|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN | | | |
| *CUSTOMER* | *CUSTOMER SERVICE* | *OPERATION* | *DESCRIPTION* |
| 1  Pelanggan menghubungi CS Call Center untuk memberikan keluhangi CS Call Center untuk memberikan keluhan  Selesai | Keluhan yang sering terjadi dimasukkan kedalam weekly reporting  6  5  4  2  3  tidak  ya  Selesai  CS Call Center menghubungi departemen terkait masalah yang dihadapi pelanggan via WAG  Keluhan Umum ?  CS Call Center memberikan solusi dari masalah (Case Closed)  Rapat Evaluasi dilaksanakan bila diperlukan | Departemen terkait mencari dan memberikan  solusi yang tepaten terkait mencari dan memberikan solusi yang tepat | 1. Pelanggan mengirimkan keluhan melalui WA Center dengan nomor 0811333799  2. CS WA Center menerima keluhan/komplain dari pelanggan yang tercatat dalam sistem WASP Dashboard WA Center.  - Keluhan pelanggan harus di-response dalam 5 menit pertama.  - Keluhan WA ditargetkan di-closed dalam 10 menit.  3. Keluhan Pelanggan yang sifatnya keluhan umum dapat diselesaikan oleh CS maka langsung dapat dijelaskan kepada pelanggan, namun bila keluhan tidak dapat dijawab/difollow up oleh team CS, maka keluhan akan dieskalasi ke team terkait via WA Group atau via phone internal. Pelanggan diinformasikan mengenai progress penyelesaian masalah, penyebab, alternatif tindakan dan solusi maksimal 10 menit sejak pelanggan menghubungi WA Center.  4. CS memberikan konfirmasi atas penyelesaian keluhan pelanggan kemudian memberikan status Closed pada Case ID WA Chat tersebut.  5. Keluhan/Problem yang sering terjadi dimasukkan ke dalam Weekly Reporting atas Trend Keluhan dan Top 10 Case.  6. Rapat evaluasi dilaksanakan bila diperlukan tergantung dari kritisnya masalah. |