

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan DESK CONTROL	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **DESK CONTROL**
Kode Jabatan :
Atasan Langsung : SUPERVISOR QUALITY CONTROL
Direktorat/Departemen : CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDSCC OPERATION
Lokasi : CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA

Bertanggung jawab atas pelaksanaan, monitoring dan evaluasi operasional sesuai SLA & KPI Layanan TDSCC.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal D3 – Sistem- Teknologi
Pengalaman : Minimal 1 tahun Level Agent Level 2/ Supporting
Kompetensi
 ▪ **Soft Skill** : Personal Quality
 Customer First, Commitment to Long Term Growth, Co-Creation of Win-Win Partnership, Caring Meritocracy, Collaborative Innovation.
 Managerial
 : Achievement Orientation, Continuous Improvement, Action Management, Business Awareness.
 ▪ **Hard Skill** : Manajemen Call Center, Training Need Analysis, Human Resources Management, Competency Development.
 Teknologi Telematika, Umum Hardware : PC, Handset Software : MS. Office, IE, Bahasa Inggris : Aktif.

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Memonitor dan memastikan all SDM hadir sesuai dengan jadwal kerja yang berlaku.	Reduce Gap Kompetensi
2. Memastikan penyebaran agent sesuai dengan jadwal kerja sehingga mudah untuk dikendalikan dan mengatur dengan baik agar agent mendapatkan porsi yang tepat pada saat yang tepat.	Reduce Gap Kompetensi
3. Memonitor aktivitas agent online via aplikasi CMS (Call Manajemen System) dan aplikasi pendukung lainnya.	Program kerja unit terlaksana
4. Membantu mengatur jadwal briefing dan pelatihan agent dengan memperhatikan kecenderungan operasional.	Reduce Gap Kompetensi
5. Mengatur beberapa unit layanan di lokasi yang sama atau yang berbeda. Jika ada lonjakan call, Desk Control dapat mengatur pengalihan call baik secara	Reduce Gap Kompetensi

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan DESK CONTROL	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
manual maupun otomatis.	
6. Membantu me-monitoring tiket gangguan via aplikasi Nossa.	Reduce Gap Kompetensi
7. Membuat Laporan Harian & Bulanan Operasional.	Reduce Gap Kompetensi

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

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
SDM	Melakukan monitoring terhadap layanan yang diberikan Agent kepada pelanggan secara real time dan mengambil tindakan yang diperlukan terhadap Agent			Kebutuhan Agent dan Supervisor	
				Mengusulkan hal-hal yang berhubungan dengan pembinaan dan mengambil tindakan yang diperlukan berkaitan dengan performansi Agent sesuai dengan peraturan yang berlaku.	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan DESK CONTROL	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
Sistem	Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan		Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan	Kebutuhan Aplikasi untuk mendukung operasional	
Peralatan/ mesin				Permasalahan dan kebutuhan perangkat pendukung Contact Center	
Customer					
Vendor					

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, Beckend Telko, 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		
5. Call Master	x		
6. Mesin Printer	x		