

Terkait ketentuan sebelumnya pada tanggal 11 Juni 2021 perihal **Perlakuan Layanan untuk Informasi mengenai Produk ICONNET** dan dalam rangka meningkatkan layanan baik kepada Pelanggan PLN maupun kepada pemohon/Pelanggan ICONNET, maka saat ini telah tersedia **Transfer Layanan (Direct Transfer) untuk beberapa Layanan ICONNET** dengan penjelasan sbb :

A. Untuk Permasalahan :

1. “Produk Cakupan Area & Pendaftaran”, maka :

- a. CSO melakukan edukasi kepada Pelanggan untuk melakukan Pendaftaran atau Pengecekan Cakupan Area **melalui Aplikasi PLN mobile.**

Contoh Penyampaian :

“... Baik Bapak/Ibu (... nama Pelanggan ...), mohon maaf saat ini {Bapak/Ibu} terhubung dengan Contact Center PLN 123 Ketenagalistrikan, untuk Informasi Cakupan Area, Produk, dan Pendaftaran ICONNET, {Bapak/Ibu} dapat melakukan pengecekannya di Aplikasi PLN Mobile ...”

- b. **Untuk Cakupan Area dapat dilakukan pengecekannya pada PLN Mobile berdasarkan :**
- ID. Pelanggan yang sudah terdaftar
 - Koordinat yang ditentukan Pelanggan
- c. Pencatatan / penginputan laporan pada aplikasi (APKT) sesuai contoh capture di bawah ini:

Gangguan		Keluhan
Tipe Keluhan	:	Informasi
Tipe Sub Keluhan	:	Umum
Unit	:	DISTRIBUSI JAKARTA RAYA
Unit Pelayanan *	:	
Lokasi	:	
Permasalahan *	:	ICONNET : INFO CAKUPAN AREA DI WILAYAH CILINCING JAKARTA UTARA, TELAH DIJELASKAN SESUAI KETENTUAN. PELANGGAN MENGETI

2. “Informasi Tagihan ICONNET” :

- a. Untuk Pelanggan yang pengajuan berlangganan ICONNET-nya **melalui PLN Mobile**, dapat melihat **Tagihan ICONNET-nya di PLN Mobile**.
- b. Untuk Pelanggan yang pengajuan berlangganan ICONNET-nya **Tidak melalui PLN Mobile**, maka dapat mengajukan melalui Email ICONNET : iconnet@iconpln.co.id

Contoh Penyampaian :

“... Baik Bapak/Ibu (... nama Pelanggan ...), terima kasih telah memilih produk ICONNET, mohon maaf saat ini {Bapak/Ibu} terhubung dengan Contact Center PLN 123 Ketenagalistrikan, untuk Informasi Tagihan ICONNET, jika pengajuan berlangganan ICONNET-nya melalui PLN Mobile {Bapak/Ibu} dapat melihat jumlah tagihannya di PLN Mobile, namun jika pengajuan berlangganan ICONNET-nya tidak melalui PLN Mobile, {Bapak/Ibu} dapat mengajukan permohonan tagihannya melalui Email ke iconnet@iconpln.co.id ...”

- c. Pencatatan / penginputan laporan pada aplikasi (APKT) sesuai contoh capture di bawah ini:

Gangguan Keluhan	
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Umum
Unit	: DISTRIBUSI JAKARTA RAYA
Unit Pelayanan *	:
Lokasi	:
Permasalahan *	: ICONNET : INFO TAGIHAN, TELAH DIJELASKAN SESUAI KETENTUAN. PELANGGAN MENGETI

3. “Aktivasi & Gangguan”, maka :

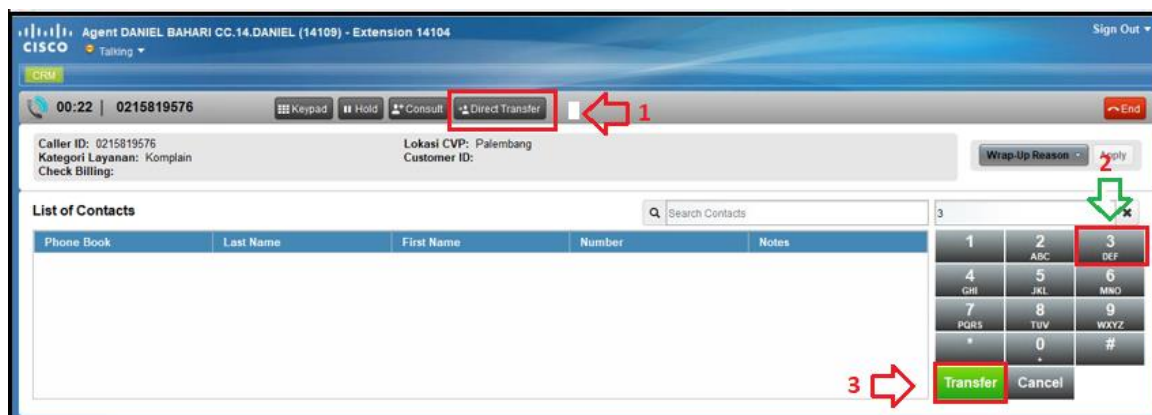
CSO Contact Center PLN 123 **melakukan transfer kepada CSO Contact Center ICONNET** dengan tahapan layanan sbb :

- a. Menyampaikan kepada Pelanggan **permohonan maaf** & menginformasikan bahwa untuk **Aktivasi atau Gangguan terkait ICONNET**, akan disambungkan langsung **ke Contact Center ICONNET**.

Contoh Penyampaian :

"... Baik Bapak/Ibu {... nama Pelanggan ...}, mohon maaf saat ini {Bapak/Ibu} terhubung dengan Contact Center PLN 123 Ketenagalistrikan, untuk informasi ICONNET, {Bapak/Ibu} akan kami sambungkan ke Contact Center ICONNET, mohon ditunggu ya {Pak/Bu} ...?"

- b. Setelah Pelanggan merepon **{YA/Baik}**, CSO melakukan transfer dengan cara sbb :
- Klik menu **"Direct Transfer"** pada aplikasi (Fines)
 - Klik angka **"3"**
 - Klik **"Transfer"** (warna Hijau)
 - Sambungan telepon Pelanggan akan beralih tersambung ke CC ICONNET.



- c. CSO PLN 123 dapat menerima kembali telepon dari Pelanggan lain setelah waktu ACW berakhir.
- d. **Pencatatan pada APKT sesuai capture di bawah ini.**

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Umum
Unit	: DISTRIBUSI JAKARTA RAYA
Unit Pelayanan *	: <input type="text"/>
Lokasi	: <input type="text"/>
Permasalahan *	: ICONNET : TRANSFER CALL

B. Ketentuan ini berlaku mulai tanggal **17 Agustus 2021**.