

DESKRIPSI PEKERJAAN

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

IDENTITAS JABATAN

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