

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 TDSCC 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		