

CHECKLIST EVALUASI

SOP Customer Service

Template audit & panduan implementasi untuk tim layanan pelanggan

Gunakan checklist ini untuk membangun, mengevaluasi, dan menyempurnakan SOP Customer Service di perusahaan Anda. Beri tanda centang (■) pada setiap poin yang sudah terpenuhi, dan catat catatan perbaikan di kolom keterangan.

01 STRUKTUR DAN DOKUMEN SOP

No	Item Evaluasi	Status	Catatan
1	SOP memiliki judul, versi, tanggal pembuatan, dan tanggal revisi terakhir	■	
2	Ada bagian tujuan dan ruang lingkup yang jelas	■	
3	Penanggung jawab (PIC) setiap prosedur tercantum	■	
4	Daftar istilah dan singkatan tersedia untuk agen baru	■	
5	SOP telah disetujui oleh pimpinan atau kepala divisi terkait	■	
6	Dokumen tersimpan di lokasi yang mudah diakses seluruh tim	■	
7	Ada mekanisme pembaruan dokumen yang terjadwal (minimal per kuartal)	■	

02 STANDAR PEMBUKAAN PERCAKAPAN

No	Item Evaluasi	Status	Catatan
1	Ada skrip salam pembuka yang terstandarisasi untuk setiap saluran	■	
2	Agan wajib memperkenalkan diri dan nama perusahaan	■	
3	Target waktu respons pertama (first response time) tertulis jelas	■	
4	Prosedur jika agen tidak bisa merespons dalam waktu yang ditentukan	■	
5	Verifikasi identitas pelanggan ada jika diperlukan	■	
6	Nada percakapan (formal/semi-formal) didefinisikan per segmen pelanggan	■	

03 ALUR PENANGANAN PERTANYAAN & KELUHAN

No	Item Evaluasi	Status	Catatan
1	Ada kategori tiket/pertanyaan yang sudah dipetakan	■	
2	Setiap kategori memiliki alur penanganan yang spesifik	■	
3	Target waktu penyelesaian (resolution time) per kategori ditetapkan	■	
4	Ada FAQ internal yang bisa dirujuk agen secara cepat	■	
5	Prosedur konfirmasi pemahaman masalah ke pelanggan ada	■	
6	Langkah troubleshooting tingkat pertama tercantum	■	
7	Ada ketentuan kapan agen boleh memberikan kompensasi atau diskon	■	

04 PROSEDUR ESKALASI

No	Item Evaluasi	Status	Catatan
1	Kriteria eskalasi Level 1 ke Level 2 terdefinisi dengan jelas	■	
2	Daftar kontak PIC eskalasi tersedia dan selalu diperbarui	■	
3	Target waktu respons setelah eskalasi ditentukan	■	
4	Agen wajib menginformasikan pelanggan saat eskalasi terjadi	■	
5	Ada prosedur handover informasi antar agen/tim	■	
6	Kasus urgent atau VIP memiliki jalur eskalasi khusus	■	
7	Rekam jejak (log) setiap eskalasi disimpan dalam sistem	■	

05 PENUTUPAN TIKET & FOLLOW-UP

No	Item Evaluasi	Status	Catatan
1	Ada konfirmasi ke pelanggan bahwa masalah telah diselesaikan	■	
2	Pelanggan diberi kesempatan menyampaikan pertanyaan lanjutan	■	
3	Agen menutup percakapan dengan salam penutup yang terstandarisasi	■	
4	Tiket hanya ditutup setelah pelanggan mengonfirmasi kepuasan	■	
5	Ada jadwal atau trigger otomatis untuk follow-up pasca penyelesaian	■	
6	Survei kepuasan (CSAT) dikirim dalam waktu yang ditentukan	■	

06 OMNICHANNEL & INTEGRASI TEKNOLOGI

No	Item Evaluasi	Status	Catatan
1	SOP mencakup semua saluran aktif (WhatsApp, email, media sosial, telepon)	■	
2	Ada panduan tone berbeda untuk setiap saluran komunikasi	■	
3	Prosedur handover antar saluran didefinisikan	■	
4	Chatbot/AI memiliki skrip dan batasan topik yang jelas	■	
5	Eskalasi dari chatbot ke agen manusia memiliki prosedur tersendiri	■	
6	Data percakapan tersinkronisasi antar platform	■	
7	Ada panduan penggunaan template pesan otomatis	■	

07 EVALUASI DAN PENINGKATAN SOP

No	Item Evaluasi	Status	Catatan
1	KPI utama (FCR, AHT, CSAT, NPS) sudah ditetapkan	■	
2	Ada jadwal review kinerja agen secara berkala	■	
3	Mekanisme feedback dari agen ke manajemen tersedia	■	
4	Rekam jejak revisi dokumen SOP tersimpan	■	
5	Sesi pelatihan ulang dijadwalkan saat ada pembaruan SOP	■	
6	Benchmark dengan standar industri dilakukan minimal setahun sekali	■	

Total Item	Item Terpenuhi	Belum Terpenuhi	Skor (%)
40	_____	_____	_____

Panduan Interpretasi Skor

90 – 100% → SOP Excellent: Pertahankan dan lakukan inovasi berkelanjutan.

75 – 89% → SOP Baik: Ada beberapa area perbaikan minor.

50 – 74% → SOP Cukup: Prioritaskan perbaikan pada area kritis.

Di bawah 50% → SOP Perlu Revisi: Segera lakukan audit dan restrukturisasi.

Otomatiskan SOP customer service Anda dengan teknologi **Omnichannel & AI** dari 3Dolphins. Hubungi kami melalui WhatsApp atau kunjungi **3dolphins.ai** untuk konsultasi gratis.