%	<45%	0
3	Quality Score (CallMon)	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	20	>= 93	>= 95	20
				>=88 to <93	>=90 to <95	15
				>= 82 to <88	>= 85 to <90	10
				< 82	< 85	0
4	Productivity/day (point)	- Rata-rata jumlah tiket yang berhasil dikerjakan oleh agent helpdesk dalam satu hari - Target point/tiket ditentukan sesuai jumlah tiket bulan berjalan	20	>= 100		20
				>= 80 to <100		10
				< 80		0
5	SLA Ticket - 2x24 Ticket Done/Closed	- Penyelesaian tiket nocr helpdesk dalam 48 jam (status done/closed)	20	> 80%		20
				>=70% to <= 80%		10
				< 70%		0
6	Quiz	- Test product knowledge yang dilakukan oleh tim Resource Development reguler setiap bulan	5	>=80	>=90	5
				<80	<90	0
	TOTAL		110			

D. Agent Churn Protection

No	KPI	Description	Weight	Junior	Senior/Senior+	Point
1	Success Retain APS	- Ratio jumlah pelanggan sukses retain terhadap total data yang di follow up (closed)	25	>=20 %		25
				>=15% to < 20%		15
				< 15%		0
2	Revenue APS (paid)	- Performance revenue paid (bulanan/PM) atas pelanggan berhasil retain - Target di sesuai dengan target RKAP 2023	25	> 100%		25
				> 70% to <= 100%		15
				< = 70%		0
3	Contact rate	- Ratio jumlah data berhasil tersambung terhadap total data yang di follow up (unique data)	20	>= 90%		20
				>= 80% to < 90%		10
				< 80%		0
4	SLA - 7x24 Ticket Done/Closed	- Ratio jumlah tiket status done/closed oleh churn terhadap total tiket	15	>= 100%		15
				>= 85% to <100%		10
				<85%		0
5	Call Monitoring	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	20	>= 85	>= 90	20
				>=75 to <85	>=80 to <90	15
				>= 70 to <75	>= 75 to <80	10
				< 70	< 75	0
6	Quiz	- Test product knowledge yang dilakukan oleh tim Resource Development reguler setiap bulan	5	>=80	>=90	5
				<80	<90	0
TOTAL			110			

E. Skema Sales Insentif & Churn Insentif

1. Berikut adalah skema insentif tim customer service :

Program		Customer Service		
Upsell Recurring	Result ABU	B	A	A+
	Commision	15%	20%	25%
Upselling One Time	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	3%	4%	5%
Renew PM	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	2%	3%	4%
PM New	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	2%	3%	4%
Non DTH	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	15%	20%	25%
Registrasi Autodebet	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	15.000	20.000	30.000

2. Berikut adalah skema churn insentif untuk aktifitas Retention APS yang dilakukan oleh agentchurn protection (CS) :

AGING	ITEM	TIERING		
APS	Result ABU	B	A	A+
	Commission (based on paid bill)	2,5%	4,0%	6,0%

3. Note :

- Skema insentif berlaku untuk tim call center,e-contact,helpdesk & churn protection
- Skema insentif SPV Customer Service (SPV call center,SPV Helpdesk,SPV E-Contact & SPV Churn Protection) adalah 15% dari total insentif agent yang ada dalam timnya.
- Incentive Upselling dan PM akan dibayarkan apabila pelanggan melakukan pembayaran dari program yang dibook. (Cycle 31 cut off pembayaran tanggal 30/31,Cycle 15 cut off pembayaran tanggal 15). Contoh : Performance Januari,data penjualan cycle 31 cetak tagihan 1 Januari,pembayaran ditunggu maksimal tgl 31 Januari. Cycle 15 cetak tagihan 16 Januari,pembayaran ditunggu maksimal tgl 15 Februari.
- Incentive registrasi autodebit CC akan dibayarkan apabila sukses debit dari kartu kreditnya.
- Sales Incentive agent dan SPV akan dibayarkan jika pencapaian performance ABU minimal

F. Shift Allowance

Berikut adalah skema shift allowance untuk SPV dan agent CS:

- Shift yang mendapatkan allowance adalah sebagai berikut:
 - Masuk kerja < jam 07.00 WIB (sebelum jam 07.00)
 - Masuk kerja >= jam 22.00 (jam 22.00 keatas)
 - Pulang kerja >= jam 22.00 (jam 22.00 keatas)
- Allowance yang dibayarkan adalah Rp 60,000,- per shift
- Maximum shift allowance yang dibayarkan adalah Rp 600,000,- (10x shift)
- Berlaku hanya untuk WFO (Work From Office).

G. Induction Training Allowance

Berikut adalah ketentuan pembayaran induction training allowance :

- Peserta induction training adalah calon agent Customer Service yang sudah dinyatakan lulus proses interview tapi belum dinyatakan diterima sebagai karyawan (belum tanda tangan PKWT)
- Biaya uang training diberikan kepada peserta training yang secara penuh mengikuti proses training dari hari pertama sampai dengan hari terakhir dengan hasil dinyatakan lulus training.
- Periode induction training adalah selama 5 hari
- Biaya uang training senilai Rp 35,000 (Tiga puluh lima ribu rupiah) perhari dengan syarat minimum kehadiran diatas 80% (max 1 hari absen).

H. Syarat dan Ketentuan dibayarkannya Monthly Quality Bonus & Sales Insentif

- Average ready time untuk Agent Inbound target 7,5 Jam/hari
- Tidak mendapatkan Warning Letter (WL) di bulan tersebut
- Lateness total dalam 1 bulan akumulasi maks 2 jam, dimana jam masuk dihitung mulai jam masuk di sesuaikan dengan Shiftingnya
- Tidak ada Ketidakhadiran tanpa keterangan (Alpha), kecuali force major spt kecelakaan, bencana dst

5. Sakit tanpa keterangan dikategorikan sebagai Alpha, sakit hanya ditolerir sebanyak 2 hari jika tidak diperlukan rawat inap (termasuk hari Sabtu/Minggu) setiap bulannya
6. Tidak hadir karena sakit > 2 hari dikarenakan rawat inap tidak terhitung namun harus disertakan catatan diagnose dari dokter RS terkait, ada no telp dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya
7. Deviasi syarat dan ketentuan harus approval Department Head dan Division Head

I. Hasil Perhitungan ABU

Hasil perhitungan ABU akan berdampak pada pembayaran variabel income (sales insentif dan monthly quality bonus/ABU allowance) dan juga promotion/demotion/termination.

Pembayaran variable income

- o Monthly quality bonus hanya akan dibayarkan untuk nilai ABU A+ & A
- o Pembayaran sales incentive bergantung pada skema yang berlaku dan hanya akan dibayarkan untuk nilai ABU A+/A/B
- o Shift allowance akan dibayarkan terlepas dari nilai ABU pada bulan tersebut
- o Level allowance akan dibayarkan untuk level senior dan senior +

Promotion

- o 6 kali A+ berturut-turut dalam 6 bulan atau minimal 6 kali A+ dalam 9 bulan tanpa score U.
- o Promotion berlaku untuk agent di level Junior (menjadi Senior) atau Senior (menjadi Senior+, jika mutasi ke tim churn protection)
- o Tanggal efektif promotion akan ditetapkan setelah ada perhitungan ABU periode bulan terakhir. Contoh : performance bulan Januari akan dihitung bulan Februari dan di umumkan tgl 25 Februari untuk tanggal efektif promotion 1 Maret.

Demotion/Termination

- o 4 kali U berturut-turut atau 4 kali U dalam 6 bulan terakhir
- o Demotion berlaku untuk agent di level Senior (menjadi Junior) atau Senior + (menjadi Senior)
- o Termination berlaku untuk agent di level Junior
- o Tanggal efektif demotion/termination akan ditetapkan setelah ada perhitungan ABU periode bulan terakhir. Contoh : performance bulan Januari akan dihitung bulan Februari dan di umumkan tgl 25 Februari untuk tanggal efektif demotion/termination 1 Maret.

J. Masa Berlaku

Skema berlaku untuk performance mulai 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023. Skema baru ini akan dilakukan review secara berkala setelah dijalankan.

Demikian disampaikan agar memo ini bisa dipergunakan sebaik baiknya dan mengatur pembayaran incentive Customer Service pada masing masing unit kedepannya.