

Sehubungan dengan kebutuhan perusahaan dalam menindaklanjuti permohonan, keluhan dan informasi dari dan kepada Pelanggan, maka sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami sampaikan bahwa terdapat penambahan permintaan data kepada Pelanggan yang bersifat personal dengan penjelasan sbb :

1. Semua transaksi yang masuk ke PLN 123 baik permohonan Niaga (PB/PD/PS), keluhan & Gangguan (Teknis & Non Teknis) serta kebutuhan yang bersifat informasi, data permohonan/laporannya harus dilengkapi dengan **“Alamat Email dan Nomor HP Pelapor/Pelanggan”** yang dicantumkan pada aplikasi (CRM/APKT/AP2T) selain data-data lainnya, **kecuali untuk keluhan/gangguan yang bersifat urgent, Pelanggan yang kecewa dan marah atas layanan/produk PLN.**
  - a. Untuk data laporan yang dicatat **di CRM**, Alamat Email dan Nomor HP Pelapor/Pelanggan diinput pada **kolom “Email” dan “HP”**.

The screenshot shows a web-based form titled "Info Pelanggan". At the top, there are three tabs: "Pelanggan", "Histori", and "Riwayat". Below the tabs, there are several input fields. The first section contains "Alamat:", "Tarif/Daya:", and "Gardu/Tiang:". The second section, titled "Data Penelpon", contains "Id Caller \*:" (with value "1"), "Nama \*:", "Alamat \*:", "HP \*:", "Telp. Rumah:", "Email:", and "Resume \*:". The "HP \*:" and "Email:" fields are highlighted with red rectangles, indicating they are the focus of the document.

- b. Untuk laporan yang dicatat **di APKT** dicantumkan pada kolom **“Email Pelapor”** dan **“HP Pelapor”**.

Tiket CRM: O1D63EK

ID Pelanggan :

ID Nomor Meter :

Alamat Pelanggan :

Daya/ Tarif :

Gardu/ Tiang :

Nama Pelapor \* :

Alamat Pelapor :

Telepon Pelapor \* :

HP Pelapor :

Fax Pelapor :

Email Pelapor :

Media :

- c. Untuk permohonan yang diinput pada **AP2T**, alamat email dan nomor HP Pelanggan/Pemohon disesuaikan dengan form yang sudah tersedia pada aplikasi sbb : **“Email”** dan **“HP”**.

**Contoh untuk permohonan PB (Penyambungan Baru) :**

Calon Pelanggan

Nama\* :

PNJ :

Alamat\* :

Lingkungan\* :

No Bangunan\* :

KetNo RT\* RW\* No Dalam RT

Kode Pos :

Telepon\* :

Hp :

Identitas :

No Identitas :

Email :

Contoh untuk permohonan PD (Penambahan Daya) :



2. Alamat Email dan Nomor HP ditanyakan hanya kepada Pelanggan (Pelapor/Pemohon) adalah Pelanggan atau Pelapor/Pemohon adalah **“Penyewa”** atau **“orang yang bertanggungjawab”** pada persil atau bangunan yang dilaporkan/dimohonkan.

***Alamat email tidak perlu dimintakan jika Pelapor/Pemohon bukan termasuk dalam kriteria tsb.***

**Contoh penyampaian :**

***“... Apakah {Bapak/Ibu} sebagai Pemilik atau Penyewa yang bertanggungjawab di alamat tsb ?...”***

3. Alamat Email Pelanggan/Pelapor ditanyakan pada saat CSO melengkapi data-data Pelanggan yang bersifat personal lainnya, seperti No. Telepon, Alamat Pelanggan, IDPEL dll.

**Contoh permintaannya :**

***“... Untuk alamat emailnya mohon disampaikan ...”***

- Sampaikan ucapan **“TERIMA KASIH”** setelah Pelanggan meresponnya.

**Contoh penyampaian :**

***“... Baik {Bapak/Ibu}, Terima Kasih ...”***

4. Terdapat penambahan pertanyaan untuk data No. Telepon setelah menyampaikan :

*“... Apakah No. Telepon yang digunakan dapat kami hubungi kembali ? ...”*

**{Pelanggan merespon} ...,**

- a. Jika Pelanggan menyampaikan **“YA**, dapat dihubungi kembali” maka catat No. Telepon tsb pada aplikasi.
- b. Jika Pelanggan menyampaikan No. Telepon lain maka data tsb diinput pada data laporan No. Telepon lainnya pada kolom HP Pelapor.

The screenshot displays a CRM interface for ticket management. The main form, titled 'Tiket CRM: P1EEBJ1', contains fields for customer information: ID Pelanggan, ID Nomor Meter, Alamat Pelanggan, Daya/ Tarif, Gardu/ Tiang, Nama Pelapor \*, and Alamat Pelapor. Below these are fields for contact information: Telepon Pelapor \* (containing 123456789), HP Pelapor (containing 0878xxxxxxx), Fax Pelapor, Email Pelapor, and Media (set to Contact Center PLN 123). At the bottom of the form are buttons for 'Gangguan' and 'Keluhan'. On the right sidebar, under 'ID Tiket P1EEBJ1', there is a 'Data Pelanggan' section with fields for ID Pel, No Meter, Nama, and Alamat. Below that is a 'Data Penelpon' section with fields for Id Caller \* (containing 123456789) and Nama \*.

5. Setelah Pelanggan menyampaikan data No. Telepon dan email sampaikan bahwa PLN akan menyampaikan informasi layanan dan produk layanan melalui salah satu media tersebut.

**Contoh penyampaiannya :**

*“... Jika kami memiliki informasi layanan atau produk layanan, maka akan kami sampaikan melalui No. Telepon atau email tersebut...”*

6. Penyampaian informasi layanan atau produk layanan dari PLN baik yang melalui Email maupun telepon (bagi Pelanggan/Pemohon yang tidak memiliki email) sesuai point 5 di atas **disampaikan di akhir transaksi atau informasi setelah penawaran bantuan lainnya.**
7. Jika Pelapor/Pelanggan tidak memiliki atau berkeberatan menginformasikan alamat emailnya, maka permohonan atau permasalahannya tetap diproses serta informasi yang dibutuhkan tetap disampaikan.