

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan ADMINISTRATOR OPERATION	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **ADMINISTRATOR OPERATION**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : SUPERVISOR QUALITY CONTROL
Direktorat/Departemen : CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDSCC OPERATION
Lokasi : CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA

1. Mengolah data dari sistem untuk di proses menjadi laporan-laporan yang dibutuhkan operasional layanan.
2. Membuat data rekap perhitungan gaji SDM layanan.
3. Filling data operasional layanan.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal D3 – Semua Jurusan
Kompetensi
 ▪ **Soft Skill** : Personal Quality.
 Customer First, Commitment to Long Term Growth, Co-Creation of Win-Win Partnership, Caring Meritocracy, Collaborative Innovation.
 Managerial.
 Office Administration, Filling dokumen dan menguasai Program Komputer (MS Office & Internet).
 ▪ **Hard Skill** : Organization & Communication, Customer Relationship.
 Fast Learning, Positive Thinking, Open Minded, Cooperative, Friendly dan Sociable.

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Memastikan tersedianya data dan dokumen yang berhubungan dengan fungsi administrasi secara baik, terutama aliran keluar masuk dokumen dan informasi.	Kualitas (validity, reliability, accessibility) data dan dokumen
2. Memastikan terlaksananya proses bisnis fungsi administrasi yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik.	Kualitas hasil kerja sesuai dengan tolak ukur kinerja proses terkait
3. Memastikan tersedianya rekomendasi terhadap perbaikan proses bisnis administrasi.	Reduce Gap Kompetensi
4. Melakukan pelaporan ke unit terkait jika ada kerusakan perangkat di Layanan (Headset, Perangkat komputer).	Pelaporan dilakukan secara realtime
5. Membantu kelancaran kerja operasional layanan (Roster/Schedule) harian maupun untuk pelatihan, Filling Data SDM Operasional menyangkut kegiatan sehari hari, Filling news, input Data Harian (CMS, Absensi,	Filling lengkap dan teratur, kinerja Operasional dapat terukur dengan baik.

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan ADMINISTRATOR OPERATION	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
Kinerja, Briefing, Perhitungan Gaji, Mempersiapkan serta membuat risalah.	

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<input type="text"/> General Manager <input type="text"/> Manajer <input type="text"/> Koordinator <input type="text"/> Supervisor	<input type="text"/> Staf Ahli <input type="text"/> Staf <input type="text"/> Karyawan

WEWENANG					
G					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
SDM			Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan fungsi administrasi, terutama pengelolaan administrasi terhadap aliran keluar masuk dokumen dan informasi		
Sistem			Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan proses bisnis administrasi yang menjadi tanggung jawabnya		
Peralatan/ mesin			Mendapatkan data dari unit / pihak terkait dengan batas waktu penerimaan data yang disepakati		

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan ADMINISTRATOR OPERATION	File JD-TDS CC	Dibuat	Disetujui

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
Customer					
Vendor			Mendapatkan data dari unit / pihak terkait dengan batas waktu penerimaan data yang disepakati		

HUBUNGAN KERJA	
INTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Supervisor	• Koordinasi dokumen pelaporan
Dept. Logistik & Administrasi Umum	• Koordinasi pengadaan logistik (RTK & ATK)
Dept. OPC	• Koordinasi pelaporan harian, mingguan dan bulanan
Dept. HR Area	• Koordinasi pelaksanaan pelatihan SDM proyek CC
EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
Customer	• Menampung input dan <i>feedback</i>
KONDISI KERJA	
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu Kerja Pukul 08.00 – 17.00 Wib 	

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Internet	x		
2. Personal Computer	x		
3. Pesawat Telephone	x		
4. Mesin FAX		x	
5. Mesin Scanner		x	
6. Mesin Printer	x		
7. Mesin Fotocopy		x	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan ADMINISTRATOR ROSTER	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **ADMINISTRATOR ROSTER**
 -
 Atasan Langsung : SUPERVISOR QUALITY CONTROL
 Departemen/Direktorat : CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDSCC OPERATION
 Lokasi : CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA

1. Mengolah data dari sistem untuk melakukan pemantauan dan analisa secara harian terhadap roster yang telah dibuat dengan berkoordinasi dengan Supervisor Quality Control (paraf/Approval).
2. Membuat schedule Agent, QCO, Team Leader dan Supervisor sesuai instruksi atasan.
3. Filling data operasional layanan.
4. Bertanggung jawab terhadap jadwal kegiatan operasional Contact Center.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : D3 – Semua Jurusan
 Pengalaman : -
 Kompetensi

- Hard Skill : Office Administration, Filling dokumen dan menguasai program komputer (MS Office & Internet).
- Soft Skill : Organization & Communication, Customer Relationship. Fast Learning, Positive Thinking, Open Minded, Cooperative, Friendly dan Sociable.

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Bertanggung jawab terhadap kualitas roster yang dibuat.	KPI : - Abandoned 3% - SL minimal 95% Within 20 second
2. Bertanggung jawab terhadap perhitungan kebutuhan officer per interval.	
3. Menjamin seluruh ketepatan distribusi officer sesuai dengan kebutuhan officer yang dihitung dengan menggunakan rumus erlang atau rumus lainnya.	
4. Bertanggung jawab terhadap perubahan roster meliputi perubahan jam kerja, pola distribusi agent, pola istirahat dan lain-lain disesuaikan dengan kebutuhan.	
5. Membuat laporan terkait dengan hasil monitoring & analisa harian (CMS), Data Potensi.	Laporan Analisa Performansi dan data potensi dibuat sesuai jadwal

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan ADMINISTRATOR ROSTER	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

6. Mengajukan improvement dan perbaikan roster apabila ditemukan kelemahan pada saat pembuatan roster.	minimal satu point improvement
7. Membuat forecasting untuk diserahkan ke Koordinator layanan agar bisa dicomparing dengan forecasting dari Supervisor Quality Control.	Sesuai jadwal
8. Menyusun roster yang sudah harus dikeluarkan paling lambat H-4 HK.	Menjamin kegiatan operasional berjalan sesuai jadwal
9. Membantu kelancaran kerja operasional (Rooster/Schedule) harian maupun untuk pelatihan, masing-masing SDM menyangkut kegiatan sehari-hari.	Kinerja operasional dapat terukur dengan baik

PENGAWASAN

Bawahan Langsung :		
Bawahan Tidak Langsung :		
Jumlah :		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan :	<input type="text"/> General Manager <input type="text"/> Manajer <input type="text"/> Koordinator <input type="text"/> Supervisor	<input type="text"/> Staf Ahli <input type="text"/> Staf <input type="text"/> Karyawan

WEWENANG

1. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan fungsi administrasi, terutama pengelolaan pembuatan roster, administrasi terhadap aliran keluar masuk dokumen dan informasi.
2. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan proses bisnis administrasi yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Mendapatkan data dari unit / pihak terkait dengan batas waktu penerimaan data yang disepakati.

HUBUNGAN KERJA
INTERNAL

Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
1. Manajer Operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan laporan operasional • Melakukan komunikasi dalam menjaga operasional
2. Koordinator Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan komunikasi dalam perubahan roster
3. Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi pelaksanaan operasional
4. Dept. OPC (QA Area)	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi pelaporan harian, mingguan dan bulanan
5. Dept. SDM CC (HR Area)	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi pelaksanaan pelatihan SDM proyek CC
6. Dept. Infrastruktur & Teknologi CC Area	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan, kualitas dan pemeliharaan system, aplikasi computer (S/W, H/W)

EKSTERNAL

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 3dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan ADMINISTRATOR ROSTER	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Vendor	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi Masalah Hubungan Kontrak, Jamsostek, Kesehatan

KONDISI KERJA
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu standar kerja antara jam 08.00 – 17.00.

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Komputer dan perlengkapannya	X		
2. Internet dan email	X		
3. Printer	X		
4. Scanner			X
5. Pesawat Telephone	X		
6. Mesin Photocopy	X		

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 1 dari 4	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan SUPERVISOR	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **SUPERVISOR**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : **KOORDINATOR**
Direktorat/Departemen : **CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDSCC OPERATION**
Lokasi : **CC TELKOM SERVICE**

FUNGSI UTAMA

Bertanggung jawab atas perancangan, pelaksanaan dan evaluasi operasional layanan, sesuai PKS yang sudah disepakati dengan pelanggan.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal D3 – Sistem- Teknologi
Pengalaman : Minimal 2 tahun Level Team Leader/ Supporting
Kompetensi
 ▪ **Soft Skill** : Mempunyai kemampuan Coaching, Counseling & Mentoring Officer. Kemampuan mencapai performansi pelayanan sesuai target (SLA/KPI). Memiliki kemampuan membina, mengarahkan & memotivasi. Mempunyai kemampuan untuk memastikan kapabilitas agent dan team leade. Kemampuan membuat Laporan Performance Bulanan Operasional.
 ▪ **Hard Skill** : Manajemen Call Center, Training Need Analysis, Human Resources Management, Competency Development. Teknologi Telematika, Umum Hardware : PC, Handset Software : MS. Office, IE, Bahasa Inggris: Aktif.

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Melakukan Coaching, Counseling & Mentoring unit dibawah lini koordinasinya dan lini koordinasi lainnya jika ditemukan ketidaksesuaian pada standar layanan dan target performansi.	Pelaksanaan BIT & Briefing serta CCM
2. Bertanggung jawab terhadap performansi pelayanan di kelompoknya, baik performansi kuantitatif maupun kualitatif.	Pencapaian Target SLA setiap bulan
3. Melakukan <i>Outbound-Call</i> ke pelanggan jika diperlukan sehubungan dengan performansi layanan unit dibawahnya atau permasalahan pelanggan Telkom EBIS	Pencapaian Target SLA setiap bulan
4. Membina, mengarahkan dan memotivasi bawahan untuk mencapai target Kinerja.	Pencapaian Target SLA setiap bulan

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 4	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan SUPERVISOR	File JD-TDS CC	Dibuat	Disetujui

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
5. Memastikan unit dibawahnya memberikan pelayanan sesuai standar & prosedur yang telah ditetapkan dengan monitoring terhadap penyelesaian komplain di layanan melalui aplikasi yang tersedia.	Reduce Gap Kompetensi
6. Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan.	Pencapaian Target SLA setiap bulan
7. Memastikan kapabilitas unit dibawahnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan melalui aktivitas reguler, monitoring secara real time dan mengambil tindakan yang diperlukan terhadap unit dibawahnya.	Produktifitas sumber daya manusia
8. Membuat laporan performansi bulanan operasional.	Reduce Gap Kompetensi

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<div></div>	<div></div>
		General Manager	Staf Ahli
		Manager	Staf
		Koordinator	Karyawan
		Supervisor	<div></div>

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
SDM	Melakukan monitoring terhadap layanan yang diberikan Officer kepada pelanggan secara real time dan mengambil tindakan yang diperlukan terhadap Officer			Kebutuhan Officer dan Supervisor	
				Mengusulkan hal-hal yang berhubungan dengan pembinaan dan mengambil tindakan yang	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 3 dari 4	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan SUPERVISOR	File JD-TDS CC	Dibuat	Disetujui

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
				diperlukan berkaitan dengan performansi Officer sesuai dengan peraturan yang berlaku.	
Sistem	Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan		Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan	Kebutuhan Aplikasi untuk mendukung operasional	
Peralatan/ mesin				Permasalahan dan kebutuhan perangkat pendukung Contact Center	
Customer					Laporan Operasional dan permasalahan
Vendor				Koordinasi permasalahan Officer	

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
▪ EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO Telkom, Customer Care & UBC)	• Koordinasi operasional layanan harian
Customer	• Menampung input dan <i>feedback</i>
KONDISI KERJA	
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu Kerja 08.00 – 17.00 Wib Bersedia bekerja lembur 	

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-	Jarang
--------------------	--------	---------	--------

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 4 dari 4	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan SUPERVISOR	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

		kadang	
1. Internet	x		
2. Personal Computer	x		
3. Pesawat Telephone	x		
4. Mesin FAX	x		
5. Call Master	x		
6. Mesin Printer	x		
7. Mesin Fotocopy	x		

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan TRAINER	File JD-TDS CC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	: TRAINER
Atasan Langsung	: SUPERVISOR
Departemen/Direktorat	: CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDS CC OPERATION
Lokasi	: CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA
Melaksanakan fungsi pelatihan untuk SDM layanan sesuai dengan kebutuhan di masing-masing layanan dan melakukan fungsi koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelatihan.

PERSYARATAN JABATAN	
Pendidikan	: Min D3/S-I Sistem - Teknologi
Pengalaman	: Pengalaman sebagai Agent, Team Leader & Trainer
Kompetensi	:
• Hard	: Program Komputer min Ms. Office, Internet, Ketrampilan presentasi, Product Knowledge Teknologi Telematika, Umum
• Soft	: Organization & Communication, Customer Relationship, Fast Learning, Positive Thinking, Open Minded, Cooperative, Ramah dan Supel, Analytical Thinking

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Memastikan pelaksanaan pelatihan seleksi dan refreshment dengan mempertimbangkan aktivitas operasional, ketersediaan tenaga pengajar, dan fasilitas pendukung lainnya.	Pelatihan tepat waktu
2. Melakukan delivery modul pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	Pelatihan tepat waktu
3. Membuat laporan hasil pelatihan secara berkala.	Laporan tepat waktu
4. Bertanggung jawab atas kelengkapan dokumentasi seluruh berkas dan data yang terkait dengan proses pelatihan SDM.	Dokumentasi & Laporan tersusun secara sistematis.
5. Melakukan evaluasi efektifitas pelatihan SDM.	Keefektifan evaluasi pelatihan

PENGAWASAN	
Bawahan Langsung	:

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan TRAINER	File JD-TDS CC	Dibuat	Disetujui

Bawahan Tidak Langsung	:				
Jumlah	:				
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<input type="checkbox"/>	General Manager	<input type="checkbox"/>	Staf Ahli
		<input type="checkbox"/>	Manajer	<input type="checkbox"/>	Staf
		<input type="checkbox"/>	Koordinator	<input type="checkbox"/>	Karyawan
		<input type="checkbox"/>	Supervisor	<input type="checkbox"/>	

WEWENANG
<ol style="list-style-type: none"> Menentukan observer/ training attendance sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan pelatihan Merekomendasikan calon pekerja yang dinyatakan lulus berdasarkan hasil pelatihan orientasi Berkoordinasi secara langsung dengan pihak terkait serta vendor terkait dengan proses penyelenggaraan pelatihan SDM

HUBUNGAN KERJA	
▪ INTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Operasional Layanan TDSCC	• Koordinasi Pelatihan
Administrasi Operasional TDSCC	• Koordinasi Anggaran Pelatihan
Administrasi Roster	• Koordinasi jadwal peserta pelatihan
HR Pusat	• Koordinasi administrasi pelatihan
▪ EKSTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
PPJP	• Koordinasi Pelatihan
Vendor	• Koordinasi Pelatihan

KONDISI KERJA
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu standar kerja perusahaan antara jam 08.00 – 17.00.

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Komputer dan perlengkapannya	x		

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan TRAINER	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

2. Notebook	x		
3. Mesin Printer	x		
4. Internet dan email	x		
5. Pesawat Telephone	x		
6. Mesin Scanner	x		
7. Mesin Photocopy	x		
8. Laser Pointer & Bluetooth wireless	x		
9. Speaker Active	x		
10. LCD Projector	x		
11. Flip Chart	x		
12. Mesin Faximile	x		
13. Camera Digital	x		

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan DESK CONTROL	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **DESK CONTROL**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : SUPERVISOR QUALITY CONTROL
Direktorat/Departemen : CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDSCC OPERATION
Lokasi : CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA

Bertanggung jawab atas pelaksanaan, monitoring dan evaluasi operasional sesuai SLA & KPI Layanan TDSCC.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan	:	Minimal D3 – Sistem- Teknologi
Pengalaman	:	Minimal 1 tahun Level Agent Level 2/ Supporting
Kompetensi		
▪ Soft Skill	:	Personal Quality Customer First, Commitment to Long Term Growth, Co-Creation of Win-Win Partnership, Caring Meritocracy, Collaborative Innovation. Managerial Achievement Orientation, Continuous Improvement, Action Management, Business Awareness.
▪ Hard Skill	:	Manajemen Call Center, Training Need Analysis, Human Resources Management, Competency Development. Teknologi Telematika, Umum Hardware : PC, Handset Software : MS. Office, IE, Bahasa Inggris : Aktif.

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Memonitor dan memastikan all SDM hadir sesuai dengan jadwal kerja yang berlaku.	Reduce Gap Kompetensi
2. Memastikan penyebaran agent sesuai dengan jadwal kerja sehingga mudah untuk dikendalikan dan mengatur dengan baik agar agent mendapatkan porsi yang tepat pada saat yang tepat.	Reduce Gap Kompetensi
3. Memonitor aktivitas agent online via aplikasi CMS (Call Manajemen System) dan aplikasi pendukung lainnya.	Program kerja unit terlaksana
4. Membantu mengatur jadwal briefing dan pelatihan agent dengan memperhatikan kecenderungan operasional.	Reduce Gap Kompetensi
5. Mengatur beberapa unit layanan di lokasi yang sama atau yang berbeda. Jika ada lonjakan call, Desk Control dapat mengatur pengalihan call baik secara	Reduce Gap Kompetensi

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan DESK CONTROL	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
manual maupun otomatis.	
6. Membantu me-monitoring tiket gangguan via aplikasi Nossa.	Reduce Gap Kompetensi
7. Membuat Laporan Harian & Bulanan Operasional.	Reduce Gap Kompetensi

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

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
SDM	Melakukan monitoring terhadap layanan yang diberikan Agent kepada pelanggan secara real time dan mengambil tindakan yang diperlukan terhadap Agent			Kebutuhan Agent dan Supervisor	
				Mengusulkan hal-hal yang berhubungan dengan pembinaan dan mengambil tindakan yang diperlukan berkaitan dengan performansi Agent sesuai dengan peraturan yang berlaku.	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan DESK CONTROL	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
Sistem	Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan		Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan	Kebutuhan Aplikasi untuk mendukung operasional	
Peralatan/ mesin				Permasalahan dan kebutuhan perangkat pendukung Contact Center	
Customer					
Vendor					

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
▪ EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO SDA, Customer Care, Beckend Telko, UBC & CFU)	• Koordinasi operasional layanan harian
Customer	• 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		
5. Call Master	x		
6. Mesin Printer	x		

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 1 dari 4	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan DOCUMENT CONTROL	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	: DOCUMENT CONTROL
Kode Jabatan	:
Atasan Langsung	: KOORDINATOR OPERATION
Direktorat/Departemen	: CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDS CC OPERATION
Lokasi	: CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA
Bertanggung jawab untuk membantu <i>management representative</i> dalam menjalankan prosedur pengendalian dokumen dan rekaman mutu

PERSYARATAN JABATAN	
Pendidikan	: Minimal D3
Pengalaman	: Pengalaman menjadi Supervisor/QAO
Kompetensi	: Personal Quality
▪ Soft Skill	Customer First, Commitment to Long Term Growth, Co-Creation of Win-Win Partnership, Caring Meritocracy, Collaborative Innovation. Managerial
	: Leadership, Analytical thinking, Problem Solving, Organization & Communication, Customer Relationship, Fast Learning, Positif Thinking, Open Minded, Cooperative, Conceptual Thinking, Ramah & Supel
▪ Hard Skill	Aplikasi Program Komputer (MS Office), Aplikasi Program Internal, Product Knowledge, Internet, Bahasa Inggris Lisan & Tulisan

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Memasukkan data dokumen ke dalam daftar dokumen dan memastikan bahwa informasi yang diberikan akurat dan <i>up to date</i> .	Akurasi Data
2. Memastikan dokumen disahkan sebelum didistribusikan.	Akurasi Data
3. Melakukan perubahan dokumen bila diperlukan dengan berkordinasi dengan <i>management representative</i> .	Reduce Gap Kompetensi
4. Memastikan seluruh dokumen telah disosialisasikan dan didistribusikan ke bagian yang berkepentingan.	Reduce Gap Kompetensi

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 4	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan DOCUMENT CONTROL	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
5. Memastikan seluruh dokumen disimpan dan dijaga dari kerusakan serta mudah untuk ditelusuri.	Reduce Gap Kompetensi
6. Menarik atau memusnahkan dokumen yang sudah kadaluarsa.	Kontrak Management

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<input type="text"/> General Manager <input type="text"/> Manajer <input type="text"/> Koordinator <input type="text"/> Supervisor	<input type="text"/> Staf Ahli <input type="text"/> Staf <input type="text"/> Karyawan

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
Keuangan					
SDM				Kebutuhan Agent dan Supervisor	
				Memberikan rekomendasi hasil penilaian performance kuantitas & kualitas SDM	
				Menilai dan mengevaluasi bawahan	
Sistem			Mengakses data dan informasi di operasional TDS CC	Kebutuhan Aplikasi untuk mendukung operasional	
Peralatan/ mesin				Permasalahan dan kebutuhan perangkat	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 3 dari 4	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan DOCUMENT CONTROL	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
				pendukung Contact Center	
Customer				Memberikan rekomendasi perbaikan (Improvement plan) operasional TDS CC melakukan monitoring progresnya	
Vendor					

HUBUNGAN KERJA	
▪ INTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Infratel CC Telkom	• Koordinasi sistem dan aplikasi
Koordinator Operation TDS CC	• Koordinasi operasional harian layanan TDS CC
HR Area	• Koordinasi penilaian QC Officer
Administrator Operatiion TDS CC	• Koordinasi administrasi operasional (cuti, sakit dll)
Supervisor	• Koordinasi performance layanan
Supervisor Quality Control	• Koordinasi Implementasi ISO CC Telkom
▪ EKSTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
‘_’	‘_’
KONDISI KERJA	
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu Kerja 08.00 -17.00Bersedia bekerja lembur Bersedia kerja Lembur 	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 4 dari 4	Tanggal Berlaku	Revisi REV 02
Nama Jabatan DOCUMENT CONTROL	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Internet	x		
2. Personal Computer	x		
3. Pesawat Telephone	x		
4. Mesin Printer	x		
5. Mesin Scanner	x		
6. Call Master	x		
7. Mesin Fotocopy	x		

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan QUALITY CONTROL OFFICER	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	: QUALITY CONTROL OFFICER
Kode Jabatan	:
Atasan Langsung	: SUPERVISOR QUALITY CONTROL
Direktorat/Departemen	: CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDS CC OPERATION
Lokasi	: CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA
Bertanggung jawab dalam terselenggaranya kegiatan pengujian (penilaian) secara rutin mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh agent dengan menggunakan data historical dalam bentuk voice recording dan aplikasi terkait.

PERSYARATAN JABATAN	
Pendidikan	: Minimal D3
Pengalaman	: Minimal 1 tahun Level Agent
Kompetensi	: Personal Quality
▪ Soft Skill	Customer First, Commitment to Long Term Growth, Co-Creation of Win-Win Partnership, Caring Meritocracy, Collaborative Innovation. Managerial
	: Analytical thinking, Problem Solving, Fast Learning, Communication, Cooperative, Team work, Ramah dan Supel
▪ Hard Skill	: Computer, Product Knowledge

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Melakukan monitoring performansi agent melalui taping & tabbing per 10 hari & bulanan yang dilakukan rutin setiap hari kerja dengan pengambilan sampel periode jam sibuk dan tidak sibuk.	Pencapaian SLG & peningkatan kualitas layanan
2. Memberikan umpan balik & rekomendasi perbaikan ke operasional atas sample Taping & Tabbings yang diuji melalui Supervisor Quality Control.	Reduce Gap Kompetensi
3. Memberikan rekapitulasi hasil Taping & Tabbings, evaluasi dan analisa beserta rekomendasi Tapping & Tabbings 10 harian dan bulanan Reguler kepada Supervisor Quality Control.	Reduce Gap Kompetensi
4. Melakukan kalibrasi dari 10% sample Taping & Tabbings dilengkapi laporan rekapitulasi bulanan.	Reduce Gap Kompetensi

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan QUALITY CONTROL OFFICER	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<input type="checkbox"/> General Manager <input type="checkbox"/> Manager <input type="checkbox"/> Koordinator <input type="checkbox"/> Supervisor	<input type="checkbox"/> Staf Ahli <input type="checkbox"/> Staf <input type="checkbox"/> Karyawan

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
Keuangan					
				Memberikan rekomendasi hasil penilaian performance kualitas SDM	
Sistem			Mengakses data dan informasi di operasional CC TDS CC		
Peralatan/ mesin					
Customer					
Vendor					

HUBUNGAN KERJA	
INTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Supervisor QC	• Koordinasi Operasional Harian, Periodik & Bulanan
EKSTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
-	-
KONDISI KERJA	
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu Kerja 08.00 -17.00 Bersedia bekerja lembur 	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan QUALITY CONTROL OFFICER	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Personal Computer	x		
2. Pesawat Telephone	x		
3. Headset	x		
4. Mesin Printer	x		

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan AGENT GLOBAL	File JD - TDSCC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **AGENT GLOBAL**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : **TEAM LEADER**
Direktorat/Departemen : **CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDSCC OPERATION**
Lokasi : **CC TELKOM SERVICE**

FUNGSI UTAMA

Menerima setiap call & email yang masuk dari customer dan memastikan kebutuhan / keinginan pelanggan luar negeri Telkom EBIS tentang layanan Telkom EBIS 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), Aktif dan memiliki ketrampilan untuk menggunakan sosial media (Whatsapp, Telegram), 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 luar negeri 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 luar negeri Telkom Corporate memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan.	. Service Time . Response Time
3. Melakukan analisa gangguan / request yang diinformasikan oleh pelanggan luar negeri Telkom Corporate.	Akurasi analisa data
4. Melakukan <i>Open Tiket</i> gangguan di Aplikasi Telkom secara detail dan lengkap sesuai dengan database dan keluhan pelanggan luar negeri Telkom Corporate.	Akurasi input data
5. Agent wajib mencatat segala informasi yang diterima, baik dari pelanggan luar negeri Telkom Corporate maupun unit P.O. ke dalam aplikasi Telkom dan aplikasi pendukung lainnya, 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. Melakukan koordinasi dan dispatching tiket gangguan ke P.O. terkait	Penyelesaian complain pelanggan

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
untuk mendapatkan update progress terbaru dan melakukan pengawalan eskalasi dan progress tiket sesuai SLG dan MTTR secara konsisten.	sesuai dengan MTTR (Mean Time To Recovery)
8. Melakukan update hasil progress penanganan gangguan ke pelanggan luar negeri Telkom Corporate secara konsisten.	Penyelesaian komplain pelanggan sesuai dengan MTTR (Mean Time To Recovery)
9. Membuat eskalasi gangguan guna memberikan informasi dan follow up kembali ke Manajemen P.O.- D.C.	Akurasi data
10. Melakukan teleconference dengan semua pihak terkait gangguan.	Akurasi data
11. Wajib meminta persetujuan pelanggan luar negeri Telkom Corporate untuk Pending / Monitoring, dan Close (salam simpatik).	Akurasi data
12. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Rapih terpelihara
13. Memastikan bahwa semua info pelanggan luar negeri Telkom Corporate diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Akurasi input data
14. Menjaga kerahasiaan data pelanggan luar negeri Telkom Corporate.	Rapih terpelihara

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<input type="text"/> General Manager <input type="text"/> Manajer <input type="text"/> Koordinator <input type="text"/> Supervisor	<input type="text"/> Staf Ahli <input type="text"/> Staf <input type="text"/> 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.

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

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
EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO SDA, Customer Care, Backend Telkom, UBC & CFU)	• Koordinasi operasional layanan harian
Customer	• 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		

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **AGENT TIER 1 EMAIL**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : TEAM LEADER
Direktorat/Departemen : CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDS CC OPERATION
Lokasi : CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA

Menerima setiap email yang masuk dan memastikan kebutuhan / keinginan pelanggan Telkom EBIS tentang layanan Telkom EBIS 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), Aktif dan memiliki ketrampilan untuk menggunakan sosial media (Whatsapp, Telegram), 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 pelanggan Telkom EBIS, 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 Telkom EBIS memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan.	- Service Time - Response Time
3. Melakukan analisa gangguan / informasi / permintaan yang diinformasikan oleh pelanggan Telkom EBIS.	Akurasi analisa data
4. Melakukan <i>Open Tiket</i> gangguan di aplikasi Telkom secara detail dan lengkap sesuai dengan database dan keluhan pelanggan Telkom EBIS, kemudian memberikan informasi kepada customer via email disertai dengan nomor tiket yang sudah dibuat.	Akurasi input data
5. Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal (response time) via email.	- Service Time - Response Time
6. Wajib mencatat segala informasi yang diterima dari pelanggan Telkom EBIS ke dalam aplikasi Telkom dan aplikasi pendukung lainnya.	Akurasi input data
7. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Rapih terpelihara
8. Memastikan bahwa semua info dari pelanggan Telkom EBIS diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Akurasi input data
9. Menjaga kerahasiaan data pelanggan Telkom EBIS.	Rapih terpelihara

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<input type="text"/> General Manager <input type="text"/> Manajer <input type="text"/> Koordinator <input type="text"/> Supervisor	<input type="text"/> Staf Ahli <input type="text"/> Staf <input type="text"/> 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
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

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

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		

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **AGENT TIER 1 SOCIAL MEDIA**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : **TEAM LEADER**
Direktorat/Departemen : **CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDS CC OPERATION**
Lokasi : **CC TELKOM SERVICE**

FUNGSI UTAMA

Menerima setiap sosial media (facebook & twitter) yang masuk dan memastikan kebutuhan / keinginan pelanggan Telkom EBIS tentang layanan Telkom EBIS 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), Aktif dan memiliki ketrampilan untuk menggunakan sosial media (Whatsapp, Telegram), 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 pelanggan Telkom EBIS, 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 Telkom EBIS memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan.	- Service Time - Response Time
3. Melakukan analisa gangguan / informasi / permintaan yang diinformasikan oleh pelanggan Telkom EBIS.	Akurasi analisa data
4. Melakukan <i>Open Tiket</i> gangguan di Aplikasi Telkom secara detail dan lengkap sesuai dengan database dan keluhan pelanggan Telkom EBIS, kemudian memberikan informasi kepada customer via sosial media (facebook & twitter) disertai dengan nomor tiket yang sudah dibuat.	Akurasi input data
5. Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal (response time) via sosial media (facebook & twitter).	- Service Time - Response Time
6. Wajib mencatat segala informasi yang diterima dari pelanggan Telkom EBIS ke dalam aplikasi Telkom dan aplikasi pendukung lainnya.	Akurasi input data
7. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Rapih terpelihara
8. Memastikan bahwa semua info dari pelanggan Telkom EBIS diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Akurasi input data

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan AGENT TIER 1 SOCIAL MEDIA	File JD - TDSCC	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		:	<div></div>	General Manager				<div></div>	Staf Ahli		
		<div></div>	Manajer				<div></div>	Staf			
		<div></div>	Koordinator				<div></div>	Karyawan			
		<div></div>	Supervisor				<div></div>				

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
EKSTERNAL	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan AGENT TIER 1 SOCIAL MEDIA	File JD - TDSCC	Dibuat	Disetujui

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		

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **AGENT TIER 1 VOICE**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : **TEAM LEADER**
Direktorat/Departemen : **CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDS CC OPERATION**
Lokasi : **CC TELKOM SERVICE**

FUNGSI UTAMA

Menerima setiap panggilan yang masuk dan memastikan kebutuhan / keinginan pelanggan Telkom EBIS tentang layanan Telkom EBIS 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), Aktif dan memiliki ketrampilan untuk menggunakan sosial media (Whatsapp, Telegram), 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 pelanggan Telkom EBIS, 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 Telkom EBIS memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan.	- Service Time - Response Time
3. Melakukan analisa gangguan / informasi / permintaan yang diinformasikan oleh pelanggan Telkom EBIS.	Akurasi analisa data
4. Melakukan <i>Open Tiket</i> gangguan di Aplikasi Telkom secara detail dan lengkap sesuai dengan database dan keluhan pelanggan Telkom EBIS, kemudian memberikan informasi kepada customer disertai dengan nomor tiket yang sudah dibuat.	Akurasi input data
5. Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal.	- Service Time - Response Time
6. Wajib mencatat segala informasi yang diterima dari pelanggan Telkom EBIS ke dalam aplikasi Telkom dan aplikasi pendukung lainnya.	Akurasi input data
7. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Rapih terpelihara
8. Memastikan bahwa semua info dari pelanggan Telkom EBIS diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Akurasi input data
9. Menjaga kerahasiaan data pelanggan Telkom EBIS.	Rapih terpelihara

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<input type="text"/> General Manager <input type="text"/> Manajer <input type="text"/> Koordinator <input type="text"/> Supervisor	<input type="text"/> Staf Ahli <input type="text"/> Staf <input type="text"/> 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
EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO SDA, Customer Care, Backend Telkom, UBC & CFU)	• Koordinasi operasional layanan harian
Customer	• Menampung input dan <i>feedback</i>

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

KONDISI KERJA

- 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		

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

IDENTITAS JABATAN

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

FUNGSI UTAMA

Melakukan monitoring laporan gangguan layanan pelanggan yang masuk di aplikasi Telkom tentang layanan datin Telkom EBIS dan membantu mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait guna memastikan keluhan layanan pelanggan tentang Telkom EBIS dapat terselesaikan sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal D3 – Sistem - Teknologi
Pengalaman : Minimal 1 tahun Level Agent Tier 1
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 pelanggan Telkom EBIS mendapatkan layanan yang baik sesuai dengan standar layanan yang ditentukan dalam SOP dan Instruksi Kerja.	Pemahaman terhadap standar pelayanan, produk knowledge & perilaku minimal baik
2. Memastikan pelanggan Telkom EBIS memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan.	- Service Time - Response Time
3. Melakukan koordinasi dengan unit terkait dan atau mitra untuk mendapatkan update progress terbaru.	Penyelesaian komplain pelanggan sesuai dengan MTTR (Mean Time To Recovery)
4. Melakukan update hasil progress penanganan gangguan ke pelanggan Telkom EBIS secara reguler.	Akurasi data
5. Wajib mengirimkan informasi mengenai info penyebab terjadinya gangguan (RFO) dan info perbaikan via call dan atau email kepada pelanggan Telkom EBIS.	Akurasi data

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
6. Wajib meminta persetujuan pelanggan Telkom EBIS untuk Pending / Monitoring, dan Close (salam simpatik).	Rapih terpelihara
7. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Akurasi input data
8. Memastikan bahwa semua info dari pelanggan layanan Telkom EBIS diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Rapih terpelihara
9. Menjaga kerahasiaan data pelanggan.	Rapih terpelihara

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan	:	<input type="text"/> General Manager	<input type="text"/> Staf Ahli
& Jumlah Bawahan		<input type="text"/> Manajer	<input type="text"/> Staf
		<input type="text"/> Koordinator	<input type="text"/> Karyawan
		<input type="text"/> Supervisor	<input type="text"/>

WEWENANG
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan informasi produk Telkom EBIS dan memberikan pelayanan sesuai dengan panduan kerja yang berlaku. 2. Menjelaskan kepada pelanggan dengan baik & benar serta memberikan informasi ke supervisor tentang permintaan dari pelanggan. 3. Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kepastian Layanan Telkom EBIS sesuai yang tertuang dalam dokumen SLA. 4. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail contact atau info PO yang akurat untuk kebutuhan koordinasi penanganan gangguan pelanggan 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
▪ EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO SDA, Customer	• Koordinasi operasional layanan harian

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

Care, Backend Telkom, UBC & CFU)	
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		

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

IDENTITAS JABATAN

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

FUNGSI UTAMA

Melakukan monitoring laporan gangguan layanan pelanggan yang masuk di aplikasi Telkom tentang layanan IMES Telkom EBIS dan membantu mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait guna memastikan keluhan layanan pelanggan tentang Telkom EBIS dapat terselesaikan sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal D3 – Sistem - Teknologi
Usia (Tahun) : Minimal 1 tahun Level Agent Tier 1
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 pelanggan Telkom EBIS mendapatkan layanan yang baik sesuai dengan standar layanan yang ditentukan dalam SOP dan Instruksi Kerja.	Pemahaman terhadap standar pelayanan, produk knowledge & perilaku minimal baik
2. Memastikan pelanggan Telkom EBIS memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan.	- Service Time - Response Time
3. Melakukan koordinasi dengan unit terkait dan atau mitra untuk mendapatkan update progress terbaru.	Penyelesaian komplain pelanggan sesuai dengan MTTR (Mean Time To Recovery)
4. Melakukan update hasil progress penanganan gangguan ke pelanggan Telkom EBIS secara regular..	Akurasi data
5. Wajib mengirimkan informasi mengenai info penyebab terjadinya gangguan (RFO) dan info perbaikan via call dan atau email, kepada pelanggan Telkom EBIS.	Akurasi data
6. Wajib meminta persetujuan pelanggan Telkom EBIS untuk Pending / Monitoring, dan Close (salam simpatik).	Rapih terpelihara

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
7. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Akurasi input data
8. Memastikan bahwa semua info dari pelanggan layanan Telkom EBIS diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Rapih terpelihara
9. Menjaga kerahasiaan data pelanggan.	Rapih terpelihara

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

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

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

	sifatnya teknis
HR Support	Koordinasi dalam Aspek SDM
▪ EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO SDA, Customer Care, Backend Telkom, UBC & CFU)	• Koordinasi operasional layanan harian
Customer	• 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		

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

IDENTITAS JABATAN

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

FUNGSI UTAMA

Melakukan monitoring laporan gangguan layanan pelanggan yang masuk di aplikasi Telkom tentang layanan telephony & internet Telkom EBIS dan membantu mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait guna memastikan keluhan layanan pelanggan tentang Telkom EBIS dapat terselesaikan sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal D3 – Sistem - Teknologi
Pengalaman : Minimal 1 tahun Level Agent Tier 1
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 pelanggan Telkom EBIS mendapatkan layanan yang baik sesuai dengan standar layanan yang ditentukan dalam SOP dan Instruksi Kerja.	Pemahaman terhadap standar pelayanan, produk knowledge & perilaku minimal baik
2. Memastikan pelanggan Telkom EBIS memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan.	- Service Time - Response Time
3. Melakukan koordinasi dengan unit terkait dan atau mitra untuk mendapatkan update progress terbaru.	Penyelesaian komplain pelanggan sesuai dengan MTTR (Mean Time To Recovery)
4. Melakukan update hasil progress penanganan gangguan ke pelanggan Telkom EBIS secara reguler.	Akurasi data
5. Wajib mengirimkan informasi mengenai info penyebab terjadinya gangguan (RFO) dan info perbaikan via call dan atau email kepada pelanggan Telkom EBIS.	Akurasi data

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
6. Wajib meminta persetujuan pelanggan Telkom EBIS untuk Pending / Monitoring, dan Close (salam simpatik).	Rapih terpelihara
7. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Akurasi input data
8. Memastikan bahwa semua info dari pelanggan layanan Telkom EBIS diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Rapih terpelihara
9. Menjaga kerahasiaan data pelanggan.	Rapih terpelihara

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan	:	<input type="checkbox"/> General Manager	<input type="checkbox"/> Staf Ahli
& Jumlah Bawahan		<input type="checkbox"/> Manajer	<input type="checkbox"/> Staf
		<input type="checkbox"/> Koordinator	<input type="checkbox"/> Karyawan
		<input type="checkbox"/> Supervisor	<input type="checkbox"/>

WEWENANG
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan informasi produk Telkom EBIS dan memberikan pelayanan sesuai dengan panduan kerja yang berlaku. 2. Menjelaskan kepada pelanggan dengan baik & benar serta memberikan informasi ke supervisor tentang permintaan dari pelanggan. 3. Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kepastian Layanan Telkom EBIS sesuai yang tertuang dalam dokumen SLA. 4. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail contact atau info PO yang akurat untuk kebutuhan koordinasi penanganan gangguan pelanggan Telkom EBIS.

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan	:	<input type="checkbox"/> General Manager	<input type="checkbox"/> Staf Ahli
& Jumlah Bawahan		<input type="checkbox"/> Manajer	<input type="checkbox"/> Staf
		<input type="checkbox"/> Koordinator	<input type="checkbox"/> Karyawan
		<input type="checkbox"/> Supervisor	<input type="checkbox"/>

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

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
▪ EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO SDA, Customer Care, Backend Telkom, UBC & CFU)	• Koordinasi operasional layanan harian
Customer	• 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		

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			Staf Ahli		
				Manajer			Staf		
				Koordinator			Karyawan		
				Supervisor					

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		

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

IDENTITAS JABATAN

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

FUNGSI UTAMA

Melakukan monitoring laporan gangguan layanan pelanggan yang masuk di aplikasi Telkom tentang layanan Telkom EBIS dan membantu mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait guna memastikan keluhan layanan pelanggan tentang Telkom EBIS dapat terselesaikan sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat. Melakukan caring dan survey kepuasan pelanggan kepada pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan kepada Telkom EBIS.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal D3 – Sistem - Teknologi
Pengalaman : Minimal 1 tahun Level Agent Tier 1
Kompetensi
 ▪ **Soft Skill** : Mengetahui produk dan layanan PT. Telkom Indonesia, serta produk/ layanan subsidiary (TELKOM grup), Aktif dan memiliki ketrampilan untuk menggunakan sosial media (Whatsapp, Telegram), 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 pelanggan Telkom EBIS mendapatkan layanan yang baik sesuai dengan standar layanan yang ditentukan dalam SOP dan Instruksi Kerja.	Pemahaman terhadap standar pelayanan, produk knowledge & perilaku minimal baik
2. Melakukan koordinasi dan dispatching tiket gangguan ke P.O. terkait untuk mendapatkan update progress terbaru dan melakukan pengawalan eskalasi dan progress tiket sesuai SLA dan MTTR secara konsisten.	Penyelesaian komplain pelanggan sesuai dengan MTTR (Mean Time To Recovery)
3. Melakukan teleconference dengan semua pihak terkait gangguan.	Akurasi data
4. Melakukan caring kepada pelanggan berkaitan dengan pelayanan Telkom EBIS terkait penanganan keluhan gangguan.	Akurasi data
5. Melakukan survey kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan Telkom EBIS.	Akurasi data
6. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Akurasi input data

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
7. Memastikan bahwa semua info dari pelanggan layanan Telkom EBIS diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Rapih terpelihara
8. Menjaga kerahasiaan data pelanggan.	Rapih terpelihara

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

WEWENANG
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan informasi produk Telkom EBIS dan memberikan pelayanan sesuai dengan panduan kerja yang berlaku. 2. Menjelaskan kepada pelanggan dengan baik & benar serta memberikan informasi ke supervisor tentang permintaan dari pelanggan. 3. Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kepastian Layanan Telkom EBIS sesuai yang tertuang dalam dokumen SLA. 4. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail contact atau info PO yang akurat untuk kebutuhan koordinasi penanganan gangguan pelanggan 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
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>

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

KONDISI KERJA

- 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		