

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
1	AGENT	Memberikan pelayanan terhadap seluruh permintaan informasi serta penanganan keluhan sesuai dengan apa yang pelanggan atau calon pelanggan sampaikan, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.	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.	Quality monitoring Score	1. Mendapatkan informasi produk Telkom dan memberikan pelayanan sesuai dengan panduan kerja yang berlaku.
			2. Membuat eskalasi permasalahan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan melalui aplikasi tiketing yang disediakan di Telkom atau media lainnya yang ditentukan kepada fungsi Services Operation Support.	First Call Resolution	2. 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.
			3. One Stop Service untuk pelanggan	Customer Experience	3. Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kepastian Layanan Telkom sesuai yang tertuang dalam dokumen SLG.
			4. Mengidentifikasi dan mencatat tujuan pelanggan atau calon pelanggan menghubungi Contact Center di aplikasi yang telah disediakan oleh Telkom.	Quality monitoring Score	4. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail data atau info yang akurat tentang produk layanan baru Telkom. 5. Mengakses dan mengupdate data terkait keluhan dan permintaan pelanggan maupun calon pelanggan pada sistem informasi yang terkait dengan Telkom.

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
2	TEAM LEADER	Menindaklanjuti segala permasalahan pelanggan atau calon pelanggan yang Agent eskalasikan, memonitoring performansi dan melakukan pembinaan bagi Agent, serta menjamin tercapainya target Key Performance Indicator (KPI) Layanan.	1. Bertanggung jawab terhadap performansi pelayanan di kelompoknya, baik performansi kuantitatif maupun kualitatif.	Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA	1. Merekomendasikan program improvement dan training Agent. 2. Melakukan coaching & conseling kepada Agent yang menjadi bawahannya. 3. Berkoordinasi dengan Unit lainnya terkait dengan operasional harian
			2. Memastikan petugas memberikan pelayanan sesuai standart & prosedur yang telah ditetapkan dengan monitoring terhadap penyelesaian komplain di Layanan CC Telkom 147 melalui aplikasi yang tersedia. Khusus 147.	Produktifitas sumber daya manusia	
			3. Memastikan kapabilitas Agent sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan melakukan tapping terhadap anggota kelompok yang bukan anggota layanan seluruh Agent untuk monitor kualitas pelayanan.	Pelaksanaan BIT & Briefing serta CCM	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
3	SUPERVISOR	Memastikan kelancaran berlangsungnya kegiatan di Operasional layanan dari segi kualitas dan kuantitas, memonitoring performansi pekerja serta menjamin tercapainya target key Performance Indicator (KPI) layanan.	1. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional layanan sehingga pencapaian terhadap performansi pelayanan CC Telkom sesuai target SLA	Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA	1. Merekomendasikan program improvement dan training Agent 2. Melakukan coaching & conseling kepada Agent yang menjadi bawahannya. 3. Berkoordinasi dengan Unit lainnya terkait dengan operasional harian
			2. Monitoring terhadap penyelesaian komplain di layanan CC Telkom sesuai service level	Layanan fulltime & maksimal	
			3. Memonitor dan mengendalikan produktivitas petugas pelayanan Operator CC Telkom, Melakukan Coaching & Conseling kepada Team CC Telkom terhadap pencapaian performansi kuantitatif	Produktivitas SDM, Pembinaan SDM	
			4. Melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan untuk menjamin bahwa yang bersangkutan telah melayani pelanggan sesuai standar	Pencapaian kualitas & kepuasan pelanggan	
			5. Bertanggung jawab terhadap kelengkapan dan validitas dokumentasi sistem manajemen mutu	Dokumen lengkap dan valid	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
4	QCO	<p>1. Melaksanakan tapping pengujian (penilaian) secara rutin mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh agent dengan menggunakan data historis dalam bentuk voice recording</p> <p>2. Melaksanakan tapping tracking umpan balik pelanggan Telkom secara rutin dengan menggunakan data tapping pengujian (penilaian) dalam bentuk voice recording</p> <p>3. Melakukan mystery call harian terhadap agent guna mengetahui kualitas layanan</p> <p>4. Melakukan tapping long call terhadap agent guna mengetahui kualitas layanan</p> <p>5. Memberikan rekomendasi hasil tapping dan mystery call serta melaporkan kepada staf Quality Control Analyst</p>	<p>1. Quality monitoring performansi agent melalui tapping per weekly bulanan yang dilakukan rutin setiap hari kerja dengan pengambilan sampel periode jam sibuk dan tidak sibuk</p>	Target Tercapai	<p>1. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan pelayanan agent</p> <p>2. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan proses bisnis performance operasional yang menjadi tanggung jawabnya</p>
			<p>2. Memberikan umpan balik dan rekomendasi perbaikan ke Operasional dan Telkom terkait tapping tracking umpan balik pelanggan atas sampel tapping yang diuji setiap hari melalui SPV Quality</p>	Ketepatan Rekomendasi	
			<p>3. Memberikan rekapitulasi hasil tapping, Evaluasi dan Analisa beserta rekomendasi tapping weekly dan bulanan reguler ke SPV Quality</p>	Ketepatan Rekomendasi	
			<p>4. Melakukan kalibrasi 10% sampel tapping TL dilengkapi laporan rekapitulasi bulanan</p>	Target Tercapai	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
5	QC TEAM LEADER	Melakukan monitoring dan verifikasi terhadap pekerjaan yang dilakukan QCO melalui uji sample tapping dan membuat laporan analisa performansi kualitas layanan serta bertanggung jawab terhadap kinerja QCO	1. Bertanggung jawab terhadap performansi di kelompoknya.	Produktivitas SDM	1. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan pelayanan agent (history data) pada voice recording 2. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan fungsi kerja di operasional yang menjadi tanggung jawab 3. Melakukan coaching & conseling kepada QCO yang menjadi bawahannya 4. Merekomendasikan program improvement dan training QCO 5. Berkoordinasi dengan unit lainnya terkait dengan tapping harian
			2. Memastikan QCO melakukan tapping sesuai parameter yang telah ditetapkan serta memberikan rekomendasi secara akurat	Pencapaian kualitas tapping	
			3. Memastikan laporan harian, periodic dan bulanan serta usulan program perbaikan untuk meningkatkan mekanisme kontrol QC ke operasional telah dikerjakan	Kelengkapan dan ketepatan waktu Pembuatan Pelaporan	
			4. Menyusun rencana, melaksanakan, melaporkan hasil kalibrasi dan memonitor implementasi hasil kalibrasi	Implementasi hasil kalibrasi	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
6	QUALITY SUPERVISOR	<p>1. Melakukan analisa dan monitoring atas hasil tapping QC officer dalam interval 10 harian serta membuat laporannya.</p> <p>2. Membuat laporan dan sosialisasi atas hasil evaluasi dan analisa performansi / kinerja call center Telkom kepada fungsi-fungsi terkait (untuk laporan hasil 10 harian ke Operasional Call Center sedangkan laporan bulanan ke Operasional Call Center dan Dept. Quality Assurance).</p> <p>3. Melakukan penilaian kinerja QC officer (bulanan).</p>	<p>1. Melakukan analisa dan monitoring pencapaian Quality Call Center Telkom berdasarkan acuan SLG yang tertuang pada PKS dan memberikan laporannya berupa rekomendasi guna meningkatkan kinerja / performansi call center (jika ada ketidakcapaian kinerja/performansi operasioanl layanan) yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Laporan Harian Laporan 10 Harian Laporan Bulanan 	Sesuai jadwal	<p>1. Mengakses data dan informasi di Operasioanal CC Telkom</p> <p>2. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan fungsi SPV quality yang menjadi tanggung jawabnya</p> <p>3. Memberikan rekomendasi perbaikan (Improvement plan) Operasional CC dan melakukan monitoring progresnya</p> <p>4. Mendapatkan data yang dibutuhkan dari unit / pihak terkait</p>
			<p>2. Memantau pelaksanaan perbaikan oleh Operasional dan Departemen terkait terhadap aspek / parameter yang tidak mencapai target layanan sesuai hasil CSI & MCI Telkom</p>	Pencapaian dan peningkatan SLG	
			<p>3. Memeriksa rencana implementasi roster di Operasional untuk bulan N+1 dan rekomendasi terhadap kondisi trafik</p>	Peningkatan pencapaian Kinerja Operasional	
			<p>4. Melakukan penilaian kinerja QC Officer</p>	Sesuai jadwal	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
7	COMPLAIN MEDIA	Memberikan pelayanan terhadap seluruh permintaan informasi serta penanganan keluhan pelanggan melalui media on line/ media cetak sesuai dengan apa yang pelanggan atau calon pelanggan sampaikan, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.	1. Melakukan monitoring surat pembaca di media online / media cetak hal-hal yang berkaitan dengan Telkom.	Dalam satu hari seluruh komplain tentang Telkom ditindaklanjuti	1. Mendapatkan informasi produk Telkom dan memberikan pelayanan sesuai dengan panduan kerja yang berlaku. 2. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail data atau info yang akurat tentang produk dan layanan baru Telkom. 3. Mengakses dan mengupdate data terkait keluhan dan permintaan pelanggan maupun calon pelanggan pada sistem informasi yang terkait dengan Telkom.
			2. Merespon dan menjawab email tentang permintaan tindaklanjut keluhan media online / media cetak.	Dalam satu hari seluruh e- mail direspon	
			3. Menindaklanjuti keluhan media online / media cetak dengan mengacu kepada standar pelayanan Telkom.	Dalam satu hari seluruh komplain tentang Telkom ditindaklanjuti	
			4. Menginput data permintaan dan keluhan pelanggan ke dalam aplikasi komplain handling yang berlaku.	Data akurat	
			5. Membuat berita acara kronologi beserta evidence sesuai dengan standar penanganan keluhan media online / media cetak.	Dokumentasi lengkap dan valid	
			6. Mengajukan approval dokumen komplain media online / media cetak ke Manajer Operasional.	Dokumen 100% mendapat approval Manajer Operasional	
			7. Membuat rekap dan mengawal setiap keluhan media online / media cetak sampai dengan status closed.	Dokumentasi lengkap dan valid	
			8. Membuat report harian dan bulanan ke Manajer operasional serta ke unit terkait.	Harian dan bulanan	
			9. Mengarsip dokumen komplain media online / media cetak.	Dokumentasi lengkap dan valid	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
8	TEAM SOLUTION	Memberikan pelayanan dan solusi terhadap seluruh permintaan informasi dan kebijakan dari Telkom kepada operasional 147.	1. Mencari dan mensolusikan semua pertanyaan dari operasional 147 yang berkaitan dengan product knowledge dan kebijakan Telkom	Pertanyaan terjawab / tersolusikan	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
			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	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
9	DOCUMENT CONTROLLER	Bertanggungjawab terhadap kelengkapan dan validitas dokumentasi sistem manajemen mutu, melakukan pengendalian dokumentasi sistem manajemen mutu sesuai dengan prosedur dan monitoring atas implementasi sistem manajemen mutu di layanan CC Telkom	1. Bertanggungjawab terhadap kelengkapan dan validitas dokumentasi sistem manajemen mutu	Dokumentasi lengkap dan valid	1. Melakukan validitas / monitoring dokumen 2. Melakukan distribusi kepada Departemen terkait 3. Mengatur / menetapkan sosialisasi mengenai dokumen yang berlaku 4. Melakukan upload document di Portal
			2. Melakukan pengendalian dokumentasi sistem manajemen mutu sesuai dengan prosedur	Dokumentasi lengkap dan valid	
			3. Melakukan revisi dokumen atas dokumen yang diusulkan dari pihak terkait	Permutakhiran dan distribusi Dok SMM	
			4. Menjamin pihak yang berkepentingan mendapatkan data dan informasi mengenai dokumentasi sistem manajemen mutu secara akurat dan terkini	Permutakhiran dan distribusi Dok SMM	
			5. Memberikan masukan kepada pihak yang berkepentingan terkait dengan standarisasi sistem manajemen mutu di layanan Contact Center	Internal audit dan Monitoring proses	
			6. Melakukan monitoring atas implementasi sistem manajemen mutu dilayanan Contact Center	Internal audit dan Monitoring proses	
			7. Melakukan sampling terhadap penggunaan dokumentasi diseluruh unit di area layanan CC Telkom	Internal audit dan Monitoring proses	
			8. Koordinasi dan pelaksanaan audit mutu (Internal dan Eksternal)	Internal audit dan Monitoring proses	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
10	PIC TRACKING	Mengawal dan memastikan proses sesuai prosedur sampai selesai dan dijalankan dengan benar.	1. Melakukan monitoring proses terhadap prosedur / kesepakatan / keputusan / kebijakan sampai selesai dan terlaksana dengan benar	Selesai sesuai batas waktu penyelesaian	1. Memantau, mengingatkan dan mengawal proses sesuai prosedur. 2. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail data atau info yang akurat tentang prosedur dan layanan.
			2. Mengingatkan tindak lanjut ke PIC yg bertanggung jawab atas suatu proses	Dijalankan sesuai estimasi waktu yg ditetapkan	
			3. Menyampaikan Masukan,Saran,Usulan kepada all divisi	Masukan, Saran, Usulan ditindak lanjuti	
			4. Memberi rekomendasi dan membuat report progress kepada Manager	Rekomendasi dan report dilaporkan sesuai due date	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
11	HR SUPPORT	Memastikan evaluasi performansi yang menyeluruh terhadap kegiatan yang terkait dengan performansi SDM CC, Pembayaran tunjangan kinerja serta pemberian reward dan komisi serta memastikan rekrutmen dan penanganan hubungan industrial berjalan sesuai prosedur dan membuat laporan analisa yang terkait dengan fungsi HR (HI, Rekrut, Training dan Performance).	<p>1. Melakukan verifikasi penilaian kinerja dan pengajuan tupres/incentif/komisi yang diajukan oleh Operasional & Support CC</p> <p>2. Membuat penilaian performansi PPJP dalam peningkatan kualitas SDM Layanan</p> <p>3. Melakukan dokumentasi setiap laporan penilaian kinerja SDM Layanan & Support CC.</p> <p>4. Mendukung performansi SDM Layanan & Support CC dengan cara membuat laporan berkala mengenai evaluasi aktivitas fungsi performansi SDM Layanan CC yang terdiri dari data potensi SDM, turn over, tingkat kelulusan SDM, dan produktifitas SDM.</p> <p>5. Melakukan monitoring proses rekrutmen yang dilakukan PPJP sesuai Job Order</p> <p>6. Memastikan Hubungan Industrial berjalan dengan baik (gaji, Jamsostek, Asuransi, PKWT dll)</p> <p>7. Memastikan permintaan FPTK sesuai dengan caplan</p> <p>8. Mengkoordinir pelaksanaan proses assesment untuk mendukung proses promosi dan rotasi karyawan</p> <p>9. Melakukan proses pemeliharaan & pemutahiran data base SDM</p> <p>10. User administrator :</p> <p>a. Menjamin legalitas user IT Tools di Operasional</p> <p>b. Memastikan securitas penggunaan user IT Tools</p> <p>c. Bertanggung jawab penyediaan user IT Tools pada saat agent on board</p>	<p>Ketepatan waktu pembayaran dan akurasi data.</p> <p>Laporan Evaluasi Vendor tersedia tepat waktu.</p> <p>Dokumen terdokumentasi secara sistematis dan mudah dicari.</p> <p>Laporan tepat waktu dan data akurat.</p> <p>Proses rekrutmen berjalan sesuai SLA</p> <p>Hubungan Industrial berjalan sesuai prosedur</p> <p>Pembuatan Job Order ke Insani sesuai caplan</p> <p>Promosi dan rotasi tepat sasaran dan tepat waktu</p> <p>Data base SDM selalu update sesuai real Operasional</p> <p>Distribusi User IT Tools tepat waktu sesuai SLA</p>	<p>1. Mendapatkan data skema remunerasi untuk layanan yang menjadi lingkup tanggung-jawabnya.</p> <p>2. Mendapatkan template kinerja untuk semua jabatan di suatu layanan yang berada di bawah tanggung-jawabnya.</p> <p>3. Menginformasikan kepada SDM perihal aturan penilaian kinerja yang berlaku.</p> <p>4. Mengakses aplikasi pendukung HR Services dengan (akses dibatasi sesuai kebutuhan).</p> <p>5. Memberikan masukan pengembangan aplikasi.</p> <p>6. Bekerja sama dengan departemen atau bagian (baik internal atau pun eksternal) terkait dengan proses rekrutmen.</p> <p>7. Mendapatkan informasi mengenai kebijakan-kebijakan pengelolaan SDM yang berlaku.</p> <p>8. Mendapatkan laporan aktivitas rekrutmen dari PPJP</p> <p>9. Mendapatkan laporan penanganan HI oleh PPJP</p> <p>10. Melakukan pemblokiran user IT tools karyawan non-aktif.</p> <p>11. Mengganti password user IT Tools yg dipinjamkan.</p> <p>12. Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab</p>

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
12	TRAINER	Menyusun perencanaan strategi kerja dan target di unit kerjanya serta memastikan pelatihan terselenggara sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	1. Menyusun perencanaan strategi kerja dan target di unit kerjanya	Tercapainya program Kerja unit / fungsi	1. Mengakses data dan informasi di operasional call center 2. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan fungsi training hard skill yang menjadi tanggung jawabnya 3. Memberikan rekomendasi perbaikan (improvement plan) operasional call center dan melakukan monitoring progresnya
			2. Memastikan jadwal pelaksanaan pelatihan dan data keikutsertaan peserta sehingga pelatihan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dengan cara melakukan koordinasi dengan pihak terkait maupun vendor terkait dengan persiapan pelaksanaan pelatihan. oenqoandaan materi dan kebutuhan pelatihan lainnva.	Pelatihan berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelatihan.	
			3. Menyusun rencana training hard skill	Pengiriman tepat waktu N+4 setiap bulan	
			4. Memberikan pelatihan kepada SDM sesuai rencana training dan Memastikan pelatihan terselenggara sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	Pelatihan yang diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan	
			5. Menyusun materi training	Materi training tersusun <i>uptodate</i>	
			6. Membuat Laporan Evaluasi Hasil Pelatihan dari setiap training yang telah dilaksanakan	Laporan Evaluasi Hasil Pelatihan tepat waktu	
			7. Memberikan usulan perbaikan metode/materi training agar lebih efektif	Proses training efektif	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
13	CONSELLOR	Memberikan konseling kepada SDM yang membutuhkan serta memberikan masukan kepada manager yang berkaitan dengan pengembangan SDM	1. Melakukan konseling terhadap karyawan yang membutuhkan motivasi atau bantuan dalam meningkatkan kinerja.	Peningkatan Kinerja SDM	1. Mendapatkan data semua SDM . 2. Menginformasikan kepada SDM perihal aturan yang berlaku. 3. Memberikan masukan pengembangan SDM. 4. Bekerja sama dengan departemen atau bagian (baik internal atau pun eksternal) terkait dengan proses pengembangan SDM. 5. Mendapatkan informasi mengenai kebijakan-kebijakan pengelolaan SDM yang berlaku. 6. Mendapatkan laporan aktivitas pembinaan
			2. Memberikan nasihat, masukan atau bimbingan kepada karyawan yang menghadapi masalah dalam pekerjaannya	Peningkatan Kinerja SDM	
			3. Melakukan konsultasi kepada Manager terkait perkembangan dari karyawan	Peningkatan Kinerja SDM	
			4. Menginterpretasikan hasil konsultasi serta rekomendasi kepada Manager	Peningkatan Kinerja SDM	
			5. Menyelenggarakan kegiatan pengembangan bagi karyawan	Kegiatan sesuai timeplan	
			6. Melakukan survey terhadap efektivitas kegiatan pengembangan	Peningkatan Kinerja SDM	
			7. Memberikan masukan terhadap manager mengenai kebutuhan SDM operasional	Kebutuhan SDM terpenuhi sesuai due date	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
14	MULTIMEDIA	Mensupport operasional terkait campaign dan ide kreatif	1. Menangkap/mencari ide dan Membuat konsep campaign	Menarik, Unik, Original, Provokasi positif, etc,	1. Publikasi / Broadcast Campaign 2. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail data atau info yang akurat tentang prosedur dan layanan.
			2. Melakukan campaign	Change Culture, Habbit, Brainwash	
			3. Mendokumentasikan kegiatan-kegiatan operasional	Kaleidoskop kegiatan setiap bulan	
			4. Reporting kegiatan ke manager	Timepan kegiatan	
			5. Membangun Komunikasi positif untuk internal dan eksternal	Proses Request berjalan lancar.	
			6. Membuat Media-media visual, Audio Visual untuk support layanan baik itu media pembelajaran, sosialisasi maupun brending	Campaign sesuai dudate.	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
15	SPV PERFORMANCY	Melakukan analisa dan monitoring pencapaian kinerja operasional Call Center 147 berdasarkan acuan KPI / Sasaran Mutu dari sisi kuantitas & produktifitas, dan memberikan laporannya berupa rekomendasi guna meningkatkan kinerja/performansi call center	1. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target ServiceLevel (sesuai target KPI yang berlaku)	Pencapaian target Service Level	1. Mengakses data dan informasi di operasional call center 2. Mengajukan segala sumber daya terkait (IT,SDM,dan Bisnis Proses) untuk melaksanakan fungsi improvement analisis dari sisi kuantitas, produktivitas yang menjadi tanggung jawab 3. Memberikan rekomendasi perbaikan (improvement plan) operasional call center dan melakukan monitoring progressnya
			2. Memonitoring akurasi review caplan	Akurasi review caplan	
			3. Memonitoring kelengkapan dan ketepatan waktu Pembuatan Laporan:Harian, Periodik dan Bulanan	Ketepatan waktu mengirim laporan	
			4. Memberikan rekomendasi recovery plan, implementasi dan analisa pada tiap kejadian lonjakan	Rekomendasi recovery plan terlaksana dengan baik	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
16	KORLAPNAS	Menjaga performansi kuantitas layanan Contact Center, melakukan identifikasi penyebab permasalahan dan memberikan rekomendasi langkah perbaikan jika terdapat ketidaktercapaian, serta melakukan monitoring keluhan pelanggan melalui media elektronik.	1. Monitoring performansi kuantitas layanan Contact Center	Target SCR/ SL per layanan tercapai	1. Berkoordinasi dengan fungsi-fungsi terkait di luar operasional yang menunjang performansi dan proses monitoring kuantitas Layanan Contact Center. 2. Merekomendasikan langkah-langkah recovery plan kepada operasional ketika terjadi SCR/ SL defect.
			2. Menganalisa penyebab penurunan performansi kuantitas layanan	Akurasi analisa dan rekomendasi	
			3. Melakukan taping real time acak	Meminimalisir tingkat complain pelanggan	
			4. Menerima informasi kecukupan agent actual berbanding rencana roster dari TL Absensi sebelum pergantian shift yang diberlakukan operasional	Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring absensi	
			5. Menyusun & berkoordinasi dengan Team Leader/Supervisor dan Korlapnas CC Telkom mengenai recovery plan yang akan dijalankan	Target SCR/ SL per Layanan tercapai	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
17	OPERATION PLAN	1. Bertanggung jawab terhadap pembuatan dan pembagian roster dalam menunjang kegiatan Operasional layanan 2. Melakukan monitoring terhadap roster yang telah dibuat 3. Melakukan pembagian roster sesuai jadwal yang ditentukan dalam rangka menunjang kegiatan Operasional layanan 4. Melakukan fungsi filling terhadap dokumentasi roster Operasional layanan 5. Membuat dan melaksanakan langkah perbaikan forecasting sesuai dengan SOP dan IK yang telah ditetapkan dengan pihak yang terkait serta membuat laporan periodik dan bulanan	1. Membuat forecasting sesuai dengan SOP dan IK yang telah ditetapkan.	Akurasi Forecast	1. Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab 2. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan fungsi administrasi roster 3. Menghubungi unit terkait bila ada kendala dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab 4. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan proses bisnis administrasi yang menjadi tanggung jawabnya
			2. Menyusun atau menempatkan Officer sesuai dengan kebutuhan Officer per interval sesuai hasil forecasting.	Akurasi Forecast	
			3. Menyusun dan mempublikasikan jadwal kerja Officer dan Team Leader.	Akurasi Forecast	
			4. Melakukan evaluasi Rooster dan usulan recovery dengan cara membandingkan antara forecasting dan realisasi, pada: • Intraday : untuk recovery plan dibulan berikutnya (jika diperlukan) • End of day : untuk recovery plan dihari berikutnya (jika diperlukan) dengan memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi terhadap timbulnya deviasi antara lain tingkat kehadiran Agent, promo dan lain sebagainya.	Rekomendasi recovery plan, implementasi dan analisa pada tiap kejadian lonjakan trafik	
			5. Menyusun, melaksanakan langkah perbaikan dan pencegahan untuk perbaikan forecasting.	Akurasi review caplan	
			6. Melakukan koordinasi dengan HR Supply, Team Leader, QA dan pihak terkait lainnya dalam proses penyusunan dan pembuatan jadwal kerja, refreshment pelatihan (sosialisasi produk baru) dan pengembangan SDM.	Optimalisasi SDM dan Posduk	
			7. Membuat laporan periodik dan bulanan.	Produktivitas	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
18	OFFICER ADMINISTRATION	1. Bertanggung jawab terhadap supporting terselenggaranya administrasi, kesekretarian, dan korespondensi dalam menunjang kegiatan Operasional CC 2. Bertanggung jawab atas pengelolaan uang kas (Petty Cash) Operasional CC Telkom dan penyusunan laporan penggunaan uang kas Operasional CC 3. Melakukan pengecekan Administrasi Anggaran/RKAP 4. Melakukan fungsi administrasi reporting performansi layanan dan berita acara tagihan 5. Melakukan fungsi filling terhadap dokumentasi administrasi dan keuangan	1. Melakukan koresponden dengan berkoordinasi dengan staff support layanan untuk urusan koresponden internal dan eksternal, mengkonsep surat dan memo dinas	Kelancaran proses koresponden internal dan eksternal	1. Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab 2. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan fungsi administrasi, terutama pengelolaan administrasi terhadap aliran keluar masuk dokumen dan informasi 3. Menghubungi unit terkait bila ada kendala dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab 4. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan proses bisnis administrasi yang menjadi tanggung jawabnya 5. Mendapatkan data dari pihak terkait sesuai dengan tanggung jawabnya
			2. Melakukan proses pendokumentasikan arsip dan file perusahaan	Dokumen tersimpan rapi dan terstruktur	
			3. Menyiapkan konsumsi rapat	Sesuai jadwal	
			4. Membuat dan filling risalah rapat Departemen	Dokumen lengkap	
			5. Bertanggung jawab atas pengelolaan dan kontrol uang kas (Petty cash) Operasional CC dan menyusun laporan penggunaan kas Operasional	Laporan akurat dan tepat	
			6. Bertanggung jawab atas pemesanan pengadaan kebutuhan alat tulis kantor (ATK), kebutuhan rumah tangga kantor (RTK) dan obat-obatan untuk keperluan operasional CC	Sesuai jadwal	
			7. Bertanggung jawab atas pengelolaan kebutuhan alat tulis kantor (ATK) dan obat-obatan untuk karyawan support	Sesuai jadwal	
			8. Bertanggung jawab atas pengelolaan kebutuhan rumah tangga kantor (RTK)	Sesuai jadwal	
			9. Membuat administrasi dan pengawasan anggaran, pembuatan switching anggaran sesuai kebutuhan	Realisasi penggunaan anggaran terupdate	
			10. Menangani proses pembuatan Material Purchase Requirement (MPR), koordinasi dan pengawasan terhadap proses pemenuhannya	Sesuai kebutuhan	
			11. Melakukan administrasi reporting performansi layanan untuk CC Telkom 108, 100, dan 147 Surabaya baik untuk report bulanan internal maupun eksternal	Tepat waktu dan lengkap	
			12. Bertanggung jawab terhadap administrasi pembuatan berita acara tagihan Telkom dan penyimpanannya	Tepat waktu dan lengkap	
			13. Bertanggung jawab terhadap administrasi dan filling invoice tagihan vendor	Lengkap	
			14. Melakukan proses pendokumentasian arsip dan file perusahaan, baik yang berhubungan dengan pihak eksternal maupun internal	Dokumentasi lengkap dan tersimpan rapi	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
19	SERVICE OPERATION	1. Bertanggung jawab terhadap supporting terselenggaranya administrasi dalam menunjang kegiatan operasional layanan. 2. Melakukan request untuk pemenuhan kebutuhan operasional layanan. 3. Melakukan fungsi administrasi reporting data-data yang menunjang kegiatan operasional layanan. 4. Melakukan fungsi filling terhadap dokumentasi administrasi kegiatan operasional layanan.	1. Bertanggung jawab terhadap rekapitulasi kehadiran, over time , surat dokter, dan ijin meninggalkan pekerjaan untuk agent, Team Leader, Service Supervisor dan Support layanan.	Sesuai jadwal, lengkap dan akurat	1. Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab. 2. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan fungsi administrasi, terutama pengelolaan administrasi terhadap aliran keluar masuk dokumen dan informasi. 3. Menghubungi unit terkait bila ada kendala dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. 4. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan proses bisnis administrasi yang menjadi tanggung jawabnya.
			2. Bertanggung jawab terhadap rekapitulasi cuti tahunan, cuti mendadak, cuti alasan penting dan cuti melahirkan agent, Team Leader, Service Supervisor dan Support layanan.	Sesuai jadwal, lengkap dan akurat	
			3. Melakukan request dan distribusi untuk kebutuhan alat tulis kantor (ATK) dan obat-obatan untuk keperluan operasional layanan.	Sesuai kebutuhan	
			4. Melakukan administrasi pelaporan data-data yang menunjang kegiatan operasional layanan (rekapitulasi data kuantatif dan kualitatif agent, rekapitulasi data kinerja agent).	Data lengkap dan akurat	
			5. Melakukan pengajuan dan distribusi extrafooding.	Sesuai jadwal	
			6. Melakukan rekapitulasi Data Pembinaan Agent.	Data lengkap	
			7. Melakukan pembagian kunci loker untuk agent baru dan penyimpanan duplikat kunci.	Tersedia	
			8. Melakukan pengukuran dan distribusi seragam.	Tersedia	
			9. Membuat daftar agent.	Sesuai jadwal	
			10. Melakukan pembagian cuti tahunan agent.	Sesuai jadwal	
			11. Melakukan proses pendokumentasian arsip dan file yang berhubungan dengan operasional layanan.	Dokumentasi lengkap dan tersimpan rapi	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
20	CAMPAIGN OFFICER	Memastikan semua Campaign Tier 2 Outbound dikelola dengan baik	1. Bertanggung jawab untuk mengevaluasi skrip FAQ dan Handling Objection terhadap Campaign yang sedang berjalan	Evaluasi dilakukan 2X pada awal campaign selambatnya 3HK setelah Campaign berjalan.	<p>1. Merekomendasikan untuk Sosialisasi Training ke Agent tentang penggunaan Aplikasi, Deskripsi Campaign, Skrip, FAQ dan Handling Objection</p> <p>2. Berkoordinasi dengan SPV Operational terkait dengan Campaign baru atau Campaign yang sedang berjalan.</p>
			2. Bertanggung jawab untuk memberikan feedback dan usulan Taktis Selling ke Supervisor	Feedback disampaikan melalui Analisa Rekomendasi dan disampaikan ke SPV melalui Email	
			3. Bertanggung jawab untuk melengkapi dan ketepatan waktu pembuatan Report Daily, Weekly dan Montly	Report dikirim tepat waktu dengan melampirkan data, fakta, analisa yang dilengkapi dengan usulan program perbaikan performance layanan.	
			4. Bertanggung jawab untuk mengorganize Pelaksanaan Campaign	Alokasi agent per campaign (Nama dan Jumlah agent) untuk setiap Campaignnya sudah ditentukan dan WhiteList sudah terdistribusikan ke agent yang dialokasikan.	
			5. Bertanggung jawab untuk monitoring penyelesaian konsumsi data per target Campaign	Pencapaian Konsumsi data sesuai dengan rencana Campaign	
			6. Bertanggung jawab untuk pencapaian Revenue (Layanan)	Tercapainya target Reveneue sesuai dengan target yang telah ditentukan.	
			7. Bertanggung jawab untuk mengevaluasi skrip FAQ dan Handling Objection terhadap Campaign yang sedang berjalan	Evaluasi dilakukan 2X pada awal campaign selambatnya 3HK setelah Campaign berjalan.	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
21	ANALYST	Melakukan analisa dan monitoring pencapaian kinerja operasional Call Center 147 berdasarkan acuan KPI / Sasaran Mutu dari sisi kuantitas & produktifitas, dan memberikan laporannya berupa rekomendasi guna meningkatkan kinerja/performansi call center.	1. Pembuatan laporan harian, periodic, bulanan disertai data, fakta dan analisa serta usulan program perbaikan performansi layanan.	Kelengkapan laporan (Tabel data, Grafik, Teknik Analisa)	1. Mengakses data dan informasi di operasional call center. 2. Mengajukan segala sumber daya terkait (IT,SDM,dan Bisnis Proses) untuk melaksanakan fungsi improvement analisis dari sisi kuantitas, produktivitas yang menjadi tanggung jawab. 3. Memberikan rekomendasi perbaikan (improvement plan) operasional call center dan melakukan monitoring progressnya.
			2. Melakukan monitoring penyelesaian konsumsi data per target campaign	Data terkonsumsi dan sesuai dengan target waktu	
			3. Memberikan rekomendasi peningkatan penjualan agree (aktif) dan revenue	Revenuw dan agree mencapai target	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
22	PIC TICKET	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.	1. Menindaklanjuti permintaan dan keluhan atas jasa layanan Telkom untuk pelanggan maupun calon pelanggan melalui aplikasi ticketing atau media lainnya dari Inbound Call.	Pencapaian target consume dan contacted	Berkoordinasi dengan pihak terkait bila ada kendala di dalam pengumpulan data operasional harian, eskalasi penyelesaian permasalahan pelanggan.
			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.	Quality Monitoring Score	
			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	Pencapaian target consume	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
23	SUPPORT HC	Melakukan eskalasi percepatan permasalahan pelanggan ke backend dengan melakukan koordinasi dengan pihak terkait, melakukan pengawalan permintaan pelanggan yang berkaitan dengan produk Telkom(add on, upgrade & CAPS) dan pengawalan tiket lapul >3x.	1. Melakukan eskalasi percepatan permasalahan pelanggan dan atau calon pelanggan ke backend dari operasional	Persentase tiket closed dan MTTR	Berkoordinasi dengan pihak terkait bila ada kendala di dalam pengumpulan data operasional harian, eskalasi penyelesaian permasalahan pelanggan.
			2. Berkoordinasi dengan pihak yang terkait untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan atau calon pelanggan	Persentase tiket closed dan MTTR	
			3. Melakukan pengawalan permintaan pelanggan yang berkaitan dengan produk Telkom (add on, upgrade & CAPS)	Persentase Jumlah PS permintaan pelanggan	
			4. Melakukan pengawalan tiket lapul >3x	Semua tiket lapul >3x terkawal	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
24	SUPPORT ON OPERATION	Menindaklanjuti permintaan dan keluhan yang masuk ke Inbound Call Officer dan melakukan eskalasi terkait case-case tiket nonteknis(permintaan/penawaran), manual tiket, Media Mentions & Sentiment,dan Reopen saltik ,terutama case Hard Complaint (Very High, Super Emergency dan buzzer), melakukan perubahan status emergency tiket ke Super Emergency, melakukan pengawalan tiket assign teknisi, serta menerima request terkait kebutuhan operasional maupun management.	1. Membantu handling eskalasi case tiket nonteknis, manual tiket, Media Mentions & Sentiment,Reopen saltik	Melakukan pengawalan tiket non teknis, manual tiket, Media Mentions & Sentiment,Reopen saltik sampai denga PS/close	1. Mengubah tiket Super Emergency 2. Memberikan estimasi waktu perbaikan ke pelanggan
			2. Membantu merubah urgency Super Emergency untuk tiket Gaul	100% Tiket yang masuk dapat di ubah urgency Super Emergency	
			3. Mengawal proses eskalasi case khusus ke back end sampai solve sesuai request	Case-case urgent yang harus solve hari itu.	
			4. Berkoordinasi dengan unit-unit Support lain untuk percepatan solving	Koordinasi dengan Support HC, C4 dan Timsol	
			5. Memastikan tiket open close terkawal	Tiket open close terkawal keseluruhan	
			6. Membuat rekap / report harian, mingguan dan bulanan	Rekap laporan tepat waktu	
			7. Melakukan pengawalan tiket assign teknisi	Ketepatan proses assgn teknisi	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
25	SALES SUPPORT	Menindaklanjuti permintaan pelanggan terkait penawaran, registrasi produk, cabut add on dan penyesuaian tarif pelanggan pada aplikasi Starclick, serta melakukan caring kepada pelanggan terkait pelurusan data pelanggan	<div>1. Melakukan input transaksi permintaan pelanggan pada aplikasi Starclick (penawaran, permintaan, cabut add on)</div> <div>2. Melakukan input/transaction penyesuaian tarif</div> <div>3. Melakukan caring pelurusan data</div> <div>4. Melakukan caring untuk validasi ulang data yg tidak valid dari QCO</div>	Pencapaian target consume	<div>1. Mendapatkan informasi produk Telkom dan progress perbaikan gangguan dari backroom</div> <div>2. 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.</div> <div>3. Memberikan informasi kepada pelanggan tentang kepastian Layanan Telkom sesuai yang tertuang dalam dokumen SLG.</div> <div>4. Mengakses sistem informasi untuk memperoleh detail data atau info yang akurat tentang produk layanan Telkom.</div> <div>5. Mengakses dan mengupdate data terkait keluhan dan permintaan pelanggan pada sistem informasi yang terkait dengan Telkom.</div>

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
26	SPV IT	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.	1. Bertanggung jawab terhadap infrastruktur Contact Center Telkom dalam kondisi terbaik untuk menghasilkan pelayanan sesuai standar.	Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA	1. Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab. 2. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas. 3. Melakukan perbaikan terhadap infrastruktur Contact Center Telkom. 4. Menghubungi unit terkait bila ada kendala dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. 5. Mendapatkan data dari pihak terkait sesuai dengan tanggung jawabnya.
			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 Center.	Sesuai jadwal	
			5. Melaksanakan program maintenance terhadap infrastruktur Contact Center Telkom sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	Sesuai jadwal maintenance	
			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	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
27	STAFF IT	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.	1. Menjamin seluruh teknologi yang terkait dengan pelayanan berfungsi secara optimal mengacu kepada standard dan kualitas yang ditetapkan.	Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA	1. Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab. 2. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas. 3. Melakukan perbaikan terhadap infrastruktur Contact Center Telkom. 4. Menghubungi unit terkait bila ada kendala dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. 5. Mendapatkan data dari pihak terkait sesuai dengan tanggung jawabnya.
			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 maintenance	
			6. Melakukan backup dan restore data.	Sesuai jadwal backup dan restore data	

NO	JABATAN	FUNGSI UTAMA	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN	WEWENANG
28	GA	Menjamin tersedianya sarana dan prasarana tempat berlangsungnya operasional layanan serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait demi kelancaran aktivitas Operasional layanan CC.	1. Melakukan fungsi pemeliharaan gedung dan bekerjasama dengan team terkait	User memiliki kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada setiap saat	Berkoordinasi secara langsung dengan pihak user yang ada di layanan operasional Contact Center
			2. Monitoring terhadap pelaksanaan fungsi pemeliharaan yang dilakukan oleh unit atau vendor yang ditunjuk melaksanakan dengan baik dan sesuai jadwal	Pengecekan dan kontrol pemeliharaan gedung & infrastruktur sesuai jadwal	
			3. Menjamin sarana dan prasarana fungsi dengan baik	User memiliki kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada setiap saat	
			4. Monitoring kesesuaian pelaksanaan dan masa berlaku kontrak kerjasama dengan vendor dan berkoordinasi dengan logistic pusat	Masa berlaku kontrak kerjasama sesuai dengan perjanjian	
			5. Membuat laporan dan rekomendasi perbaikan atas kondisi temuan kerusakan harian, periodik dan bulanan	Laporan lengkap, tersusun rapi dan mudah dicari pada saat itu juga ketika diminta.	