



## DESKRIPSI PEKERJAAN

<b>Departemen/Unit</b> <b>Operation CC Telkom</b>	Hal 1 dari 2	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat 	Disetujui 
Agent	ISH.OPR.04.85	PUJ	SF



Identitas	
Nama Jabatan	: Agent Layanan
Atasan Langsung	: Team Leader Layanan
Direktorat/Departemen	: Operation CC Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom Services JKT/BDG/MDN/SBY/MLNG/BGR/SMG

Fungsi Utama Jabatan
Memberikan pelayanan terhadap seluruh permintaan informasi serta penanganan keluhan sesuai dengan apa yang pelanggan atau calon pelanggan sampaikan, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi

Persyaratan Jabatan	
Pendidikan	: Min D-3 Layanan 147 & Min SMA Layanan 108
Pengalaman	: -
Kompetensi	:
• Hard	: Teknologi Telematika, Umum Hardware : PC, Handset Software : MS. Office, IE Bahasa Inggris : Sesuai Kebutuhan Layanan
• Soft	: Analytical Thinking, Problem Solving, Communication, Customer Oriented, fast Learning, Positive Thinking, Open Minded, Cooperative, Ramah dan Supel

Tugas Dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Melayani seluruh informasi, permintaan dan penanganan keluhan atas jasa layanan Telkom untuk pelanggan dan calon pelanggan melalui inbound call, jenis informasi, permintaan dan keluhan yang dilayani di tiap level akan ditentukan oleh Telkom.	Lihat Penilaian Kinerja Agent
2. Membuat eskalasi permasalahan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan melalui aplikasi tiket yang disediakan di Telkom atau media lainnya yang ditentukan kepada fungsi Services Operation Support.	
3. One Stop Service untuk pelanggan	
4. Mengidentifikasi dan mencatat tujuan pelanggan atau calon pelanggan menghubungi Contact Center di aplikasi yang telah disediakan oleh Telkom.	

## DESKRIPSI PEKERJAAN

<b>Departemen/Unit</b> Operation CC Telkom	Hal 2 dari 2	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Agent	ISH.OPR.04.85		

Pengawasan			
Bawahan Langsung	:	-	
Bawahan Tidak Langsung	:	-	
Jumlah	:	-	
<b>Level Bawahan &amp; Jumlah Bawahan</b>	:	<input type="checkbox"/> General Manager <input type="checkbox"/> Manajer <input type="checkbox"/> Koordinator <input type="checkbox"/> Supervisor	<input type="checkbox"/> Staf Ahli <input type="checkbox"/> Staf <input type="checkbox"/> Karyawan

Wewenang	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Mendapatkan informasi produk Telkom dan memberikan pelayanan sesuai dengan panduan kerja yang berlaku.</li> <li>Mengakses sistem informasi untuk buku panduan terkait dengan Telkom, menjelaskan kepada pelanggan dengan baik dan benar serta memberikan informasi ke team leader tentang permintaan dari pelanggan.</li> <li>Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kepastian Layanan Telkom sesuai yang tertuang dalam dokumen SLG.</li> <li>Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail data atau info yang akurat tentang produk layanan baru Telkom.</li> <li>Mengakses dan mengupdate data terkait keluhan dan permintaan pelanggan maupun calon pelanggan pada sistem informasi yang terkait dengan Telkom.</li> </ol>	

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Unit Leader	1. Koordinasi operasional harian Layanan CC

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Customer	1. Menampung input dan <i>feedback</i>

KONDISI KERJA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekerja di dalam ruangan ber-AC di Gedung Layanan CC Telkom 147 area</li> <li>Waktu shift kerja perusahaan pola 5:2 maupun pola 6:1</li> </ul>	

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. PC & Perlengkapannya	x		
2. Headset	x		
3. Call Master	x		