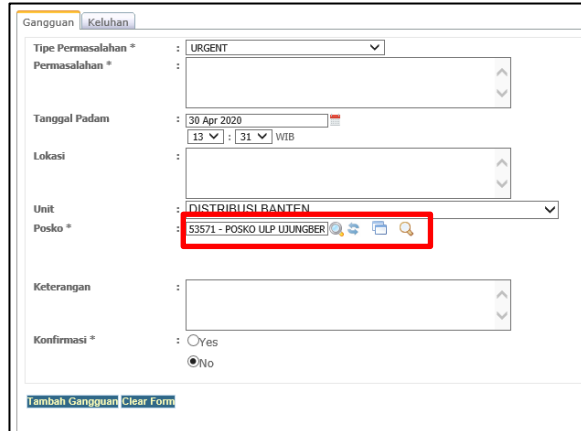


Sesuai informasi sebelumnya perihal Penginputan Koordinat Alamat Pelanggan pada Contact Center PLN 123 untuk memudahkan petugas Unit PLN ke lokasi Pelanggan dalam mempercepat penanganan Gangguan dan Keluhannya sesuai lokasi Pelanggan yang dimaksud, untuk itu telah dikomunikasikan kepada Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat sbb :

1. Penginputan koordinat ini dilakukan untuk semua Keluhan atau Gangguan, baik informasi yang selesai di Contact Center PLN 123 maupun diteruskan ke Unit/Posko.
2. Untuk kebutuhan tersebut, maka pada aplikasi (APKT) dilakukan penyesuaian / perubahan kebijakan dalam pengisian kelengkapan data Pelanggan dengan beberapa kondisi yaitu :
 - A. Jika pada saat melaporkan keluhan / gangguan Pelanggan “Mengetahui ID Pel atau Nomor Meter”, maka data-data pelanggan akan tampil di aplikasi secara otomatis, CSO tidak perlu lagi melakukan penggalian data alamat Pelanggan dan alamat pelapor. Termasuk kolom Kabupaten, Kecamatan, Kelurahan, tidak perlu ditanyakan kepada pelanggan. CSO cukup konfirmasi daerah pelanggan dengan melihat nama Posko/Unit pelayanan yang tampil.



Data yang harus di isi oleh CSO hanya :

- Nama Pelapor
 - No. Telepon Pelapor
- 1) Jika data Pelanggan pada AP2T sudah terdapat data koordinat (Latitude, Longitude), maka CSO tidak perlu melakukan pengisian koordinat.
 - 2) Jika data Pelanggan pada AP2T belum update sehingga data koordinat (Latitude, Longitude) belum tampil pada APKT, maka CSO melakukan pengisian koordinat (tidak mandatory).

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Pengisian Koordinat (Latitude & Longitude) Alamat Pelanggan Pada Contact Center PLN 123

01
Mei
2020

Gangguan Individual

ID Pelanggan : 535716005034 - HJ.S ELAELI PI

ID Nomor Meter :

Alamat Pelanggan : CIJAMBE KEC CILEUNYI

Daya/ Tarif : 2200/ R1T

Gardu/ Tiang : GD535710372/ 107R01

Nama Pelapor * :

Alamat Pelapor :

Provinsi : -SEMUA PROVINSI-

Kabupaten : -SEMUA KABUPATEN-

Kecamatan : -SEMUA KECAMATAN-

Kelurahan : -SEMUA KELURAHAN-

Telepon Pelapor * :

HP Pelapor :

Fax Pelapor :

Email Pelapor :

Media : Contact Center PLN 123

Latitude : 0802279 MAPS

Longitude : 9232628

Note : *Jika tidak mengisi IDPEL, Longitude Latitude wajib diisi!

B. Jika pada saat melaporkan keluhan / gangguan Pelanggan “Tidak Mengetahui ID Pelanggan atau Nomor Meter”, maka CSO melakukan penggalan alamat pelapor, berupa :

1. Alamat pelapor
2. Provinsi
3. Kabupaten
4. Kecamatan
5. Kelurahan
6. Telepon pelapor
7. Email pelapor

Gangguan Individual

ID Pelanggan :

ID Nomor Meter :

Alamat Pelanggan :

Daya/ Tarif :

Gardu/ Tiang :

Nama Pelapor * :

Alamat Pelapor :

Provinsi : -SEMUA PROVINSI-

Kabupaten : -SEMUA KABUPATEN-

Kecamatan : -SEMUA KECAMATAN-

Kelurahan : -SEMUA KELURAHAN-

Telepon Pelapor * :

HP Pelapor :

Fax Pelapor :

Email Pelapor :

Media : Contact Center PLN 123

Latitude : MAPS

Longitude :

Note : *Jika tidak mengisi IDPEL, Longitude Latitude wajib diisi!

Gangguan :

Tipe Pemenuhan * : URGENT

Pemenuhan * :

8. Pengisian Koordinat (latitude dan longitude), dengan cara klik tanda “Maps” seperti gambar di bawah ini. Jika Koordinat tsb tidak diisi maka data laporan Pelanggan tidak dapat tersimpan.



Selanjutnya akan muncul tampilan seperti capture di bawah ini, langkah berikutnya adalah:

- Isi alamat Pelanggan / Pelapor pada kolom “CARI”
- Lakukan double klik pada icon yang bertanda merah
- Klik tanda silang di pojok kanan atas
- Maka secara otomatis kolom latitude dan longitude akan terisi data sesuai titik alamat Pelanggan.

