



DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom	Hal 1 dari 2	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat 	Disetujui 
PIC Ticket	ISH.OPR.04.90	PUJ	SF



Identitas	
Nama Jabatan	: PIC Ticket
Atasan Langsung	: Team Leader Support
Direktorat/Departemen	: Operation CC Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom Services
	: JKT/BDG/MDN/SBY/MLG/BGR/SMG

Fungsi Utama Jabatan
Menindaklanjuti permintaan dan keluhan yang masuk ke Inbound Call Officer dikarenakan aplikasi gangguan, maupun pelanggan vokal, melakukan segala proses serta menyelesaikan permasalahan pelanggan atau calon pelanggan yang berhubungan dengan ticketing, sehingga tiket dapat di-closed dan memuaskan keinginan pelanggan.

Persyaratan Jabatan	
Pendidikan	: Minimal D-3
Pengalaman	: 1 - 2 tahun pada level Agent atau yang releval
Kompetensi	:
• Hard	: Analisis Operation, Aplikasi Telkom
• Soft	: Analytical Thinking, Problem Solving, Organization and Communication, Customer Relationship, Leadership, Fast Learning, Positive Thinking, Open Minded, Cooperative, Ramah dan Supel

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Menindaklanjuti permintaan dan keluhan atas jasa layanan Telkom untuk pelanggan maupun calon pelanggan melalui aplikasi ticketing atau media lainnya dari Inbound Call.	Lihat dari kinerja PIC Ticket
2. Membuat eskalasi permasalahan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan melalui media lain yang ditentukan kepada PIC Ticket untuk diselesaikan, dengan monitoring dan konfirmasi status permasalahan ke pelanggan.	
3. Melakukan closing ticket open blokir via IVR dan Web Unblock.	
4. Mencatat permasalahan pelanggan/calon pelanggan di aplikasi yang telah ditentukan oleh Telkom.	
5. Melaksanakan Outbound Call ke pelanggan jika diperlukan sesuai dengan permasalahannya.	
6. Berkoordinasi dengan pihak yang terkait untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan atau calon pelanggan	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom	Hal 2 dari 2	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat 	Disetujui 
PIC Ticket	ISH.OPR.04.90	PUJ	SF

Pengawasan			
Bawahan Langsung	:	-	
Bawahan Tidak Langsung	:	-	
Jumlah	:	-	
Level Bawahan	:	-	
& Jumlah Bawahan		General Manager	- Staf Ahli
		Manajer	- Staf
		Koordinator	- Karyawan
		Supervisor	-

Wewenang
Berkoordinasi dengan pihak terkait bila ada kendala di dalam pengumpulan data operasional harian, eskalasi penyelesaian permasalahan pelanggan.

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Dept. Infrastruktur & Teknologi CC	1. Koordinasi sisi teknis, system & aplikasi
2. HR Supply	2. Koordinasi penyediaan dan pelatihan SDM proyek CC

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
1. PT. Telkom (Customer Care, Plaza Telkom)	1. Koordinasi operasional layanan harian
2. Customer	2. Menampung input dan <i>feedback</i>

Kondisi Kerja
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja didalam ruangan ber-AC di Gedung Layanan CC Telkom area Waktu shift kerja perusahaan pola 5.2

Perlengkapan Kerja	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Komputer & Perlengkapannya	x		
2. Pesawat Telephone	x		
3. Mesin fax	x		