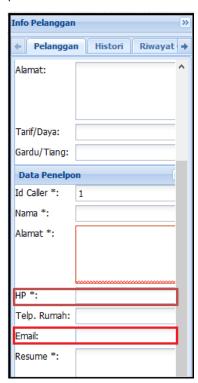
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Sehubungan dengan kebutuhan perusahaan dalam menindaklanjuti permohonan, keluhan dan informasi dari dan kepada Pelanggan, maka sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami sampaikan bahwa terdapat penambahan permintaan data kepada Pelanggan yang bersifat personal dengan penjelasan sbb:

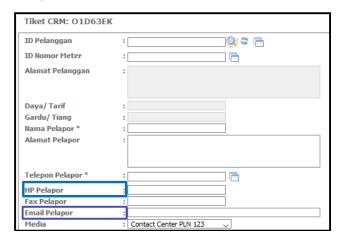
- 1. Semua transaksi yang masuk ke PLN 123 baik permohonan Niaga (PB/PD/PS), keluhan & Gangguan (Teknis & Non Teknis) serta kebutuhan yang bersifat informasi, data permohonan/laporannya harus dilengkapi dengan "Alamat Email dan Nomor HP Pelapor/Pelanggan" yang dicantumkan pada aplikasi (CRM/APKT/AP2T) selain data-data lainnya, kecuali untuk keluhan/gangguan yang bersifat urgent, Pelanggan yang kecewa dan marah atas layanan/produk PLN.
 - a. Untuk data laporan yang dicatat **di CRM**, Alamat Email dan Nomor HP Pelapor/Pelanggan diinput pada **kolom "Email" dan "HP"**.



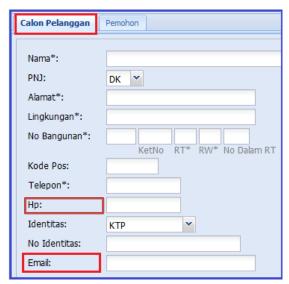
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Permintaan Data Alamat Email dan Nomor HP Pelanggan

 b. Untuk laporan yang dicatat di APKT dicantumkan pada kolom "Email Pelapor" dan "HP Pelapor".



- c. Untuk permohonan yang diinput pada AP2T, alamat email dan nomor HP Pelanggan/Pemohon disesuaikan dengan form yang sudah tersedia pada aplikasi sbb: "Email" dan "HP".
 - Contoh untuk permohonan PB (Penyambungan Baru):



Permintaan Data Alamat Email dan Nomor HP Pelanggan

Pemohon Tann Balik O Ubah Pilih Provinsi Provinsi: Pilih Desa. PNJ: Lingkungan: No Bangunan: KetNo RT RW No Dalam RT Kode Pos: Telepon: Hp: Identitas: KTP ▼ No Identitas:

Contoh untuk permohonan PD (Penambahan Daya):

 Alamat Email dan Nomor HP ditanyakan hanya kepada Pelanggan (Pelapor/Pemohon) adalah Pelanggan atau Pelapor/Pemohon adalah "Penyewa" atau "orang yang bertanggungjawab" pada persil atau bangunan yang dilaporkan/dimohonkan.

Alamat email tidak perlu dimintakan jika Pelapor/Pemohon bukan termasuk dalam kriteria tsb.

Contoh penyampaiannya:

- "... Apakah {Bapak/Ibu} sebagai Pemilik atau Penyewa yang bertanggungjawab di alamat tsb ?..."
- 3. Alamat Email Pelanggan/Pelapor ditanyakan pada saat CSO melengkapi data-data Pelanggan yang bersifat personal lainnya, seperti No. Telepon, Alamat Pelanggan, IDPEL dll.

Contoh permintaannya:

- "... Untuk alamat emailnya mohon disampaikan ..."
- Sampaikan ucapan "TERIMA KASIH" setelah Pelanggan meresponnya.

Contoh penyampaiannya:

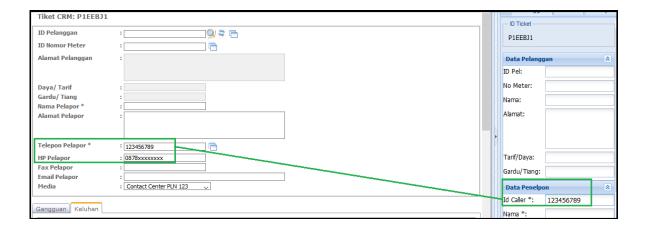
"... Baik {Bapak/Ibu}, Terima Kasih ..."

Permintaan Data Alamat Email dan Nomor HP Pelanggan

- 4. Terdapat penambahan pertanyaan untuk data No. Telepon setelah menyampaikan:
 - "... Apakah No. Telepon yang digunakan dapat kami hubungi kembali ? ..."

{Pelanggan merespon} ...,

- a. Jika Pelanggan menyampaikan **"YA,** dapat dihubungi kembali" maka catat No. Telepon tsb pada aplikasi.
- b. Jika Pelanggan menyampaikan No. Telepon lain maka data tsb diinput pada data laporan No.
 Telepon lainnya pada kolom HP Pelapor.



5. Setelah Pelanggan menyampaikan data No. Telepon dan email sampaikan bahwa PLN akan menyampaikan informasi layanan dan produk layanan melalui salah satu media tersebut.

Contoh penyampaiannya:

- "... Jika kami memiliki informasi layanan atau produk layanan, maka akan kami sampaikan melalui No. Telepon atau email tersebut..."
- 6. Penyampaian informasi layanan atau produk layanan dari PLN baik yang melalui Email maupun telepon (bagi Pelanggan/Pemohon yang tidak memiliki email) sesuai point 5 di atas disampaikan di akhir transaksi atau informasi setelah penawaran bantuan lainnya.
- 7. Jika Pelapor/Pelanggan tidak memiliki atau berkeberatan menginformasikan alamat emailnya, maka permohonan atau permasalahannya tetap diproses serta informasi yang dibutuhkan tetap disampaikan.