3dolphins.ai

Checklist Standar Response Time

Tim Customer Service Anda — Audit Mandiri 2026

Gunakan checklist ini untuk mengaudit kondisi CS tim Anda. Tandai setiap poin yang sudah terpenuhi.

BENCHMARK RESPONSE TIME PER CHANNEL

CHANNEL	BAIK	OPTIMAL	RATA-RATA INDUSTRI
Live Chat	Di bawah 2 menit	Di bawah 40 detik	~2 menit
WhatsApp	Di bawah 2 menit	Di bawah 1 menit	Bervariasi
Email	Di bawah 4 jam	Di bawah 1 jam	7-12 jam
Media Sosial	Di bawah 60 menit	Di bawah 15 menit	4-6 jam
Telepon	Di bawah 80 detik	Di bawah 30 detik	Bervariasi

STANDAR FRT PER CHANNEL

- [ ] FRT live chat di bawah 2 menit
- [ ] FRT WhatsApp di bawah 2 menit
- [ ] FRT email di bawah 4 jam
- [ ] FRT media sosial di bawah 60 menit
- [ ] Hold time telepon di bawah 80 detik

TEKNOLOGI & PROSES

- [ ] Routing otomatis aktif untuk semua channel
- [ ] Eskalasi otomatis jika tiket melewati batas waktu
- [ ] Platform terpusat (bukan multi-tab manual)
- [ ] AI/chatbot menangani respons di luar jam kerja
- [ ] Tidak ada tiket orphan (tidak terassign)

DOKUMENTASI & SISTEM

- [ ] SLA customer service sudah terdokumentasi
- [ ] KPI FRT dilaporkan setiap minggu/bulan
- [ ] Kategorisasi tiket berdasarkan prioritas
- [ ] Resolution time per kategori tiket ditentukan

EVALUASI PERFORMA

- [ ] Review performa FRT dilakukan mingguan
- [ ] Agen mengetahui standar FRT mereka
- [ ] Ada sesi pelatihan untuk meningkatkan respons

INTERPRETASI SKOR (Total: 15 poin)

13-15
STANDAR TINGGI
Fokus pada optimasi dan peningkatan berkelanjutan

9-12
PERLU PERBAIKAN
Prioritaskan bagian teknologi dan dokumentasi

< 9
PERLU PERHATIAN
Mulai dari SLA dan sistem routing terlebih dulu

© 2026 3Dolphins.ai | Semua hak dilindungi