

## Revisi SOP Tracking Progres Tindak Lanjut Gangguan (06072018)

Desi Pasrah

Fri 7/6/2018 2:55 PM

To: cctr indonesia;

Cc: Haidar Ahmad (haidar.ahmad@pln.co.id); Kartika Ramadhani Susetyo

<kartika.ramadhani@pln.co.id>; Yudistiro Yanuarianto; Arief Agung Novrianto; Resti rosmiati;

Unit Policy and Performance;

Dear All Head of CC & Manajemen Site,

Terkait email kami sebelumnya pada tanggal 16 Maret 2018 perihal tersebut di atas dan mengingat masih terdapat pengembangan pada aplikasi (APKT) sesuai kebutuhan para pihak, maka sesuai kebutuhan tsb dan arahan Divisi Niaga PLN Pusat kami sampaikan revisi SOP Tracking Progres Tindak Lanjut Gangguan sbb :

### 1. Perubahan pada page 8 (Penjelasan Tambahan) point a. Untuk icon Lapor Ulang

#### Sebelumnya :

- o Untuk APKT GANGGUAN dengan status SELESAI, namun Pelanggan menghubungi kembali (lapor ulang) :
- ü CSO meng- klik Icon tsb sebagai laporan berulang, setelah itu akan muncul **tanda \* dibelakang nomor lapor (sebagai data laporan yang perlu diperhatikan).**

#### Direvisi menjadi :

- o Untuk APKT GANGGUAN dengan status SELESAI, namun Pelanggan menghubungi kembali (lapor ulang) :
- ü CSO meng- klik Icon tsb sebagai laporan berulang, setelah itu akan muncul **tanda \* dibelakang nomor lapor (sebagai data laporan yang perlu diperhatikan).**
- ü CSO juga membuat laporan baru dengan data permasalahan yang sesuai serta menambahkan pada kolom permasalahan nama CSO yang menerima (contoh : CC.54.HANA...) serta keterangan **"Nomor Laporan Terkait G: 54xxxxxxx"**.
- ü Kemudian CSO melakukan koordinasi ke Manajemen/Back Office yang bertugas untuk melakukan eskalasi laporan tsb ke Unit PLN terkait.

### 2. Ketentuan lainnya masih mengacu kepada SOP sebelumnya.

### 3. Revisi SOP ini berlaku sementara sampai pengembangan aplikasi selesai/informasi lebih lanjut.

Demikian kami sampaikan, jika terdapat pertanyaan lebih lanjut mengenai hal ini, silahkan menghubungi kami.

Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya

Salam

**Tim Unit Policy and Performance PLN 123**