



DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operasional Call center Telkom	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku 14 Agustus 2017	Revisi 00
Nama Jabatan	File	Dibuat 	Disetujui 
Supervisor Infratel	ISH.OPR.04.105	PUJ	SF



Identitas Jabatan	
Nama Jabatan	: Supervisor Infratel
Atasan Langsung	: Manager CC Telkom
Departemen/Direktorat	: Call Center Operation Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom Services MDN/JKT/SBY/BDG/BGR/MLG/SMG

Fungsi Utama Jabatan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab atas monitoring, maintenance dan evaluasi terhadap infrastruktur Call Center Telkom dalam kondisi terbaik dan berfungsi secara optimal mengacu kepada standar dan kualitas untuk menghasilkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan. 2. Bertanggung jawab atas performansi unit, baik SDM maupun infrastruktur. 3. Membuat laporan terhadap pihak terkait.

Persyaratan Jabatan
Pendidikan : Minimal D3 Ilmu Komputer Pengalaman : Min. 1 Tahun Kompetensi : <ul style="list-style-type: none"> • Hard : Telecommunication Technology Knowledge, Information Teknologi, (hard skill) Product Knowledge • Soft : Leadership, Customer Service, Achievement Orientation, Innovation, Teamwork & Quality Management, Conceptual Thinking

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Bertanggung jawab terhadap infrastruktur Contact Center Telkom dalam kondisi terbaik untuk menghasilkan pelayanan sesuai standar.	Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA
2. Bertanggung jawab terhadap kinerja dan pembinaan staff infratel yang menjadi bawahannya.	Pencapaian target kerja
3. Menjamin seluruh teknologi yang terkait dengan pelayanan berfungsi secara optimal mengacu kepada standard dan kualitas yang berlaku sesuai dengan PKS.	Sesuai standar
4. Monitoring & analisa harian, 10 harian, bulanan perangkat Infrastruktur Contact Center terkait dengan performance perangkat Infrastruktur Contact	Sesuai jadwal

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operasional Call center Telkom	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku 14 Agustus 2017	Revisi 00
Nama Jabatan	File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Supervisor Infratel	ISH.OPR.04.105		

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
Center.	
5. Mengajukan improvement terhadap perangkat infrastruktur Contact Center.	Sesuai standar
6. Membuat laporan terkait dengan hasil monitoring & analisa harian, 10 harian, bulanan perangkat Infrastruktur Contact Center dan data potensi.	Sesuai jadwal
7. Menyusun jadwal program maintenance terhadap infrastruktur contact center Telkom.	Sesuai jadwal
8. Menyusun jadwal shifting infratel yang bertugas.	Sesuai jadwal
9. Menyusun jadwal back up dan restore data.	Sesuai jadwal



Pengawasan																	
Bawahan Langsung	: -																
Bawahan Tidak Langsung	: -																
Jumlah	: -																
Level Bawahan	: <table><tr><td>-</td><td>General Manager</td><td>-</td><td>Staf Ahli</td></tr><tr><td>-</td><td>Manajer</td><td>-</td><td>Staf</td></tr><tr><td>-</td><td>Team Leader</td><td>x</td><td>Karyawan Kontrak</td></tr><tr><td>-</td><td>Supervisor</td><td>-</td><td></td></tr></table>	-	General Manager	-	Staf Ahli	-	Manajer	-	Staf	-	Team Leader	x	Karyawan Kontrak	-	Supervisor	-	
-	General Manager	-	Staf Ahli														
-	Manajer	-	Staf														
-	Team Leader	x	Karyawan Kontrak														
-	Supervisor	-															
& Jumlah Bawahan																	

Wewenang
<ol style="list-style-type: none"> Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas. Melakukan perbaikan terhadap infrastruktur Contact Center Telkom. Menghubungi unit terkait bila ada kendala dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Mendapatkan data dari pihak terkait sesuai dengan tanggung jawabnya. Memimpin, mengawasi dan menilai bawahan.

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Operasional Layanan	<ol style="list-style-type: none"> Koordinasi Laporan data potensi dan hasil analisa performansi IT. Koordinasi Operasional layanan harian terkait infrastruktur Call Center.

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
1. PPJP	1. Koordinasi Layanan harian terkait infrastruktur Call Center.

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operasional Call center Telkom	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku 14 Agustus 2017	Revisi 00
Nama Jabatan Supervisor Infratel	File ISH.OPR.04.105	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF

Kondisi Kerja

- Bekerja di dalam ruangan ber-AC
- Waktu standar kerja perusahaan antara jam 08.00 – 17.00

Perlengkapan Kerja

	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. PC dan perlengkapannya	x		
2. Pesawat Telepon	x		
3. Internet dan email	x		