

Terkait email kami sebelumnya mengenai permintaan data alamat email dan nomor Handphone Pelanggan, mengingat kondisi aplikasi saat ini masih belum dapat menampilkan data email Pelanggan pada saat Pelanggan menghubungi kembali, maka untuk sementara waktu sampai dilakukannya penyesuaian pada aplikasi, perlakuan layanan dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Pada saat Pelanggan menghubungi CC PLN 123, data Pelanggan seharusnya akan tersimpan pada aplikasi (CRM), dan datanya akan muncul secara otomatis pada aplikasi apabila Pelanggan menghubungi kembali CC PLN 123 dengan menggunakan nomor telepon yang sama.
  - a. **Jika CSO menerima sambungan telepon Pelanggan, namun data Pelanggan “Tidak Muncul” / data Pelanggan “Tidak Lengkap”** pada aplikasi (belum ada alamat email Pelanggan/kelengkapan data lainnya)”, maka CSO harus menanyakan kelengkapan data-data tsb sesuai ketentuan yang berlaku.
    - Penginputan data dapat dilakukan pada form **“DATA CALLER”** atau form pada **“DATA PENELPON”**
    - Penginputan email Pelanggan dilakukan pada kolom **“ALAMAT”**, setelah itu input alamat Pelanggan yang dibutuhkan pada kolom yang sama. Email Pelanggan juga diinput pada kolom **“EMAIL”** di Form **“Data Penelpon” (CRM)** sesuai ketentuan sebelumnya yang telah disampaikan.
    - Data alamat Email Pelanggan harus dipastikan kesesuaiannya dengan cara **mengeja perhuruf**.

**Contoh Capture pada CRM :**

The screenshot displays two overlapping windows from a CRM application. The 'Data Caller' window on the left contains a 'Detail' section with input fields for 'ID Caller \*' (087896557789), 'No. Hp \*', 'Nama \*', and 'Alamat \*'. Below this is a 'History' table with columns: ID Tiket, No Transaksi, ID Caller, Nama, ID Modul, Tgl Transaksi, and Res. The 'Data Penelpon' window on the right has a 'Pelanggan' tab and a 'Data Penelpon' section with fields for 'Id Caller \*' (087896557789), 'Nama \*', 'Alamat \*', 'HP \*', 'Telp. Rumah', 'Email', and 'Resume \*'. Red rectangular boxes are drawn around the 'OK' button at the bottom right of the 'Data Caller' window and the 'Simpan' button at the bottom right of the 'Data Penelpon' window.

- b. Jika CSO menerima sambungan telepon Pelanggan, dan pada aplikasi **sudah muncul secara otomatis data Pelanggan / Alamat Email Pelanggan** (lihat pada kolom alamat di CRM/pada data yang muncul pada saat telepon Pelanggan tersambung ke CSO), maka lakukan verifikasi data sesuai ketentuan.

- Untuk data alamat email Pelanggan, CSO melakukan verifikasi dengan memastikan setiap hurufnya.

Contoh Penyampaian :

*“... untuk alamat email Ibu, apakah benar MASNA.AYA@YAHOO.COM, Mama, Alfa...  
@Yahoo.com ...?”*

- Apabila data yang ada kurang lengkap / kurang tepat, maka input data yang sesuai pada laporan Pelanggan yang sedang berlangsung.

**Contoh Capture pada CRM :**

The screenshot displays the 'Data Caller' window in a CRM system. The 'Detail' section contains the following information:

- ID Caller \*: 087758658589
- No. Hp \*: 87758658589
- Nama \*: IBU MASNA
- CVP LOKASI: -
- Alamat \*: MASNA.AYA@YAHOO.COM, JL RADEN MAS PANJI ANOM GG IKHAM RT 2 KEL PAGUTAN TIMUR KEC MATARAM PROV

The 'History' section shows a table with the following data:

ID Tiket	No Transaksi	ID Caller	Nama	ID Modul	Tgl Transaksi	Res
A1EZBYY	00000	087758658589	IBU MASNA	KOSONG	2019-12-10 09:...	APP
A1EZC8V	00000	087758658589	IBU MASNA	KOSONG	2019-12-10 09:...	APP

The 'Info Pelanggan' window on the right shows the same customer details and a 'Data Penelpon' section with the following information:

- Id Caller \*: 087758658589
- Nama \*: IBU MASNA
- Alamat \*: MASNA.AYA@YAHOO.COM
- HP \*: 87758658589
- Telp. Rumah: -
- Email: MASNA.AYA@YAHOO.COM
- Resume \*: -

Both windows have 'OK' and 'Simpan' buttons at the bottom right.

Info Pelanggan

Pelanggan Histori Riwayat

Alamat: JL RADEN MAS PANJI  
ANOM GG. IKHAM  
KR. BUAYA 00 RT-2 /  
RW-0

Tarif/Daya: R1T / 900

Gardu/Tiang: CN148 / B3C2B4

Data Penelpon

Id Caller \*: 087758658589

Nama \*: IBU MASNA

Alamat \*: MASNA.AYU@YAHOO.COM  
JL RADEN MAS PANJI  
ANOM GG IKHAM RT  
2 KEL PAGUTAN

HP \*: 87758658589

Telp. Rumah: 087758658589

Email:

Resume \*:

2. Jika pada saat CSO meminta alamat email kepada Pelanggan dan Pelanggan menyampaikan bahwa alamat email pernah disampaikan sebelumnya, maka berikan respon dan pastikan Pelanggan menggunakan No. Telp yang sama pada laporan sebelumnya, kemudian lakukan hal-hal berikut ini :

**Contoh Penyampaian :**

*“... Baik {Bapak/Ibu}, apakah {Bapak/Ibu} menggunakan nomor telepon yang sama pada saat menghubungi sebelumnya ?...”*


- a. Jika **“YA”** Lakukan pengecekan data laporan Pelanggan sebelumnya pada APKT **“MONITORING TIKET”** dengan langkah selanjutnya sbb :
- Pilih / Klik : **“Cari Berdasarkan Telepon Pelapor”**
  - **Input No. Telp** yang Pelanggan gunakan di kolom yang tersedia, kemudian klik **“Cari”**
  - Pilih / Klik : **Tabel Tanggal pencarian yg tersedia.**
    - ✓ Untuk tanggal awal disarankan mulai **Tgl 25 November 2019**
    - ✓ Untuk **tanggal akhir (s/d)** agar ditambah satu hari dari tanggal pada saat melayani.

**Contoh :**

Saat melayani Pelanggan Tgl 9 Desember 2019

Pada saat pencarian data, dimulai Tgl 25 November 2019 s/d **Tgl 10 Desember 2019.**

- Data hasil pencarian akan muncul seperti contoh di bawah ini :  
Lakukan pengecekan alamat email pada data-data tsb (cek data laporan Pelanggan terakhir).

No. Laporan	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Laporan Ulang	Status	
20900713	91EY4BC	BP ADLI	PERUM PESONA KAHURIPAN JLN KELAPA NUNGGAL KEL ...	CC.S2.IFA	0	Selesai	
20901015	91EY0QO	BP ADLI	PERUM PESONA KAHURIPAN JLN KELAPA NUNGGAL KEL ...	CC.S1.DARIA	0	Selesai(PEMADA...	 <b>Lihat Detail</b>

Menampilkan 1 - 2 da

- Jika alamat Email Pelanggan **“SUDAH ADA”** pada laporan sebelumnya, maka lakukan verifikasi Email Pelanggan (lakukan dengan cara mengeja perhuruf) seperti yang disampaikan pada **point 1.b** di atas.
- b. Jika **“TIDAK”** (Pelanggan menggunakan No. Telp yang berbeda), maka :
- tanyakan nomor telepon yang digunakan pada saat melapor sebelumnya.
  - Lakukan pengecekan data laporan Pelanggan sebelumnya pada APKT **“MONITORING TIKET”** sesuai yang disampaikan pada **point 2.a** di atas.

Flow SOP Permintaan, Pencatatan dan Verifikasi Data Alamat Email Pelanggan :

