

Perihal : Permohonan Campus Hiring

Lampiran : 1 (satu) berkas

Jakarta, 06 Februari 2020

Kepada Yth,

**Bapak Kabag Kemahasiswaan dan Alumni
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Dengan Hormat,

Perkenalkan kami dari PT. INFOMEDIA NUSANTARA sebagai subsidiary dari PT. TELKOM INDONESIA, Tbk. adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang *Business Process Management*, meliputi CRM (*Customer Relationship Management/Contact Center*), *Business Process Management*, ITO (*IT Operation*) dan KPO (*Knowledge Process Outsourcing*). Saat ini, Infomedia Nusantara merupakan *Leading Company* dalam industri *Call Center*.

Sehubungan dengan adanya kebutuhan karyawan di perusahaan kami, kami ingin bekerjasama dengan pihak *Career Center* dan Kemahasiswaan **UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta** di dalam proses pemenuhan karyawan dalam layanan *contact center*. Bentuk kerja sama berupa:

1. Mengadakan publikasi lowongan pekerjaan baik di papan pengumuman kampus atau *website* kampus.
2. Publikasi yang dilakukan oleh kampus kepada seluruh alumni agar info ini dapat diketahui oleh para alumni tersebut.
3. Program lanjutan dari *campus hiring* berupa *walk-in interview* guna mendapatkan karyawan baru terbaik untuk ditempatkan di wilayah Semarang dan Yogyakarta.

Adapun untuk posisi-posisi yang dibutuhkan ialah :

1. Admin Operational Contact Center
2. Admin Scheduling (Roster) Layanan Contact Center

-
3. Junior Agent Email Contact Center
 4. Officer Agent Email Contact Center
 5. Junior Agent Voice Contact Center
 6. Officer Agent Voice Contact Center
 7. Desk Control
 8. Quality Assurance
 9. Quality Control Officer
 10. Team Leader Contact Center
 11. Supervisor Contact Center
 12. Koordinator Contact Center
 13. Trainer Contact Centerterlampir

Untuk itu kami membutuhkan informasi terkait dengan prosedur untuk bekerjasama. Mohon dapat diinformasikan kepada kami terkait dengan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk kerjasama dengan **UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**. Mengenai kualifikasi yang dibutuhkan, terlampir disampaikan detail kualifikasi lowongan tersebut. Untuk jadwal *Campus Hiring* bisa didiskusikan lebih lanjut. Demikian permohonan ini kami buat, semoga dapat diterima dengan baik. Atas perhatian serta kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Anton Wahyudi Hariono

Recruitment and Training Service Operation Manager

NO	POSISI	JOB DESCRIPTION	QUALIFICATION
1	Admin Operational Contact Center	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengolah data dari sistem untuk diproses menjadi laporan-laporan yang dibutuhkan operasional layanan 2. Membuat data rekap perhitungan gaji SDM layanan TDSCC 3. Filling data Operasional Layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D3 semua jurusan, IPK min 2.75 2. Usia maksimal 27 Tahun 3. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 4. Memiliki skill Administration yang baik dan berorientasi pada detail untuk filling dokumen 5. Menguasai Program Komputer (MS Office & Internet) 6. Bersedia bekerja shifting 7. Penempatan Semarang dan Yogyakarta
2	Admin Scheduling (Roster) Layanan Contact Center	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengolah data dari sistem untuk melakukan pemantauan dan analisa secara harian terhadap roster yang telah dibuat dengan berkoordinasi dengan Layanan QA Area (paraf/Approval) 2. Membuat schedule Agent sesuai instruksi atasan 3. Filling data Operasional Layanan 4. Bertanggung jawab terhadap jadwal kegiatan operasional Contact Center 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D3 semua jurusan, IPK min 2.75 2. Usia Maksimal 27 Tahun 3. Memiliki skill Administration dan dapat membuat plan jam kerja operasional 4. Membuat jadwal Layanan (Roster/Schedule) harian maupun untuk pelatihan, masing-masing SDM yang berhubungan kegiatan sehari hari 5. Menguasai Program Komputer (MS Office & Internet) 6. Bersedia bekerja shifting 7. Penempatan Semarang & Yogyakarta
3	Junior Agent Email Contact Center	Menerima setiap email yang masuk dan memastikan kebutuhan dan keinginan pelanggan Telkom Corporate tentang layanan Telkom Corporate dapat terpenuhi sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D3 semua jurusan (diutamakan jurusan informasi teknologi dan komputer), IPK min 2.75 2. Usia Maksimal 27 Tahun 3. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berjiwa services 5. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik 6. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik) 7. Media Social enthusiast 8. Dapat melakukan typing 10 jari 9. Bersedia bekerja shifting 10. Penempatan Semarang & Yogyakarta
4	Officer Agent Email Contact Center	Melakukan monitoring pada laporan gangguan layanan pelanggan Telkom Corporate yang masuk di Aplikasi Telkom Berkoordinasi dengan unit-unit terkait guna memastikan keluhan layanan pelanggan Telkom Corporate dapat terselesaikan sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D3 semua jurusan (diutamakan jurusan informasi teknologi dan komputer), IPK min 2.75 2. Memiliki pengalaman minimal 1 tahun dibidang contact center diutamakan pada layanan email 3. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berjiwa services 5. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik 6. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik) 7. Media Social enthusiast 8. Dapat melakukan typing 10 jari 9. Bersedia bekerja shifting 10. Penempatan Semarang & Yogyakarta

5	Junior Agent Voice Contact Center	Menerima setiap panggilan yang masuk call dan memastikan kebutuhan dan keinginan pelanggan tentang layanan Telkom Corporate dapat terpenuhi sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 semua jurusan (diutamakan jurusan informasi teknologi dan komputer), IPK min 2.75 2. Usia Maksimal 27 Tahun 3. Memiliki artikulasi suara yang jelas dan intonasi yang baik 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berjiwa services 5. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 6. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik 7. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik) 8. Bersedia bekerja shifting 9. Penempatan Semarang & Yogyakarta
6	Officer Agent Voice Contact Center	Melakukan monitoring laporan gangguan layanan pelanggan yang masuk di Aplikasi Telkom tentang layanan Telkom Corporate Melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait guna memastikan keluhan layanan pelanggan tentang Telkom Corporate dapat terselesaikan sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku dengan tepat, cepat dan akurat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min D3 semua jurusan (diutamakan jurusan informasi teknologi dan komputer), IPK min 2.75 2. Usia Maksimal 27 Tahun 3. Memiliki pengalaman minimal 1 tahun dibidang contact center diutamakan pada layanan voice (call) 4. Memiliki artikulasi suara yang jelas dan intonasi yang baik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berjiwa services 6. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 7. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik 8. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik) 9. Bersedia bekerja shifting 10. Penempatan Semarang & Yogyakarta
7	Desk Control	Bertanggung jawab atas pelaksanaan, monitoring dan evaluasi operasional sesuai KPI Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min D3 semua jurusan (diutamakan jurusan informasi teknologi dan komputer), IPK min 2.75 2. Usia Maksimal 27 Tahun 3. Diutamakan memiliki pengalaman 1 tahun dalam melakukan support operation 4. Memiliki pemahaman terhadap Manajemen Call Center dan Training Need Analyst 5. Mampu berkomunikasi dengan baik 6. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 7. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik 8. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik) 9. Bersedia bekerja shifting 10. Penempatan Semarang & Yogyakarta
8	Quality Assurance	Bertanggung jawab untuk melakukan analisa dan monitoring pencapaian kinerja operasional dalam rangka pencapaian target kinerja operasional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Min D3 semua jurusan, IPK min 2.75 2. Usia maksimal 27 Tahun 3. Memiliki pengalaman menjadi Supervisor/QA 4. Memiliki Analytical thinking, Problem Solving, Conceptual Thingking, 5. Ramah dan Supel 5. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 6. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berjiwa services 7. Menguasai Program Komputer (MS Office & Internet) 8. Bersedia bekerja shifting 9. Penempatan Semarang dan Yogyakarta

9	Quality Control Officer	Bertanggung jawab dalam terselenggaranya kegiatan pengujian (penilaian) secara rutin mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh agent dengan menggunakan data historis dalam bentuk voice recording	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D3 semua jurusan, IPK min 2.75 2. Usia maksimal 27 Tahun 3. Memiliki pengalaman menjadi Agent minimal 1 Tahun 4. Memiliki Analytical thinking, Problem Solving, Conceptual Thinking, Ramah dan Supel 5. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 6. Mampu berkomunikasi dengan baik dan berjiwa services 7. Menguasai Program Komputer (MS Office & Internet) 8. Bersedia bekerja shifting 9. Penempatan Semarang dan Yogyakarta
10	Team Leader Contact Center	Bertanggung jawab atas pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi team dibawahnya sesuai KPI Layanan TDSCC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min D3 semua jurusan (diutamakan jurusan informasi teknologi dan komputer), IPK min 2.75 2. Usia Maksimal 27 Tahun 3. Diutamakan memiliki pengalaman 2 tahun menjadi agent atau memiliki pengalaman dalam melakukan support operation 4. Memiliki Achievement Orientation, Continuous Improvement, Action Management, dan Business Awareness 5. Mampu berkomunikasi dengan baik 6. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 7. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik 8. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik) 9. Bersedia bekerja shifting 10. Penempatan Semarang & Yogyakarta
11	Supervisor Contact Center	Bertanggung jawab atas perancangan, pelaksanaan dan evaluasi operasional layanan, sesuai PKS yang sudah disepakati dengan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 semua jurusan (diutamakan jurusan informasi teknologi dan komputer), IPK min 2.75 2. Usia Maksimal 27 Tahun 3. Diutamakan memiliki pengalaman 2 tahun menjadi agent atau memiliki pengalaman dalam melakukan support operation 4. Memiliki Jiwa Leadership, Achievement Orientation, Continuous Improvement, Action Management, dan Business Awareness 5. Mampu berkomunikasi dengan baik 6. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 7. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik 8. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik) 9. Bersedia bekerja shifting 10. Penempatan Semarang & Yogyakarta
12	Koordinator Contact Center	Bertanggung jawab atas perancangan, pelaksanaan dan evaluasi operasional layanan, sesuai PKS yang sudah disepakati dengan customer .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal S1 Semua Jurusan 2. Usia Maksimal 27 Tahun 3. Diutamakan memiliki pengalaman 2 tahun menjadi Supervisor 4. Memiliki Jiwa Leadership, Achievement Orientation, Continuous Improvement, Action Management, dan Business Awareness 5. Memiliki pemahaman terhadap Manajemen Call Center dan Training Need Analyst 6. Mampu berkomunikasi dengan baik 7. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan) 8. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik 9. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik) 10. Bersedia bekerja shifting 11. Penempatan Semarang & Yogyakarta

13	Trainer Contact Center	Melaksanakan fungsi pelatihan untuk SDM layanan sesuai dengan kebutuhan di masing-masing layanan dan melakukan fungsi koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelatihan	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal D3 semua jurusan (diutamakan jurusan informasi teknologi dan komputer), IPK min 2.752. Usia Maksimal 27 Tahun3. Diutamakan memiliki pengalaman 2 tahun menjadi agent, Team Leader dan Trainer4. Terbiasa dalam memberikan training, mampu memberikan delivery modul pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan memiliki public speaking yang baik5. Mampu berkomunikasi dengan baik6. Memiliki kemampuan Berbahasa Inggris yang baik (lebih diutamakan)7. Mampu menggunakan Ms Office dengan baik8. Berpenampilan rapi dan bersih (grooming baik)9. Bersedia bekerja shifting10. Penempatan Semarang & Yogyakarta
----	------------------------	---	--