



CommOne

This presentation document is strictly confidential and solely for the use of MNC Bank. The content have been summarized to suit presentation needs; for actual definitions, descriptions and exclusion, please refer to the corresponding directorate.

CommOne


adalah sebuah sistem yang bertujuan untuk menampung seluruh pertanyaan, permintaan & keluhan yang disampaikan oleh Nasabah. Laporan yang diterima akan diteruskan kepada unit kerja terkait untuk dilakukan proses pemeriksaan dan penelusuran lebih lanjut.

Halaman Login

Inbox - desyana.wiratri@mncbank.co.id - Outlook (Product Activation Failed)

Commone

Not secure | 10.5.68.104:8012/commone/login



Commone System

Password is required.

Login

Login With Your Account

2016 © PT Bank MNC Internasional Tbk

4 Fungsi Tugas



Customer Desk

Satuan unit kerja yang berhadapan langsung dengan Nasabah. Bertugas untuk menerima keluhan, pertanyaan atau pengajuan yang disampaikan oleh Nasabah



Solution Desk

Satuan unit kerja yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan, penelusuran dan penyelesaian setiap laporan



Monitoring Desk

Satuan unit kerja Service Quality yang melakukan fungsi pengawasan terkait tindak lanjut setiap laporan, mengelola CommOne dan melakukan analisis



Admin & Monitoring Operations

Satuan unit kerja yang bertugas mengelolah daftar user account

Proses Penanganan Laporan



Customer



Customer Desk

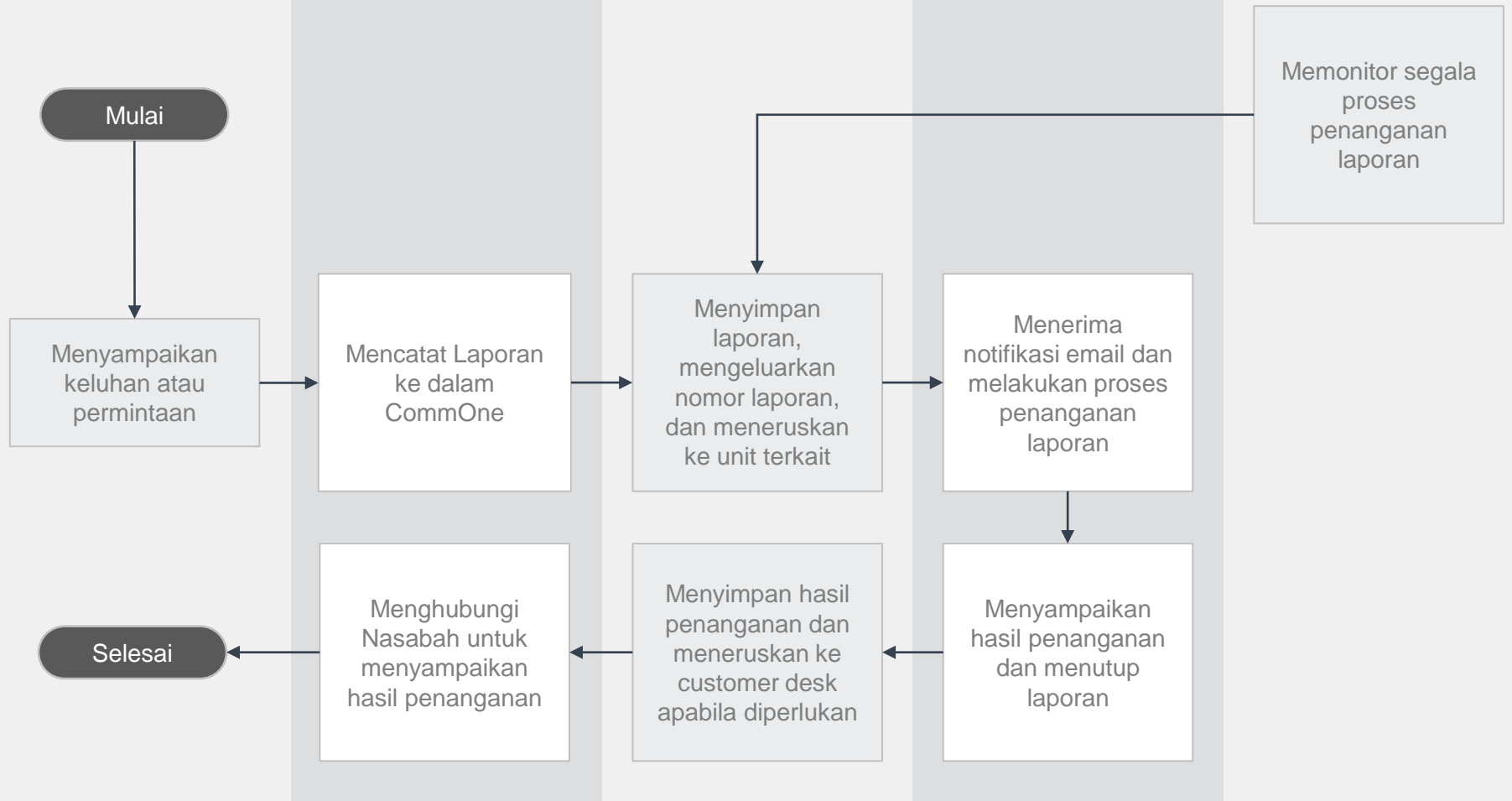
CommOne



Solution Desk



Monitoring Desk



Halaman Pertama Setelah User Login

The screenshot shows a web browser window with the URL `10.5.68.104:8012/commone/home`. The page is titled "Commone System" and features a dark blue header with the MNC Bank logo, a "Call Center" label, a user profile icon for "Customer Desk (ahmad)", and a timestamp "17-07-2018 14:55:35 WIB". A left sidebar contains a menu with items: Home, MNC Pay, Leads Data, Inquiry, My Account, and Logout. The main content area displays a "WELCOME TO COMMONE SYSTEM" message and a tabbed interface with "Information Login" selected. Below the tabs is a table titled "INFORMATION LOGIN" showing user details.

#	Information
Full Name	Ahmad Noor Yulianto
Username	ahmad
Group Name	Customer Desk
Branch	#N/A
Office [Position]	Staff
Last Login	17-07-2018 14:56

Menu – Menu di Halaman CommOne

1. Home

Halaman pertama ketika user login ke CommOne. Menampilkan informasi akun, produk ;promosi dan daftar FAQ

2. MNC Pay

Halaman untuk pengajuan konversi transaksi kartu kredit menjadi cicilan

3. Leads Data

Halaman untuk mengisi informasi kontak seseorang yang tertarik dengan produk, jasa, atau penawaran MNC Bank. Data tersebut akan dikirim ke kantor cabang untuk dihubungi dan membuat janji bertemu

4. Inquiry

Terdiri dari Create Inquiry, List Inquiry, Find Inquiry, Call Customer, Pending Inquiry,

5. My Account

Terdiri dari Change Password, Edit Profile

Menu Home

Halaman yang menampilkan informasi **akun**, informasi **produk**, informasi **promosi**, dan daftar **pertanyaan seputar produk & layanan (FAQ)** MNC Bank

MNC BANK Call Center

Customer Desk (tes_cc) 07-06-2017 17:35:43 WIB

Commone System

Home >

WELCOME TO COMMONE SYSTEM

Information Login Product News Promotion News FAQ

INFORMATION LOGIN

#	Information
Full Name	Tes Call Center
Username	tes_cc
Group Name	Customer Desk
Branch	#N/A
Office [Position]	Staff
Last Login	07-06-2017 17:33
Channel	Call Center
PIC	#N/A

© 2016 MNC BANK

Menu Home > Product News

1. Kik tab Product News
2. Masukkan kata kunci pada kolom Search untuk mencari suatu informasi produk
3. Klik tombol [Read More](#) untuk menampilkan informasi detail produk yang dipilih

The screenshot displays the MNC Bank Call Center dashboard. The top navigation bar includes the MNC Bank logo, a 'Call Center' label, a user profile for 'Monitoring Desk (desyana)', and a timestamp '17-07-2018 14:45:50 WIB'. The main content area features a sidebar with navigation links: User Management, Mapping, Leads Data, Inquiry, My Account, and Logout. The central panel is titled 'LATEST PRODUCT NEWS' and contains a search bar with the text 'sla'. Below the search bar, there is a table with two columns: 'Image' and 'Title / News Content'. The first row shows a news item dated '8 February 2018' with the title 'KARTU KREDIT' and a 'Read more' button. The second row shows a news item dated '8 February 2018' with the title 'BANKING'.

Image	Title / News Content
	<p>8 February 2018 > KARTU KREDIT ></p> <p>SLA KARTU KREDIT</p> <p>....</p> <p>Read more</p>
	<p>8 February 2018 > BANKING ></p>

Menu Home > Promotion News

1. Kik tab PromotionNews
2. Masukkan kata kunci pada kolom Search untuk mencari suatu informasi promosi
3. Klik tombol **Read More** untuk menampilkan informasi detail promosi yang dipilih

The screenshot displays the MNC Bank Call Center interface. The top navigation bar includes the MNC Bank logo, a 'Call Center' label, a user profile icon for 'Monitoring Desk (desyana)', and a timestamp '17-07-2018 14:47:15 WIB'. Below this, a secondary navigation bar features tabs for 'Information Login', 'Product News', 'Promotion News' (which is active), and 'FAQ'. A left sidebar contains a menu with options: 'User Management', 'Mapping', 'Leads Data', 'Inquiry', 'My Account', and 'Logout'. The main content area is titled 'LATEST PROMOTION NEWS' and includes a 'Print' button. It features a search bar and a 'Show [] entries' dropdown. Two promotional news items are visible: 1. 'Punya Rumah Sendiri, Bukan Mimpi' dated '13 July 2018' under the 'BANKING' category, with a 'Read more' button. 2. A partially visible item dated '13 July 2018' under the 'KARTU KREDIT' category.

Menu Home > FAQ

1. Kik tab FAQ
2. Pilih kategori yang diinginkan
3. Klik pada salah satu pertanyaan atau jawaban akan muncul pada baris berikutnya

COMMON - JULI 2018.ppt [Compatibility Mode] - PowerPoint (Product Activation Failed)

Commone x Commone x

Not secure | 10.5.68.104:8012/commone/home

MNC bank

Call Center

Monitoring Desk (desyana) 17-07-2018 14:50:3 WIB

FAQ

BANKING - eBIZ

BANKING - MOBILE

BANKING

BANKING -

PUNYACELENGAN

KARTU KREDIT

KARTU KREDIT -

PUNYAKARTU

MORTGAGE -

PUNYARUMAH

Bagaimana jika salah input password e-BIZ sebanyak 3 kali berturut turut ?

Tanyakan kepada nasabah : 1. Nama perusahaan 2. Login ID 3. Sarankan nasabah untuk mengirimkan email ke mncebizbanking@mncbank.co.id untuk meminta dilakukan reset password, dicantumkan dengan nama perusahaan, nama user yang lupa password, dan login ID, dikirimkan menggunakan alamat email yang terdaftar di mncebizbanking.

Bagaimana jika salah input pin token e-BIZ sebanyak 3 kali berturut turut ?

Bagaimana jika nasabah tidak bisa mengakses link dari email untuk pembuatan password ?

Bagaimana jika nasabah ingin melakukan pergantian alamat email ?

@ 2016 MNC BANK

Menu Inquiry > Create Inquiry

Halaman untuk membuat laporan pengaduan, permintaan, atau pertanyaan yang disampaikan oleh Nasabah. Pada akhir proses, sistem akan mengeluarkan **nomor laporan / nomor tiket** dan menampilkan **periode SLA**

The screenshot displays the 'Create Inquiry' page of the MNC Bank web application. The interface includes a dark sidebar on the left with navigation links: Home, My Account, Inquiry (highlighted), Call Customer, Create Inquiry, Find Inquiry [FL], List Inquiry [FL], Pending Inquiry, and Logout. The top header shows the MNC BANK logo, the word 'Cabang', a user profile icon, and the text 'Customer Desk - Cabang (melvin2)' along with a timestamp '23-11-2017 14:14:9 WIB'. The main content area is titled 'Create Inquiry' and contains a breadcrumb 'Data > Create Inquiry >'. Below this is a section titled 'FORM CREATE INQUIRY' with two rows of form fields: 'Channel' (a dropdown menu showing 'Cabang') and 'Branch Office' (a text field showing 'KCP MNC TOWER'). The next section, 'Basic Information Customer...', contains six input fields arranged in two columns: 'Customer Name', 'Phone', 'No. Credit Card', 'Account Number', 'Email', and 'ATM Number'. Each field has a corresponding icon (person, phone, credit card, account book, envelope, and ATM card respectively). The final section, 'Inquiry Type ...', contains six dropdown menus arranged in two columns: 'Product *', 'Unit *', 'Process *', 'Case *', 'Cause BI *', and 'Inquiry Type *'. Each dropdown menu has a placeholder text 'Choose ...'.

Menu Inquiry > Create Inquiry (1)

1. Masukkan **Nama Nasabah** (*customer name*)
2. Masukkan **Nomor Telpon** (*phone*)
3. Masukkan **Nomor Kartu Kredit** (*no. credit card*) apabila laporan terkait dengan kartu kredit.
4. Masukkan **Nomor Tabungan** (*account number*) apabila laporan terkait dengan produk tabungan.
5. Masukkan **Alamat Email** milik nasabah jika diperlukan.
6. Pilih **Product, Unit, Process** dan **Case** berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Nasabah.
7. Pilih **Penyebab Pengaduan** (*cause BI*). Customer desk harus dapat mengidentifikasi penyebab pengaduan berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Nasabah
8. Pilih **Jenis Pelaporan** (*inquiry type*) antara keluhan atau permintaan.
9. Apabila terdapat informasi lain / kronologis kejadian / catatan tambahan yang disampaikan oleh Nasabah masukkan pada kolom **Keterangan**

Menu Inquiry > Create Inquiry (2)

11. Centang kotak **Hubungi Nasabah** (*call customer*) apabila Nasabah ingin dihubungi kembali ketika proses penanganan telah selesai
12. Masukkan **Nominal Transaksi** (*nominal transaction*) dan **Tanggal Transaksi** (*tanggal transaksi*) apabila laporan yang disampaikan oleh Nasabah terkait dengan sistem pembayaran atau bersifat transaksional
13. Apabila terdapat dokumen yang perlu dilampirkan, upload dokumen tersebut pada kolom **Attach File**. Format file tidak terbatas dan ukuran file maksimal 5MB.
Terdapat beberapa kasus yang mewajibkan melampirkan dokumen tertentu. Apabila syarat tersebut tidak terpenuhi maka laporan akan berstatus *pending*. Laporan tidak akan diteruskan ke solution desk hingga lampiran di lengkapi.
14. Klik tombol.

Banking

Mengacu kepada parameter SLA Banking

Kartu Kredit

Mengacu kepada parameter SLA Kartu Kredit

Lain-Lain

Diluar yang tercantum di parameter SLA Banking & Kartu Kredit,
contoh :

- ❖ Pengaduan rekening Nasabah yang terindikasi penipuan
- ❖ Pengaduan terkait SLIK

Panduan Input Pertanyaan, Permintaan, Pengaduan di CommOne

1. Parameter SLA Banking

PRODUCT	UNIT	PROCESS	CASE TYPE	SLA (HK)	PIC
Banking	Statement Bank	Rekening Koran	Pengiriman Kondisi Rusak	5	General Services
Banking	Statement Bank	Rekening Koran	Pengiriman Terlambat	7	General Services
Banking	ATM MNC Bank	ATM MNC Bank	Mesin MNCB → Pembayaran → PAM	5	Payment
Banking	ATM MNC Bank	ATM MNC Bank	Mesin MNCB → Pembayaran → PLN	5	Payment
Banking	ATM Bersama	ATM Bersama	Biaya Transaksi → Tidak sesuai ketentuan	5	PSDG
Banking	ATM Bersama	ATM Bersama	Penarikan Tunai → Biaya tidak sesuai	5	PSDG
Banking	ATM PRIMA	ATM PRIMA	Penarikan Tunai → Uang tidak keluar, rekening terdebit	16	e-Channel Ops
Banking	ATM PRIMA	ATM PRIMA	Penarikan Tunai → Tidak merasa transaksi	16	e-Channel Ops
Banking	Mbanking	Mbanking (SKN / RTGS)	Transfer ke Bank Lain → Gagal, rekening terdebit	3	e-Channel Ops
Banking	Mbanking	Mbanking (Real Time)	Transfer ke Bank Lain → Gagal, rekening terdebit	16	e-Channel Ops

Panduan Input Pertanyaan, Permintaan, Pengaduan di CommOne

2. Parameter SLA Kartu Kredit

PRODUCT	UNIT	PROCESS	CASE TYPE	SLA (HK)	PIC
Kartu Kredit	Billing, PIN & Kartu	Billing	Permintaan Tanda Terima Pengiriman Billing Statement Dalam Kota	7	Operation Kartu Kredit - Terkait Billing
Kartu Kredit	Billing, PIN & Kartu	Billing	Permintaan Tanda Terima Pengiriman Billing Statement Luar Kota	9	Operation Kartu Kredit - Terkait Billing
Kartu Kredit	Interchange & Settlement	Sanggah Trx	Sanggah Tidak Pernah Melakukan Transaksi	122	Operation Kartu Kredit - Interchange & Settlement
Kartu Kredit	Interchange dan Settlement	Sanggah Trx	Double Transaksi	122	Operation Kartu Kredit - Interchange & Settlement
Kartu Kredit	Payment & Reconcile	Payment	Gagal Debet Autopay	5	Operation Kartu Kredit - Payment & Reconcile
Kartu Kredit	Payment & Reconcile	Payment	Pembayaran melalui MNC Bank	5	Operation Kartu Kredit - Payment & Reconcile
Kartu Kredit	Payment & Reconcile	Payment	Pembayaran Melalui Jaringan ATM Bersama dan Prima	5	Operation Kartu Kredit - Payment & Reconcile
Kartu Kredit	Data Maintenance	Rubah Data	Perubahan Alamat	4	Operation Kartu Kredit - Data Maintenance
Kartu Kredit	Data Maintenance	Rubah Data	Perubahan Telepon	4	Operation Kartu Kredit - Data Maintenance

Menu Inquiry > Create Inquiry

COMMONNE - JULI 2018.ppt [Compatibility Mode] - PowerPoint (Product Activation Failed) PICTURE TOOLS

Commone

10.5.68.104:8012/commone/home?module=b3f0c7f6bb763af1be91d9e74eabfeb199dc1f1f&pm=9e6a55b6b4563e652a23be9d623ca5055c356940

MNC bank

Call Center

Customer Desk (ahmad) 16-07-2018 17:42:23 WIB

Additional Information ...

Description

☐ Call Customer , if the problem has been Finished

Nominal Transaction

Nominal Transaksi

Transaction Date

Attach File

Choose File No file chosen

Create Inquiry

@ 2016 MNC BANK

Menu Inquiry > Create Inquiry > Halaman Confirmation

CONFIRMATION

Inquiry has been Created !

Ticket Number : 2017052210013

Customer Name	: Wira Dinata	SLA	: 4 HK (Hari Kerja)
Date Create	: 22-05-2017 10:23 WIB	Limit/Expire	: 26-05-2017

Description :

CH req ganti alamat billing ke PT Communication One. Jalan Kebon Sirih Raya no. 17 - 19

Edit Inquiry 

+ Create Other Inquiry

Lanjut 

☒ Finish Inquiry [close ticket]

Menu Inquiry > List Inquiry





































Halaman yang menampilkan seluruh **daftar pengaduan Nasabah** yang pernah diinput. Customer Desk hanya dapat menampilkan laporan Nasabah yang pernah diinput oleh unit kerjanya / cabang

The screenshot shows the MNC BANK Call Center interface. The left sidebar contains navigation links: Home, MNC Pay, Leads Data, Inquiry (selected), Call Customer, Create Inquiry, Find Inquiry [FL], List Inquiry [FL], Pending Inquiry, My Account, and Logout. The main content area is titled "List Inquiry" and shows a breadcrumb "Data > List Inquiry >". Below this, there is a red error message "LIST INQUIRY #N/A" with a red arrow pointing to the "Unprocessed" card. The cards display the following data:

Status	Count	Percentage
Done	45091	98.13 %
Unprocessed	549	1.19 %
On Progress	274	0.60 %
Expired	34	0.07 %

Each card has a "VIEW REPORT" link and a refresh icon. The footer shows "© 2016 MNC BANK" and "PT Bank MNC Internasional Tbk".

Menu Inquiry > List Inquiry > Print FPN

TICKET NUMBER / INQUIRY DATE	CHANNEL	CUSTOMER / CASE / DETAIL	STATUS / PRIORITY	SLA	ACTION
 2016093010056  30-09-2016 16:24	Call Center	IRVAN NURYAMAN SURYANTO Sanggah Tidak Pernah Melakukan Transaksi <i>CM : CH RPRT SDH KIRIM FORM AFFIDAVIT,FC KTP DAN FC CC, TO EMAIL : CITRARESTIANA/CARD.SERVICE@MNCBANK.CO.ID TGL29092016 MOHON DIBANTU PENGECEKANNYA DAN PLS PROSES</i>	<div>On Progress</div> <div> Important</div>	122 Hari Kalender  30-01-2017 16:24	<div> Detail</div> <div>Print </div>
 2016093010060  30-09-2016 16:31	Call Center	HARISYUAN Pengajuan Cicilan <i>CM : CH REQ MNC PAY TENOR 6 BLN BUNGA 0 % TGL 29/09/2016 AT ERAFON ARTHA RETAILIND JAKARTA AMT 6,999,000 ANGSURAN PER BLN 1,166,500 CH AGREE SYARAT KETENTUAN PLS PROSES.....</i>	<div>On Progress</div> <div> Normal</div>	9 Hari Kerja  13-10-2016	<div> Detail</div> <div>Print </div>
 2016093010119  30-09-2016 18:16	Call Center	YUDA RIZWAN SIMATUPANGI Merchant Promo <i>"CM ; CH REQ MNC PAY TENOR 3 BLN BUNGA 0% TGL 30/09/2016 AT TONGLEA AMNT 4,900,000 ANGSURAN PER BLN @ 1,633,333 please proses *RAHMA ii"</i>	<div>On Progress</div> <div> Normal</div>	7 Hari Kerja  11-10-2016	<div> Detail</div> <div>Print </div>
 2016093010123  30-09-2016 18:21	Call Center	JATU FEBTI PRASETIANINGRUM Merchant Promo <i>"CM ; CH REQ MNC PAY TENOR 6 BLN BUNGA 0% TGL 20/09/2016 AT DJ AUTO VARIASI AMNT 5,123,000 ANGSURAN PER BLN @ 853,833 please proses *RAHMA "</i>	<div>On Progress</div> <div> Normal</div>	7 Hari Kerja  11-10-2016	<div> Detail</div> <div>Print </div>
 2016093010124  30-09-2016 18:24	Call Center	SYAFIRA NOFITA Merchant Promo <i>CM ; CH REQ MNC PAY TENOR 3 BLN BUNGA 0% TGL 29/09/2016 AT PD STYLE LEAD AMNT 3,077,000 ANGSURAN PER BLN @ 1,025,667 please proses *RAHMA</i>	<div>On Progress</div> <div> Normal</div>	7 Hari Kerja  11-10-2016	<div> Detail</div> <div>Print </div>
 2016100110198  01-10-2016 00:00	Call Center	DESI SETIAWATI Merchant Promo <i>"KOREKSI MEMO SEBELUMNYA CM : CH ASK ABT PROSES CICILAN BUNGA 1,5%, TRX AT TB. BUANA BERKAT LESTARI TANGE TGL 22/09/2016 AMT 1,384,500 CICILAN 6X @251,518, PENGAJUAN TGL 24 SEP BUT AGENT CEK BLM DI PROSES SDH MELEBIHI SLA , PLS PROSES *RAHMA"</i>	<div>On Progress</div> <div> Normal</div>	7 Hari Kerja  11-10-2016	<div> Detail</div> <div>Print </div>



Formulir Pengaduan Nasabah (FPN)



FORMULIR PENGADUAN NASABAH

Nomor Pengaduan 2017092310029

CABANG #WA	Tanggal Pengaduan 23-09-2017	Tanggal Penyelesaian 07-11-2017
---------------	---------------------------------	------------------------------------

Informasi Nasabah

Nama Lengkap	Budi Santoso	Nomor Rekening	0
Nomor Telpn	6281280841636	Nomor Kartu ATM	0
Alamat Email	boedisan.card@gmail.com	Nomor Kartu Kredit	5126300050295353

Informasi Pengaduan

Jenis Produk	Kartu Kredit
Unit	Fraud Monitoring
Proses	Fraud Case
Jenis Pengaduan	Indikasi Fraud

Terkait Sistem Pembayaran ☒ Ya ☐ Tidak

Nominal Transaksi	0	Tanggal Transaksi	
-------------------	---	-------------------	--

CM : AGENT BLOK SA R: KESELURUHAN DATA BERBEDA SELAIN NAMA LENGKAP, MOHON DIBANTU INVESTIGASI TERKAIT PENGIRIMAN KARTUNYA. APAKAH SUDAH SESUAI, CH SUDAH KONFIRMANSI DENGAN PIHAK OTO, MOHON DIBANTU UNTUK INVESTIGASINYA. PLEASE PROSES

	Nasabah Budi Santoso	Petugas Bank Ahmad Noor Yulianto
--	-----------------------------	---

KETENTUAN FILLING FPN :

- ☐ Print FPN di CommOne
- ☐ Nasabah tandatangan di FPN
- ☐ Cabang filing FPN & dokumen pendukung :
 - KTP/identitas diri yg masih berlaku
 - Dokumen lainnya, seperti : bukti transfer, foto kartu kredit, dsb
- ☐ Form2 dokumen terkait proses kartu kredit tersedia di menu "Library" di CommOne

Menu Inquiry > Find Inquiry

Halaman untuk **mencari** dan **melihat** rincian laporan Nasabah berdasarkan nomor tiket, nama Nasabah, nomor rekening, nomor ATM, atau nomor kartu kredit

MNC BANK Call Center

Customer Desk (tes_cc) 07-06-2017 17:45:41 WIB

Find Inquiry

Data > Find Inquiry >

FORM SEARCH

Choose Base On...
Ticket Number
Customer Name
Account Number
Credit Card Number
ATM Card Number

Key Word... Search

Menu Inquiry > Find Inquiry > Print FPN

Commone 10.5.68.104:8012/commone/home?module=b7eb6c689c037217079766fdb77c3bac3e51cb4c&pm=9e6a55b6b4563e652a23be9d623ca5055c356940&act=src

MNC BANK Call Center Customer Desk (ahmad) 02-02-2018 15:44:48 WIB

Leads Data

- Inquiry**
- Call Customer
- Create Inquiry
- Find Inquiry [FL]
- List Inquiry [FL]
- Pending Inquiry

My Account

- Logout







FORM SEARCH

Ticket Number Search

DATA INQUIRY

Print

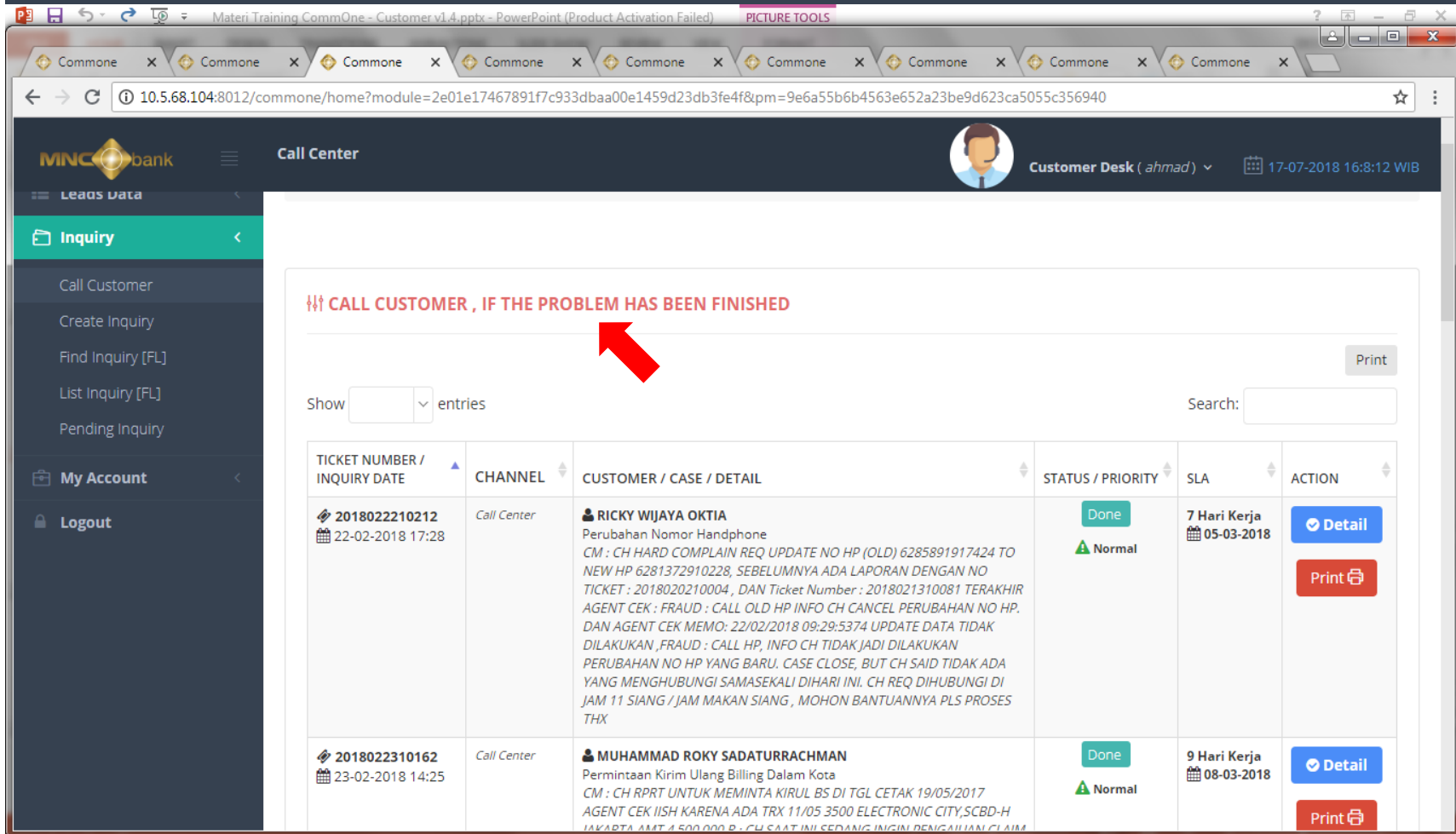
Show entries Search:

TICKET NUMBER / INQUIRY DATE	CHANNEL	CUSTOMER / CASE / DETAIL	STATUS / PRIORITY	SLA	ACTION
 2016092910002 29-09-2016 04:20	Call Center	 TOMI BUDIMAN Perubahan Alamat tess from call center	 Done  Normal	4 Hari Kerja 05-10-2016	 Detail  Print

Showing 1 to 1 of 1 entries

Menu Inquiry > Call Customer

Halaman untuk menampilkan daftar laporan dimana **Nasabah perlu dihubungi**
Tujuannya untuk menginformasikan hasil penanganan terkait laporan yang disampaikan Nasabah



The screenshot displays the MNC Bank Call Center interface. The left sidebar contains the 'Inquiry' menu, which is highlighted. The main content area shows a list of customer tickets. A red arrow points to the text 'CALL CUSTOMER, IF THE PROBLEM HAS BEEN FINISHED' above the table.

CALL CUSTOMER, IF THE PROBLEM HAS BEEN FINISHED

Print

Show entries Search:


TICKET NUMBER / INQUIRY DATE	CHANNEL	CUSTOMER / CASE / DETAIL	STATUS / PRIORITY	SLA	ACTION
2018022210212 22-02-2018 17:28	Call Center	RICKY WIJAYA OKTIA Perubahan Nomor Handphone CM : CH HARD COMPLAIN REQ UPDATE NO HP (OLD) 6285891917424 TO NEW HP 6281372910228, SEBELUMNYA ADA LAPORAN DENGAN NO TICKET : 2018020210004, DAN Ticket Number : 2018021310081 TERAKHIR AGENT CEK : FRAUD : CALL OLD HP INFO CH CANCEL PERUBAHAN NO HP. DAN AGENT CEK MEMO: 22/02/2018 09:29:5374 UPDATE DATA TIDAK DILAKUKAN ,FRAUD : CALL HP, INFO CH TIDAK JADI DILAKUKAN PERUBAHAN NO HP YANG BARU. CASE CLOSE, BUT CH SAID TIDAK ADA YANG MENGHUBUNGI SAMASEKALI DIHARI INI. CH REQ DIHUBUNGI DI JAM 11 SIANG / JAM MAKAN SIANG, MOHON BANTUANNYA PLS PROSES THX	Done Normal	7 Hari Kerja 05-03-2018	Detail Print
2018022310162 23-02-2018 14:25	Call Center	MUHAMMAD ROKY SADATURRACHMAN Permintaan Kirim Ulang Billing Dalam Kota CM : CH RPRT UNTUK MEMINTA KIRUL BS DI TGL CETAK 19/05/2017 AGENT CEK IISH KARENA ADA TRX 11/05 3500 ELECTRONIC CITY,SCBD-H JAKARTA AMT 4.500.000 B. CH SAAT INI SEDANG INGIN PENGALIAN CLAIM	Done Normal	9 Hari Kerja 08-03-2018	Detail Print

Hubungi Nasabah untuk menyampaikan hasil penanganan

1. Klik salah satu tombol untuk menampilkan rincian laporan
2. Setelah menghubungi Nasabah, informasi tambahan yang telah diperoleh dari Nasabah pada kolom **Keterangan**
3. **Centang** kotak hubungi nasabah sebagai penanda bahwa *user* telah menghubungi nasabah
4. Klik tombol

Laporan Nasabah yang telah dihubungi akan hilang dari daftar Call Customer

Menu Inquiry > Call Customer



Home

Leads Data

MNC Pay

Inquiry

Call Customer

Create Inquiry

Find Inquiry [FL]


List Inquiry [FL]

Pending Inquiry

My Account

Logout

Call Center

 Customer Desk (tes_cc) 07-06-2017 17:52:38 WIB

Call Customer

Data Laporan > Call Customer >

DETAIL INQUIRY With Ticket Number : 2016101710025

Status Inquiry Done

Inquiry Date	17-10-2016	Channel	Call Center
SLA	7 HK	Branch	#N/A
Additional SLA	0 HK	Limit / Expire	2016-10-26


Basic Information Customer

Customer Name	DEMMY MAHENDRA	Account Number	0
Phone	6281934141321	Email	DEMMIE.MAHENDRA@YAHOO.COM
Credit Card Number	4324430000236208	ATM Card Number	-
Product	Kartu Kredit	Unit	Billing, PIN & Kartu
Process	Cetak PIN		
Case	Permintaan Cetak PIN		
Inquiry Tape	PERMINTAAN	Priority	▲ Normal
Nominal Transaction	0	Transaction Date	-
Description	CM : CH REQ PIN R: HILANG/LUPA PLEASE DELL TO HOME VALID, PLEASE PROSES		

FORM CALL CUSTOMER Confirmation Call Customer ...


Note + ☐ Note : I have already called customer / Confirm Finish

Keterangan



Submit Memo

History Inquiry

 PT Bank MNC Internasional Tbk

27

Menu Inquiry > Pending Inquiry

Halaman untuk menampilkan seluruh laporan Nasabah yang belum melengkapi dokumen pendukung. Laporan yang berstatus pending akan dikirimkan ke Solution Desk setelah dokumen sudah lengkap

DATA PENDING INQUIRY

Choose Base On... Key Word... Search

10 records

TICKET NUMBER / INQUIRY DATE	CHANNEL	CUSTOMER / CASE / DETAIL	STATUS / PRIORITY	SLA	ACTION
2018050710125 07-05-2018 12:34	Call Center	MADE RENA Indikasi Fraud CM: CH RPPT INGIN MELAKUKAN PEMBAYARAN KE KARTU KREDITNYA SENDIRI NAMUN SALAH PEMBAYARAN KE KARTU 4267500000142835 A/N NI WAYAN MARTINI DAN CH INFOKAN ADANYA KESALAHAN DALAM PENGIRIMAN KARTU SUPLEMENT NAMA ISTRI NYA SEHARUSNYA NI WAYAN ARTINI DENGAN NOMOR KARTU 4267500000047158 BUT DIKIRIMKAN 4267500000142835 A/N NI WAYAN MARTINI YANG CH INFOKAN TIDAK MENGENAL NI WAYAN MARTINI MOHON DIBANTU INVESTIGASI DAN AGENT SGGT KIRIMKAN DOC SP SALAH PEMBAYARAN + FC KTP+ FC CC + BUKTI PAYMENT DIKIRIMKAN TO EMAIL MNC THANKS	Important	32 Hari Kerja 20-06-2018	Detail
2018062310125 23-06-2018 16:43	Call Center	RATNI ASTUTIYANI UTAMI Indikasi Fraud CM : CH ANGGAH TRX DI TGL 24/05 3500 AT NIKKI HOTEL AMT	Important	32 Hari Kerja 07-08-2018	Detail

Menu Inquiry > Pending Inquiry

1. Klik pada salah satu tombol **Detail** untuk menampilkan rincian laporan
2. Upload dokumen yang ingin dilampirkan pada kolom **Attach File**
3. Klik tombol dan laporan nasabah akan langsung dikirim ke solution desk

Customer desk dapat menghapus laporan nasabah yang berstatus pending jika dalam kurun waktu X hari nasabah tidak melengkapi dokumen pendukung yang diperlukan.

The screenshot displays the MNC Bank Call Center interface. At the top, there's a header with the MNC Bank logo, a 'Call Center' title, and a user profile for 'Customer Desk (ahmad)' with a timestamp of '17-07-2018 16:38:8 WIB'. Below the header, a 'Description' box contains a customer complaint in Indonesian. The main section is titled 'FORM MEMO For Complete Documents ...'. It features an 'Attach File' section with a 'Choose File' button and a text area for 'Keterangan'. At the bottom, there are three buttons: 'Submit Document' (green), 'Submit Memo Only' (blue), and 'Cancel Inquiry' (red). Two red arrows point to the 'Choose File' button and the 'Submit Document' button. A 'History Inquiry' button is located in the top right corner of the form area.

COMMON - JULI 2018.ppt [Compatibility Mode] - PowerPoint (Product Activation Failed)

10.5.68.104:8012/commone/home?module=6c1e671f9af5b46d9c1a52067bdf0e53685674f7&pm=9e6a55b6b4563e652a23be9d623ca5055c356940&ext=detail&tn=2018050710125&c...

MNC Bank

Call Center

Customer Desk (ahmad) 17-07-2018 16:38:8 WIB

Description

CM: CH RPPT INGIN MELAKUKAN PEMBAYARAN KE KARTU KREDITNYA SENDIRI NAMUN SALAH PEMBAYARAN KE KARTU 4267500000142835 A/N NI WAYAN MARTINI DAN CH INFOKAN ADANYA KESALAHAN DALAM PENGIRIMAN KARTU SUPLEMENT NAMA ISTRI NYA SEHARUSNYA NI WAYAN ARTINI DENGAN NOMOR KARTU 4267500000047158 BUT DIKIRIMKAN 4267500000142835 A/N NI WAYAN MARTINI YANG CH INFOKAN TIDAK MENGENAL NI WAYAN MARTINI MOHON DIBANTU INVESTIGASI DAN AGENT SGGT KIRIMKAN DOC SP SALAH PEMBAYARAN + FC KTP+ FC CC + BUKTI PAYMENT DIKIRIMKAN TO EMAIL MNC THANKS

FORM MEMO For Complete Documents ...

History Inquiry


Attach File * Choose File No file chosen

Keterangan *


Submit Document Submit Memo Only Cancel Inquiry

@ 2016 MNC BANK

Halaman untuk pengajuan konversi transaksi kartu kredit menjadi cicilan

 **MNC BANK**

Call Center

 Customer Desk (tes_cc)

07-06-2017 17:54:28 WIB

Home

Leads Data

MNC Pay

Form Request

Inquiry

My Account

Logout

Form Request

MNC Pay > Form Request >

FORM REQUEST MNC PAY request mnc pay form... **Inputed by Tes Call Center (tes_cc)**

Customer Name

Customer Name ...

Credit Card Number

Credit Card Number ...

Merchant Name

Merchant Name ...

Transaction Nominal

Nominal Transaction...

Approval Code

Approval Code ...

Transaction Date

Product Code

----- Pilih Plan Code -----

Tenor

-- Pilih Tenor --

Interest Nominal

Interest Nominal ...

Total Nominal

Nominal ...


Installment Nominal

Installment Nominal ...

Keterangan

Submit


Cancel



PT Bank MNC Internasional Tbk

30

Menu MNC Pay

1. Masukkan **nama lengkap** nasabah
2. Masukkan **nomor kartu kredit**
3. Masukkan **nama toko** (*merchant*)
4. Masukkan **nominal transaksi**
5. Masukkan **tanggal transaksi**
6. Masukkan ***approval code*** yang diperoleh dari sistem Ascend
7. Pilih **tenor** cicilan
8. Pilih **jenis cicilan** dan otomatis sistem akan menghitung jumlah bunga dan nominal cicilan per bulan
9. Jika nasabah telah setuju dengan syarat dan ketentuannya, klik  dan pengajuan akan dikirim ke solution desk

Menu My Account > Change Password

Petunjuk untuk mengganti password CommOne. User disarankan mengganti password pada saat pertama kali login. Apabila lupa password dapat menghubungi unit Admin & Monitoring Operations

1. Masukkan password baru
2. Masukkan kembali password baru
3. Klik tombol

COMMONONE - JULI 2018.ppt [Compatibility Mode] - PowerPoint (Product Activation Failed)

Commone Commone

Not secure | 10.5.68.104:8012/commone/home?module=0716d9708d321ffb6a00818614779e779925365c&pm=1574bddb75c78a6fd2251d61e2993b5146201319

MNC bank Call Center Customer Desk (ahmad) 17-07-2018 17:16:41 WIB

Change Password

Profile > Change Password >

CHANGE PASSWORD

Username * ahmad

Password * New password

Confirm Password * New password confirm

SUBMIT

@ 2016 MNC BANK

Temuan Penggunaan CommOne di Cabang

❑ Cabang tidak input pengaduan Nasabah di CommOne

Masih menggunakan pedoman penanganan pengaduan Nasabah yg lama, yaitu mengirimkan formulir pengaduan Nasabah (FPN) ke unit kerja terkait.

❑ Salah kamar

Customer Desk salah input pengaduan di CommOne, seperti salah pilih unit dan proses. Hal ini mengakibatkan pengaduan tidak terkirim ke Solution Desk terkait.

❑ Customer Desk saat “*create inquiry*” tidak input data Nasabah dengan lengkap dan benar

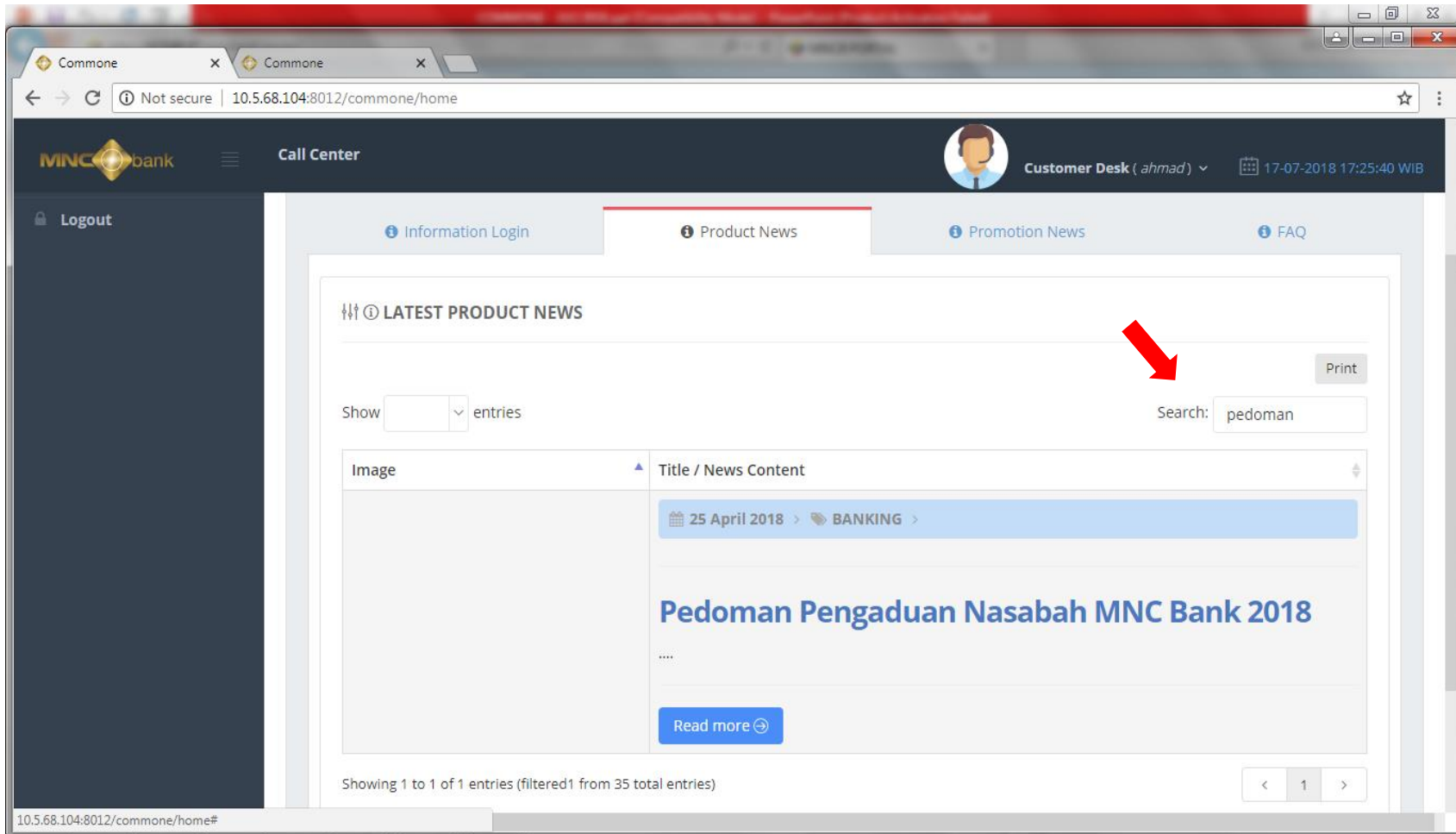
- tidak input nomor rekening, ATM, Kartu Kredit
- salah input nominal yang di klaim Nasabah
- tidak input kolom deskripsi

❑ Customer Desk setelah “*create inquiry*” memilih tombol “*finish inquiry /close ticket*”

Hal ini mengakibatkan status pengaduan menjadi “*done*” dan pengaduan tidak terkirim ke Solution Desk terkait.

Pedoman Pengaduan Nasabah MNC Bank 2018

1. CommOne di Menu Home > Product News
2. Portal > E-Library > Service Quality > Penanganan Pengaduan Nasabah



- ❑ New User Customer Desk

- ❑ Tiap kali ada perpindahan frontliner ke cabang lain

Permohonan pembuatan user account dapat diajukan ke unit Admin & Monitoring Operations.

END OF DOCUMENT

The presentation is prepared and presented by PT. Bank MNC Internasional, Tbk ("MNC Bank"). This presentation is copyright of MNC Bank which is protected by regulations and legislation in force in Indonesia. MNC Bank prohibits the third party to copy, distribute, deliver and/or reproduce this presentation in any form and for any purpose without the prior written consent of MNC Bank. Therefore, MNC Bank is not responsible for any consequences of actions that are prohibited. MNC Bank appreciate if the third party using the opinions and information presented in this presentation as a reference or a source of information.

Opinions and information presented in this presentation describes the conditions prevailing on the date of presentation it describes. MNC Bank prepares and presents this presentation is based on opinion and existing public information and not verifying the accuracy and completeness of the above opinions and information so that MNC Bank does not guarantee the accuracy and completeness of the above opinions and information contained therein, either express or implied. MNC Bank is entitled and authorized to alter and/or to correct the contents of this presentation at any time.

In addition, the analysis presented in this presentation is not intended to be a stock assessment report, the assets or business of the MNC Bank. If this presentation includes an assessment, it is indicative and is intended only for the initial study with respect to the mean exposure of this presentation.

This presentation does not give a promise or guarantee of future events. Opinion and information that are explicit and implicit in this presentation is not and can not be used as the basis of a contract, agreement, or commitment of any kind and/or with MNC Bank to third parties, in particular in connection with the presentation of this presentation exposed.