

**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 OUTBOND OMNI</b>	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

**IDENTITAS JABATAN**

**Nama Jabatan** : **AGENT TIER 2 OUTBOND OMNI**  
**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 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. Melakukan caring dan survey kepuasan pelanggan kepada pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan kepada Telkom EBIS.

**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), 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 SOP dan Instruksi Kerja.	Pemahaman terhadap standar pelayanan, produk knowledge & perilaku minimal baik
2. Melakukan koordinasi dan dispatching tiket gangguan ke P.O. terkait untuk mendapatkan update progress terbaru dan melakukan pengawalan eskalasi dan progress tiket sesuai SLA dan MTTR secara konsisten.	Penyelesaian complain pelanggan sesuai dengan MTTR ( Mean Time To Recovery)
3. Melakukan teleconference dengan semua pihak terkait gangguan.	Akurasi data
4. Melakukan caring kepada pelanggan berkaitan dengan pelayanan Telkom EBIS terkait penanganan keluhan gangguan.	Akurasi data
5. Melakukan survey kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan Telkom EBIS.	Akurasi data
6. Bertanggung jawab terhadap peralatan perusahaan yang digunakan.	Akurasi input data

**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 OUTBOND OMNI</b>	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

<b>TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB</b>	<b>UKURAN KEBERHASILAN</b>
7. Memastikan bahwa semua info dari pelanggan layanan Telkom EBIS diinput ke sistem informasi sesuai prosedur.	Rapih terpelihara
8. Menjaga kerahasiaan data pelanggan.	Rapih terpelihara

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<div></div>	<div></div>
		General Manager	Staf Ahli
		Manajer	Staf
		Koordinator	Karyawan
		Supervisor	

<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. Menjelaskan kepada pelanggan dengan baik &amp; benar serta memberikan informasi ke supervisor tentang permintaan dari pelanggan.</li> <li>3. Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kepastian Layanan Telkom EBIS sesuai yang tertuang dalam dokumen SLA.</li> <li>4. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail contact atau info PO yang akurat untuk kebutuhan koordinasi penanganan gangguan pelanggan 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 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinasi operasional layanan harian</li> </ul>
Customer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menampung input dan <i>feedback</i></li> </ul>

## 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 OUTBOND OMNI</b>	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

### KONDISI KERJA

- 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		