

**DESKRIPSI PEKERJAAN**

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

**IDENTITAS JABATAN**

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

<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 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 <b>CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION</b>	Hal <b>2 dari 3</b>	Tanggal Berlaku	Revisi
Nama Jabatan <b>AGENT TIER 1 VOICE</b>	File JD - TDS CC	Dibuat	Disetujui

PENGAWASAN			
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

WEWENANG
<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>

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

**KONDISI KERJA**

- Bekerja di dalam ruangan ber-AC
- Waktu Kerja Shift 9 Jam
- Bersedia bekerja lembur

<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		