

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan AGENT TIER 2 NMS	File JD - TDS CC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **AGENT TIER 2 NMS**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : **TEAM LEADER**
Direktorat/Departemen : **CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDS CC OPERATION**
Lokasi : **CC TELKOM SERVICE**

FUNGSI UTAMA

Melakukan monitoring dan validasi terhadap link pelanggan dengan menggunakan aplikasi monitoring sistem dan melakukan pemenuhan kebutuhan / keinginan pelanggan tentang layanan Telkom Corporate dapat terpenuhi sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal D3 – Sistem – Teknologi
Usia (Tahun) : Minimal 21 Tahun
Kompetensi
 ▪ **Soft Skill** : Mengetahui produk dan layanan PT. Telkom Indonesia, serta produk/ layanan subsidiary (TELKOM grup), Memahami dasar jaringan dan topologi telekomunikasi, Memahami Troubleshoot dasar, Mampu berkoordinasi dengan Product Owner layanan, Memahami pengoperasian dan analisa dasar tools NMS, Mampu mengoperasikan tools ticketing system, Responsif terhadap setiap informasi, Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik,
 ▪ **Hard Skill** : Teknologi Telematika Umum, Hardware (PC / Laptop), Software (MS. Office, Web Browser) Bahasa Indonesia & Bahasa Inggris: Aktif.

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Memastikan bahwa pelanggan Telkom Corporate, mendapatkan layanan yang baik sesuai dengan standar layanan yang ditentukan dalam instruksi kerja.	Pemahaman terhadap standar pelayanan, produk knowledge & perilaku minimal baik
2. Memastikan pelanggan memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan Telkom Corporate.	- Service Time - Response Time
3. Melakukan monitoring link pelanggan dengan menggunakan aplikasi monitoring sistem.	Akurasi analisa data
4. Melakukan <i>Open Tiket</i> gangguan di aplikasi Telkom secara detail dan lengkap sesuai dengan database di aplikasi monitoring sistem.	Akurasi input data
5. Agent wajib mencatat segala informasi yang dibutuhkan guna mempermudah progress penanganan gangguan.	Akurasi input data
6. Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal (response time).	Pemahaman terhadap standar pelayanan, produk knowledge & perilaku minimal baik
7. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Rapih terpelihara
8. Menjaga kerahasiaan data pelanggan Telkom Corporate.	Rapih terpelihara

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan AGENT TIER 2 NMS	File JD - TDS CC	Dibuat	Disetujui

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
9. Menjaga kerahasiaan data pelanggan Telkom EBIS.	Rapih terpelihara

PENGAWASAN				
Bawahan Langsung	:			
Bawahan Tidak Langsung	:			
Jumlah	:			
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:		General Manager	
			Manajer	
			Koordinator	
			Supervisor	
				Staf Ahli
				Staf
				Karyawan

WEWENANG
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan informasi produk Telkom EBIS dan memberikan pelayanan sesuai dengan panduan kerja yang berlaku. 2. Mengakses sistem informasi untuk buku panduan terkait dengan pelanggan Telkom EBIS menjelaskan kepada pelanggan Telkom EBIS dengan baik & benar serta memberikan informasi ke Team Leader / Supervisor tentang permintaan dari pelanggan Telkom EBIS. 3. Memberikan informasi kepada pelanggan Telkom EBIS tentang kepastian Layanan Telkom Corporate sesuai yang tertuang dalam dokumen SLA. 4. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail data atau info yang akurat tentang produk dan layanan baru Telkom EBIS. 5. Mengakses dan mengupdate data terkait keluhan & permintaan pelanggan Telkom EBIS maupun calon pelanggan pada sistem informasi yang terkait dengan Telkom EBIS.

HUBUNGAN KERJA	
INTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Performance/Supervisor QC	Fungsi koordinasi dalam pencapaian SLA dan monitoring kualitas
Infratel CC	Koordinasi dalam penggunaan dan penyelesaian problem yang sifatnya teknis
HR Support	Koordinasi dalam Aspek SDM

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan AGENT TIER 2 NMS	File JD - TDSCC	Dibuat	Disetujui

▪ EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO SDA, Customer Care, Backend Telkom, UBC & CFU)	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi operasional layanan harian
Customer	<ul style="list-style-type: none"> Menampung input dan <i>feedback</i>
KONDISI KERJA	
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu Kerja Shift 9 Jam Bersedia bekerja lembur 	

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Internet	x		
2. Personal Computer	x		
3. Pesawat Telephone	x		
4. Call Master	x		