 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CONTACT CENTER PLN 123	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	Departemen	Contact Center & Service Desk
	Tanggal Berlaku	19 Juli 2020
	Kode Dok/Revisi	08.PST.PPL.190720.01
	Halaman	1 dari 7

Perubahan Daya Reguler s.d Daya 197 kVA.

1. Salam Pembuka.

“ PLN 123 selamat pagi/siang/sore/malam, dengan (..... Nama CSO) bisa dibantu?”

(Penelepon mengajukan permohonan Tambah Daya).

2. Menanyakan nama atau menyapa nama penelpon.

- Jika pada CRM tidak ada pop up nama berdasarkan nomor telepon yang digunakan penelpon, maka CSO wajib menanyakan nama pelanggan.

Contoh :

“ Mohon maaf, dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara? ”

- Jika pada CRM pop up nama berdasarkan nomor telepon yang digunakan penelpon, maka CSO wajib menyapa nama pelanggan, **lihat SOP Menyapa nama Pelanggan.**

3. Menanyakan apakah penelpon sudah mempersiapkan persyaratannya (NIK Pemilik atau NIK Pemohon) ?

Contoh :

“Apakah Bp / Ibu sudah mempersiapkan persyaratannya, yaitu NIK pemilik ?”


- Jika penelpon belum mempersiapkan persyaratan tersebut, maka diedukasi untuk menyiapkannya terlebih dahulu (APKT Issued Closed).
- Jika penelpon sudah mempersiapkan persyaratan tersebut, maka lanjut ke point berikutnya.

4. Menanyakan Id Pelanggan atau Nomor Meter.

Contoh :

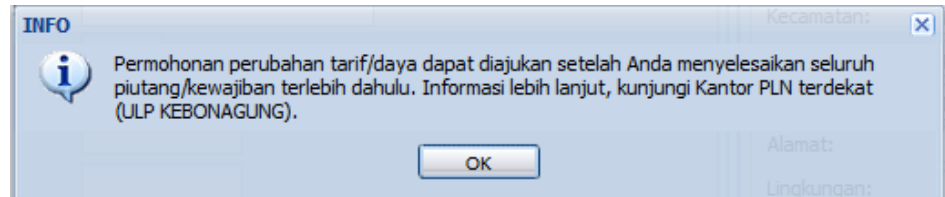
“Id pelanggan atau nomor meternya berapa?”

- Jika penelpon tidak dapat menginformasikan, maka penelepon diminta untuk menyiapkan data terlebih dahulu (APKT Issued Closed)
- Jika penelepon dapat menginformasikan, maka input Id. Pelanggan pada form AP2T

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	Departemen	Contact Center & Service Desk
	Tanggal Berlaku	19 Juli 2020
	Kode Dok/Revisi	08.PST.PPL.190720.01
	Halaman	2 dari 7
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CONTACT CENTER PLN 123		

- o Jika tampil notifikasi bahwa pelanggan memiliki kewajiban yang harus dibayarkan, maka penelepon diminta untuk melunasi seluruh kewajiban tsb (APKT Issued Closed)

Contoh capture Id. Pelanggan yang memiliki piutang/ kewajiban



- o Jika tidak tampil notifikasi kewajiban yang harus dlunasi maka lanjut ke poin berikutnya.

5. Menanyakan Daya yang diinginkan dan melakukan verifikasi Peruntukan Tarif sebelumnya serta memastikan tidak ada perubahan peruntukan.

Contoh :

" Daya yang diinginkan berapa ?", misalkan 3.500 VA


" Penambahan daya dari R1/ 1.300 VA ke daya R2/ 3.500 VA dan peruntukan untuk tempat tinggal ya (Bapak / Ibu) ?"

- Jika permohonan Tambah Daya tarif Rumah Tangga 450 VA s.d 900 VA, maka *lihat SOP PD DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial).*
- Jika permohonan Tambah Daya tarif R3 diatas 6.600 VA, maka *lihat SOP PD R3.*
- Jika permohonan Tambah Daya tarif B2/I 2 Daya 100 KVA – 200 KVA, maka *lihat SOP B2-I2.*

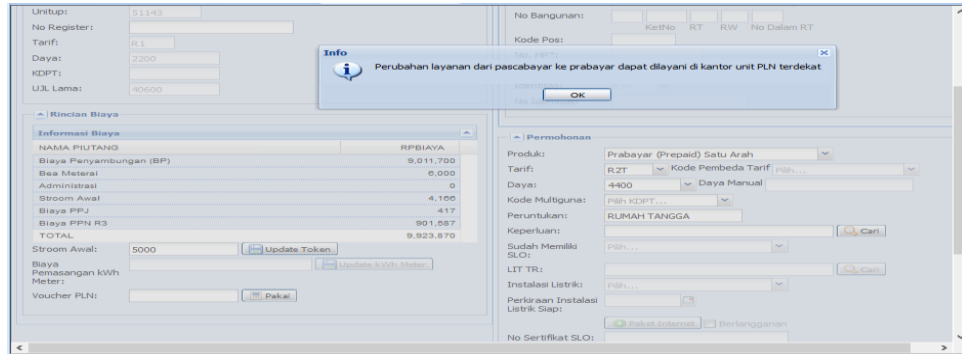
6. Menginformasikan apabila pada proses tambah daya, informasi peruntukan tarif tidak sesuai yang dimohon, maka PLN secara sepihak akan melakukan perubahan peruntukan ke tarif yang seharusnya, atau PLN akan mengembalikan seluruh biaya permohonan kepada pelanggan kecuali biaya meterai.

7. Lihat tampilan AP2T, apakah tampil notifikasi pada saat input daya tujuan.

- Jika AP2T tidak tampil notifikasi, maka permohonan dapat dilayani.

 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CONTACT CENTER PLN 123	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	Departemen	Contact Center & Service Desk
	Tanggal Berlaku	19 Juli 2020
	Kode Dok/Revisi	08.PST.PPL.190720.01
	Halaman	3 dari 7

- b. Jika AP2T tampil notifikasi, bahwa permohonan sesuai produk layanan yang diinginkan tidak dapat dilayani, maka CSO menyarankan pengajuan ke produk layanan yang dapat diproses di CC PLN 123.



- o Jika penelpon bersedia, maka lanjut ke point berikutnya
- o Jika penelpon tidak bersedia, maka pelanggan diarahkan datang langsung ke unit terdekat sesuai notifikasi pada aplikasi atau sesuai kebijakan yang berlaku di CC PLN 123 (eskalasi APKT mohon bantuan layanan ke unit / MBL)

8. Menanyakan besaran nilai rupiah Stroom Awal untuk layanan Prabayar.

Nilai terkecil adalah Rp.5.000 dan terbesar adalah Rp. 1.000.000,-, namun CSO wajib memberi saran terhadap nilai rupiah Stroom Awal agar mencukupi kebutuhan pelanggan.

Contoh :


“ untuk stroom awalnya tersedia dari Rp. 5.000,- s.d Rp. 1.000.000,- (Bapak/ Ibu) menginginkan berapa ?”

9. Menginformasikan total biaya Perubahan Daya sesuai yang ditampilkan pada formulir AP2T,

sampaikan kepada pemohon Biaya Peyambungan (BP), Biaya Meterai, Stroom Awal (listrik Pascabayar), PPJ, dan Biaya PPN (jika ada).

Contoh :

“... Total Biaya penyalangan sebesar Rp. XXX,- dengan rincian : biaya penyalangan Rp.xxx, biaya meterai Rp. xxx, stroom awal Rp. xxx (listrik prabayar), PPJ dan biaya PPN (jika ada)... “

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	Departemen	Contact Center & Service Desk
	Tanggal Berlaku	19 Juli 2020
	Kode Dok/Revisi	08.PST.PPL.190720.01
	Halaman	4 dari 7
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CONTACT CENTER PLN 123		

10. Menyampaikan Informasi Kecepatan Perubahan Daya :

- a. Maksimal waktu Perubahan Daya untuk 1 fasa (tidak terjadi perubahan fasa) adalah **5 hari kalender**.
 - Untuk Super WOW menggunakan **5 (lima) hari kalender**.
- b. **Maksimal waktu Perubahan Daya** apabila terjadi perubahan fasa (1 fasa ke 3 fasa) atau perubahan daya pada 3 fasa adalah :
 - i. Jika panjang sambungan listrik (SR) ke APP sampai dengan 30 meter, maksimal waktu penyambungan **5 hari kalender**.
 - ii. Apabila memerlukan pembangunan jaringan tegangan rendah (JTR) maksimal waktu penyambungan **15 hari kalender**.
 - iii. Apabila memerlukan pembangunan jaringan tegangan menengah (JTM) sampai dengan setara 10 gawang, pembangunan trafo distribusi, konstruksi JTR, SR serta pemasangan APP, maksimal waktu pemasangan **25 hari kalender**.

11. Menanyakan kepada Penelepon apakah proses Tambah Daya dilanjutkan.

Contoh :

“... apakah proses tambah daya akan dilanjutkan ? ...”

- a. Jika **“YA”**, lanjut proses permohonan ke poin berikutnya.
- b. Jika **“TIDAK lanjut permohonan”**, maka CSO menanyakan penelpon selaku pemilik bangunan tsb atau yang dikuasakan.

Contoh :


“Apakah (bapak/ibu) sebagai pemilik bangunan atau yang dikuasakan ?”

- Jika **“YA”**, maka meminta alamat E-mail, **lihat SOP permintaan E-mail (APKT Issue Closed)**.
- Jika **“TIDAK”**, maka **APKT Issue Closed**

12. Menanyakan Penelepon apakah sebagai pemilik persil atau yang dikuasakan.

Contoh :

“...Apakah (bapak/ibu) sebagai pemilik bangunan atau yang dikuasakan ? ...”

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	Departemen	Contact Center & Service Desk
	Tanggal Berlaku	19 Juli 2020
	Kode Dok/Revisi	08.PST.PPL.190720.01
	Halaman	5 dari 7
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CONTACT CENTER PLN 123		

- a. **Jika Penelepon sebagai Pemilik Bangunan (Pelanggan),** maka menanyakan nama kecamatan dan kelurahan (memilih daftarnya sesuai aplikasi) berikut meminta data NIK dan alamat E-mail.
- b. **Jika penelpon adalah yang diberi kuasa,**
 - o Menginformasikan menyiapkan surat kuasa, menanyakan nama kecamatan dan kelurahan (memilih daftarnya sesuai aplikasi), meminta dan menanyakan NIK pemilik.

Contoh :

“... mohon bapak/ibu [nama penelepon] pada saat penyambungan agar dapat menyiapkan surat kuasa ...”

- o Menanyakan data-data lainnya (NIK Pemohon, Nama & Alamat).

13. Lihat Nomor telepon *Id Caller* yang tertera pada Aplikasi CRM.

- a. **Jika Nomor *Id Caller* adalah Nomor PSTN,** maka tanyakan Nomor *handphone* penelepon yang dapat dikonfirmasi pada saat akan melakukan penyambungan.

Contoh :

*“... Bisa dibantu nomor *handphone* yang dapat dikonfirmasi pada saat akan melakukan penyambungan ? ...”*

- b. **Jika Nomor *Id Caller* bukan Nomor PSTN (Nomor *handphone*),** maka tanyakan apakah nomor tsb dapat dikonfirmasi pada saat akan melakukan penyambungan.


Contoh :

“Apakah Nomor telepon yang digunakan saat ini dapat dikonfirmasi pada saat akan melakukan penyambungan ? ...”

- o **Jika tidak dapat dikonfirmasi,** maka tanyakan no *handphone* lainnya.

Contoh :

*“... Bisa dibantu nomor *handphone* lainnya yang dapat dikonfirmasi pada saat akan melakukan penyambungan ? ...”*

 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CONTACT CENTER PLN 123	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	Departemen	Contact Center & Service Desk
	Tanggal Berlaku	19 Juli 2020
	Kode Dok/Revisi	08.PST.PPL.190720.01
	Halaman	6 dari 7

- c. Jika pada data DIL sudah terisi nomor telepon (nomor Handphone dan PSTN), maka nomor handphone diperbaharui sesuai informasi pelanggan.

14. Verifikasi Data Pelanggan (Nama Sesuai IDPEL, Daya, Tarif, Total Biaya, Alamat, dan No. Telepon yang dapat dikonfirmasi pada saat akan melakukan penyambungan).

15. Simpan data yang telah disetujui Pemohon dengan klik tombol Simpan kemudian informasikan Nomor Registrasi beserta fungsinya, sarankan pembayaran dilakukan secepatnya (No. Register berlaku selama 30 hari disampaikan pasif).

Contoh:

“... Baik {bapak/Ibu} mohon dicatat nomor Registrasinya : xxxxx. Nomor Registrasi digunakan untuk melakukan pembayaran biaya penyambungan, mohon agar {Bapak/Ibu} melakukan pembayaran secepatnya ...”

16. Informasikan kepada pemohon untuk mempersiapkan 2 (dua) lembar meterai 6.000 untuk penandatanganan SPJBTL (Surat perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) dan 2 (dua) Lembar Foto Copy KTP Pemilik dan Pemohon jika dikuasakan.

Contoh:

“... Mohon agar mempersiapkan 2 lembar meterai Rp.6.000,- untuk penandatanganan SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) dan 2 lembar foto copy KTP ...”

17. Menginformasikan Tempat dan Cara Pembayaran.


Contoh :

“... {Bapak/Ibu} dapat melakukan pembayaran melalui tempat – tempat pembayaran yang bekerja sama dengan PLN, antara lain melalui ATM, Minimarket, Kantor Pos dan Giro, dan Internet Banking ...”

18. Menegaskan Penyampaian Informasi kepada Penelepon.

Contoh :

“... Apakah informasinya sudah jelas {bapak / ibu} ...”

 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CONTACT CENTER PLN 123	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	Departemen	Contact Center & Service Desk
	Tanggal Berlaku	19 Juli 2020
	Kode Dok/Revisi	08.PST.PPL.190720.01
	Halaman	7 dari 7

19. Menyampaikan informasi kepada Pelanggan untuk mempersiapkan Sertifikat Laik Operasi (SLO) sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- a. SLO disesuaikan jika ada perubahan daya atau sesuai dengan daya baru.

Contoh :

*".. {Bapak/Ibu}, sesuai peraturan perundangan yang berlaku kami **SARANKAN** untuk dapat menyesuaikan SLO atau sertifikat laik operasi sesuai daya baru.."*

- b. Jika Pelanggan meminta data LIT TR yang bekerjasama dengan PLN, maka Pelanggan diarahkan untuk menghubungi CC ESDM 136 atau web site DJK : slodjk.esdm.go.id.
- c. Untuk permohonan dengan Layanan satu pintu (LSP), maka CSO meminta Pelanggan untuk memilih salah satu LIT TR yang tersedia pada aplikasi (AP2T) berikut nomor kontak PIC jika ada. **(tidak berlaku untuk promo Superwow).**

20. Menawarkan Bantuan Lainnya.

Contoh :

"... Ada lagi yang bisa dibantu ? ..."

21. Melakukan Campaign dan Salam Penutup sesuai dengan SOP Salam dan Campaign.

Contoh :

"... Untuk mewujudkan PLN TERBAIK, mohon tidak memberikan tambahan biaya kepada petugas kami. Terimakasih telah menghubungi PLN 123, selamat siang {Bp/Ibu... Nama Pelanggan...}."

22. Menyampaikan Customer Intimacy.

- Pkl. 07:00 - Pkl. 15:00 WIB, menyampaikan **"Selamat beraktifitas"**
- Pkl. 19:00 - Pkl. 04:00, menyampaikan **"Selamat beristirahat"**
- Diluar waktu tsb, menyampaikan **"Semoga sehat selalu"**

Contoh :

"... Bapak/Ibu (nama penelpon) Selamat Beraktifitas ..."