

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		