

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit	Hal	Tanggal Berlaku	Revisi
OPERATION CC TELKOM	1 dari 2	13 Desember 2018	00
Nama Jabatan	File	Dibuat	Disetujui
TIM SOLUTION CC TELKOM	ISH.OPR04.130	MUH	SF

Identitas Jabatan

Nama Jabatan : Tim Solution
 Atasan Langsung : Koodinator
 Departemen/Direktorat : Operation CC Telkom
 Lokasi : Layanan CC Telkom 147 Service SMG/MLG

Fungsi Utama Jabatan

Memberikan pelayanan dan solusi terhadap seluruh permintaan informasi dan kebijakan dari Telkom kepada operasional 147

Persyaratan Jabatan

Pendidikan : Minimal D3 Semua Jurusan
 Pengalaman : Pernah bertugas sebagai Leader atau Quality
 Kompetensi : Teknologi Telematika Umum, Analytical Thinking, Problem Solving, Communication, Customer Oriented, Fast Learning, Positive Thinking, Open Minded, Cooperative, Ramah dan Supel
 • Hard : PC, Handset, IP Phone
 • Soft : MS.Office, IE, Chrome, Mozilla

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Mencari dan mensolusikan semua pertanyaan dari Operasional 147 yang berkaitan dengan product knowledge dan kebijakan Telkom	Pertanyaan terjawab / tersolusikan
2. Berkoordinasi dengan PIC Telkom terkait semua pertanyaan yang diajukan oleh operasional 147	Mendapatkan solusi / jawaban
3. Membuat materi sosialisasi dalam bentuk simplify	Dalam 1 x 24 jam sudah ada materi sosialisasi
4. Melakukan update dashboard knowledge	Materi ter-posting
5. Mengawal proses sosialisasi sampai ke agent	100% tersosialisasi
6. Meng-evaluasi pemahaman agent terhadap suatu materi	Agent paham

Departemen/Unit	Hal	Tanggal Berlaku	Revisi
OPERATION CC TELKOM	2 dari 2	13 Desember 2018	00
Nama Jabatan	File	Dibuat	Disetujui
TIM SOLUTION CC TELKOM	ISH.OPR04.130	MUH	SF

Pengawasan

Bawahan Langsung	:	-		
Bawahan Tidak Langsung	:	-		
Jumlah	:	-		
Level Bawahan	:	-	General Manager	- Staf Ahli
& Jumlah Bawahan	:	-	Manajer	- Staf
	:	-	Team Leader	- Karyawan
	:	-	Supervisor	-

Wewenang

1. Sosialisasi dan melakukan evaluasi sampai tahap pemahaman agent.
2. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail data atau info yang akurat tentang produk dan layanan baru Telkom.
3. Mengakses dan mengupdate data terkait product knowledge pada sistem informasi yang terkait dengan Telkom

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. SPV & Team Leader	1. Koordinasi proses sosialisasi
2. Trainer	2. Simplify materi sosialisasi
3. Multimedia	3. Campaign
4. IT Support	4. Maintenance server dashboard knowledge

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
1. PT. Telkom	1. Sumber informasi / kebijakan

Kondisi Kerja

- Bekerja didalam ruangan ber-AC di kantor Operasional Layanan CC Telkom
- Waktu shift kerja perusahaan pola 5:2 maupun pola 6:1

Perlengkapan Kerja	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. PC dan perlengkapannya	x		
2. Printer		x	
3. Internet	x		