

Chief Service & Delivery Officer (CSDO)

Fungsi:

Menjamin seluruh proyek dan layanan operasional berjalan sesuai SLA, timeline, serta standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan. CSDO menjadi jembatan antara sisi teknis (CTO/CSO) dan pelanggan (CBO/Customer Success).

☐☐ Project Delivery Division

Project Manager

Bertanggung jawab merencanakan, mengoordinasikan, dan mengeksekusi proyek implementasi cloud, migrasi data, maupun integrasi antar-layanan (IaaS, PaaS, SaaS, DRaaS).

- **Tugas utama:**

- Membuat project charter dan timeline.
- Menyusun resource plan dengan CTO/Engineering team.
- Melakukan koordinasi lintas divisi (Engineering, Security, Customer Success).
- Menyusun laporan kemajuan proyek dan evaluasi pasca-implementasi.

- **KPI:**

- On-time delivery
 - Cost variance
 - Stakeholder satisfaction
-

Service Delivery Manager

Menjamin layanan cloud siap digunakan, stabil, dan memenuhi ekspektasi pelanggan serta kontrak SLA.

- **Tugas utama:**

- Mengatur handover dari tim proyek ke tim operasional.
- Memastikan provisioning, monitoring, dan dokumentasi layanan berjalan lancar.
- Bekerja sama dengan Customer Success dan Cloud Engineering untuk peningkatan kualitas layanan.

- **KPI:**

- SLA achievement
- Customer satisfaction (CSAT/NPS)
- Onboarding success rate

☐ Operations & Support Division

Service Desk Manager

Menjadi garis depan untuk semua permintaan dan insiden pelanggan, serta mengatur proses eskalasi ke tim teknis atau developer.

- **Tugas utama:**

- Memastikan 24/7 customer support berjalan efektif.
- Menetapkan prioritas tiket berdasarkan dampak dan urgensi.
- Mengelola pengetahuan (knowledge base, FAQ, troubleshooting guide).

- **KPI:**

- First response time
 - Resolution rate
 - Ticket backlog
-

Problem & Change Manager

Menangani analisis akar penyebab masalah (RCA) dan memastikan semua perubahan sistem dilakukan dengan risiko minimal.

- **Tugas utama:**

- Melakukan RCA pasca-insiden besar.
- Mengatur **Change Advisory Board (CAB)** dan mengontrol proses change request.
- Memastikan dokumentasi dan komunikasi perubahan berjalan dengan baik.

- **KPI:**

- Change success rate
 - Recurring issue reduction
 - Change failure impact
-

Resilience Manager

Bertanggung jawab atas strategi **Business Continuity Plan (BCP)** dan **Disaster Recovery (DR)** agar layanan tetap berjalan meskipun terjadi gangguan besar.

- **Tugas utama:**

- Menyusun dan menguji BCP & DRP secara berkala.
- Berkoordinasi dengan Cloud Engineering, Network, dan Security untuk mitigasi risiko.
- Melakukan simulasi failover dan evaluasi performa recovery.

- **KPI:**

- RTO/RPO compliance
 - DR test success rate
 - Downtime reduction
-

