

**DESKRIPSI PEKERJAAN**

Departemen/Unit <b>CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION</b>	Hal <b>1 dari 3</b>	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan <b>AGENT TIER 2 IMES</b>	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.

<b>TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB</b>	<b>UKURAN KEBERHASILAN</b>
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 <b>CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION</b>	Hal <b>2 dari 3</b>	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan <b>AGENT TIER 2 IMES</b>	File JD - TDSCC	Dibuat	Disetujui

<b>TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB</b>	<b>UKURAN KEBERHASILAN</b>
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

<b>PENGAWASAN</b>			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
<b>Level Bawahan &amp; Jumlah Bawahan</b>	:	<input type="text"/> <b>General Manager</b> <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

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

<b>HUBUNGAN KERJA</b>	
<b>INTERNAL</b>	
<b>Dengan</b>	<b>Tujuan Hubungan Kerja</b>
Performance/Supervisor QC	Fungsi koordinasi dalam pencapaian SLA dan monitoring kualitas
Infratel CC	Koordinasi dalam penggunaan dan penyelesaian problem yang

**DESKRIPSI PEKERJAAN**

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

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

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