

OKSANA KHOIRUNNIDA

Surabaya, Indonesia · WA: +62 851-3571-9754 · Email:oksana.khoirunnida.10@gmail.com

· LinkedIn: linkedin.com/in/oksana-khoirunnida-033a37291 · GitHub:
github.com/oksana200822

Ringkasan Profesional

- Lulusan S1 Sistem Informasi (IPK 3.79) dengan kemampuan komunikasi layanan pelanggan, administrasi data, dan dokumentasi layanan.
- Terbiasa menangani interaksi pengguna, mencatat kebutuhan, keluhan, serta tindak lanjut secara rapi dan terstruktur.
- Mampu menggunakan Microsoft Office seperti Word/Excel/PowerPoint.
- Memiliki pemahaman dasar sistem contact center (Genesys Cloud) & ERP Odoo; teliti, responsif, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Keterampilan

- Administrasi Layanan
- Analitik & Pelaporan: Excel/Sheets (PivotTables, VLOOKUP/XLOOKUP, validasi data, grafik), RapidMiner (dasar)
- Dokumentasi: SRS, Test Plan (IEEE 829), guideline pengguna, notulensi, laporan aktivitas
- Tools: Microsoft Office, Google Workspace, Figma/Canva, Odoo (ERP) dasar, Genesys Cloud (admin dasar)
- Soft Skills: Komunikasi lisan & tertulis, ketelitian, manajemen waktu, problem solving, koordinasi tim, empati.

Pengalaman

Instruktur Pembelajaran TIK — Dinas Komunikasi & Informatika Kota Surabaya

Sep 2024 – Des 2024, Surabaya

- Menangani pertanyaan, kendala, dan kebutuhan peserta selama proses pembelajaran.
- Melakukan pencatatan keluhan, masukan, serta tindak lanjut perbaikan modul pembelajaran/materi.
- Rekap absensi, progres peserta, dan laporan layanan secara berkala.
- Berkordinasi dengan tim internal untuk memasikan kelancaran layanan pembelajaran.

Radio Terminal UNESA — Event Organizer (Preneurship)

Sep 2022 – Sep 2023, Surabaya

- Menjadi kontak komunikasi antara panitia, peserta, dan vendor selama kegiatan.
- Menangani pertanyaan, permintaan informasi, serta kendala operasional event.
- Mengelola data peserta, inventori merchandise, dan laporan kegiatan.
- Menyusun SOP layanan event dan checklist pelayanan peserta.

PKKMB FT UNESA — Penanggung Jawab Gugus

Agu 2022 – Agu 2023, Surabaya

- Menjadi penghubung utama antara peserta dan panitia pusat.
- Menangani pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan peserta secara langsung.
- Mengelola data peserta, komunikasi terpusat, serta laporan harian kegiatan.

Proyek Terpilih

Dokumentasi & Governance

- SOP Kebijakan Risiko – Tokopedia (studi): Draft SOP risiko tingkat dasar & alur eskalasi.
- SRS – IKIAE: Cakupan, kebutuhan fungsional/non-fungsional, antarmuka.
- Test Plan (IEEE 829) – SPK Wisata Surabaya: Rencana uji, skenario, kriteria penerimaan & evidence.
- CSF – PT KAI (studi): Identifikasi faktor kunci & indikator kinerja untuk tujuan strategis.

Administrasi Contact Center (Genesys Cloud)

- Inbound IVR & Routing: Alur menu, prompt, cabang dasar; dokumentasi perubahan (change log).
- Reporting & WebChat: Setup channel & uji; rekap temuan & rekomendasi perbaikan.
- Postman – Call API: Uji endpoint dasar; contoh payload & variabel lingkungan (catatan uji).

ERP — Odoo (Camel Shoes)

- Eksplorasi modul penjualan & inventori; catatan proses, templat rekap transaksi, & ringkasan temuan.

Pendidikan

Universitas Negeri Surabaya — S1 Sistem Informasi

2021 – 2025, Surabaya

IPK 3.79/4.00

Kursus & Pelatihan

Solutif (PT. Solusi Tiga Selaras) — Genesys Cloud for Customer Experience

Feb 2024 – Jun 2024

Materi: Genesys Cloud Foundation, Administrator, Technical Telephony & Routing, Scripting & Reporting, Architect

Bahasa

Indonesia: Native · English: Working proficiency