



## DESKRIPSI PEKERJAAN

<b>Departemen/Unit</b> <b>Operasional Call center Telkom</b>	<b>Hal</b> 1 dari 2	<b>Tanggal Berlaku</b> 14 Agustus 2017	<b>Revisi</b> 00
<b>Nama Jabatan</b>	<b>File</b>	<b>Dibuat</b>	<b>Disetujui</b>
Staff Infratel	ISH.OPR.04.106	 PUJ	 SF



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

<b>Fungsi Utama Jabatan</b>
Melakukan monitoring, maintenance dan evaluasi terhadap infrastruktur Call Center Telkom dalam kondisi terbaik dan berfungsi secara optimal mengacu kepada standard dan kualitas untuk menghasilkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan.

Persyaratan Jabatan	
Pendidikan	: Minimal D3 Ilmu Komputer
Pengalaman	: Min. 1 Tahun atau lulus tes yang diberikan
Kompetensi	
• Hard	: Telecommunication Technology Knowledge, Information Technology, Product Knowledge
• Soft	: Customer Service, Achievement Orientation, Innovation, Teamwork & Quality Management, Conceptual Thinking

<b>Tugas dan Tanggung Jawab</b>	<b>Ukuran Keberhasilan</b>
1. Menjamin seluruh teknologi yang terkait dengan pelayanan berfungsi secara optimal mengacu kepada standard dan kualitas yang ditetapkan.	Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA
2. Menjaga aktifitas infrastruktur Contact Center Telkom berjalan dengan baik.	Perangkat berfungsi baik
3. Melakukan monitoring, koordinasi, dan evaluasi pengendalian teknis terhadap infrastruktur Contact Center Telkom.	Perangkat berfungsi baik
4. Memastikan infrastruktur Contact Center Telkom dalam kondisi terbaik untuk menghasilkan pelayanan sesuai standar.	Sesuai standar
5. Melaksanakan program maintenance terhadap infrastruktur Contact Center Telkom sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	Sesuai jadwal
6. Melakukan backup dan restore data.	Sesuai jadwal

## DESKRIPSI PEKERJAAN

<b>Departemen/Unit</b> <b>Operasional Call center Telkom</b>	Hal 2 dari 2	Tanggal Berlaku 14 Agustus 2017	Revisi 00
Nama Jabatan	File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Staff Infratel	ISH.OPR.04.106		

Pengawasan			
Bawahan Langsung	:	-	
Bawahan Tidak Langsung	:	-	
Jumlah	:	-	
Level Bawahan	:	-	General Manager
& Jumlah Bawahan		-	Manajer
		-	Team Leader
		-	Supervisor
		-	
		-	Staf Ahli
		-	Staf
		x	Karyawan (Outsource)
		-	

Wewenang	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab.</li> <li>2. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas.</li> <li>3. Melakukan perbaikan terhadap infrastruktur Contact Center Telkom.</li> <li>4. Menghubungi unit terkait bila ada kendala dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.</li> <li>5. Mendapatkan data dari pihak terkait sesuai dengan tanggung jawabnya.</li> </ol>	

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Operasional Layanan	1. Koordinasi penyelesaian permasalahan

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

Kondisi Kerja	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekerja di dalam ruangan ber-AC</li> <li>• Waktu standar kerja perusahaan antara jam 08.00 – 17.00</li> </ul>	

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