

1) Tabel Durasi Balas Sales

Metrik	Hasil	Satuan	Dasar Perhitungan	Catatan
Rata-rata durasi balas sales	18,4	menit	412 pasangan balasan valid	Dihitung dari semua antrian pesan customer ke balasan pertama sales
Durasi balas paling cepat	1	detik	Thread: 62  (shena Tpd31)	Balasan instan pada percakapan cepat
Durasi balas paling lama	160	jam	Thread: 62  (Lia Jombang)	Jeda panjang antar hari kerja, termasuk libur & akhir pekan

2) Tabel KPI yang Cocok

Kategori	KPI	Definisi	Rumus / Cara Ukur	Target Awal yang Disarankan	Alasan KPI Ini Cocok
New Customer	First Response Time (FRT)	Waktu rata-rata sales membalas pesan pertama dari prospek baru	Total durasi balasan pertama / Jumlah prospek baru	≤ 15 menit (jam kerja)	Lead grosir/souvenir bersifat transaksional & kompetitif; respons cepat meningkatkan konversi order
New Customer	Quote Response Speed	Kecepatan sales memberikan rincian harga, stok, atau opsi branding setelah customer bertanya	Total waktu dari pertanyaan harga/spesifikasi hingga penawaran lengkap dikirim / Jumlah permintaan quote	≤ 30 menit	Customer B2B butuh kejelasan harga & ketersediaan stok sebelum mengajukan PO atau DP
New Customer	Follow-up Conversion Rate	Persentase prospek baru yang berhasil di-follow up hingga tahap order/DP	(Jumlah new customer yang order / Total new customer yang di-follow up) × 100%	≥ 35%	Pola bisnis banyak lead matang sejak awal; follow-up terstruktur mencegah drop-off sebelum closing

Komplain	Complaint Response Time	Waktu sales merespons keluhan customer (barang kurang, salah kirim, cacat, dsb.)	Total waktu dari pesan komplain pertama hingga balasan sales / Jumlah kasus komplain	≤ 10 menit	Komplain memerlukan penanganan cepat untuk mencegah eskalasi & menjaga reputasi supplier
Komplain	Resolution Time	Durasi dari laporan komplain hingga solusi final (retur, tukar, refund, atau kompensasi) disetujui & dieksekusi	Waktu penyelesaian kasus / Jumlah kasus komplain	≤ 24 jam (1 hari kerja)	Proses retur/tukar di gudang butuh koordinasi cepat; SLA ketat meminimalkan ketidakpuasan pelanggan
Komplain	Repeat Complaint Rate	Persentase customer yang mengajukan komplain ulang terkait masalah yang sama dalam 30 hari	$(\text{Jumlah komplain berulang} / \text{Total komplain}) \times 100\%$	$\leq 5\%$	Menunjukkan efektivitas solusi awal & kualitas QC gudang; angka rendah berarti proses perbaikan berjalan baik