# Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

05 Juli 2018

#### Penjelasan Tambahan:



#### a. Untuk icon

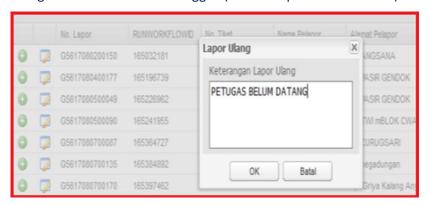
### (LAPOR ULANG):

Icon tsb adalah untuk input Lapor Ulang, digunakan jika Pelanggan menghubungi kembali karena masih terdapat permasalahan di sisi PLN (bukan permasalahan dari sisi Pelanggan) dengan durasi ± 3 (tiga) jam keatas khusus untuk laporan "GANGGUAN (APKT G)", untuk laporan "KELUHAN (APKT K") tetap menggunakan fitur ini tanpa memperhatikan durasi.

Laporan dengan jarak durasi singkat antara durasi lapor dan menghubungi kembali, khusus untuk laporan GANGGUAN kurang dari 3 (tiga) jam, CSO hanya menggunakan icon update dengan menambahkan pada kolom keterangan sesuai informasi Pelanggan (tidak menggunakan Lapor Ulang, kecuali untuk kasus yang perlu penanganan segera/Urgent).

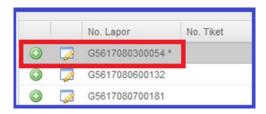
Permasalahan di sisi PLN seperti : petugas belum datang, belum ada realisasi dari laporannya dll. Jika permasalahan di sisi Pelanggan seperti : ingin melengkapi/merubah data yang telah disampaikan sebelumnya, maka CSO menggunakan icon "UPDATE LAPORAN ( )".

 Setelah Icon Lapor Ulang di klik, maka akan muncul notif keterangan lapor ulang, CSO mengisi sesuai informasi Pelanggan (contoh capture di bawah ini).



# Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

- Fitur Lapor Ulang ini digunakan untuk laporan APKT "GANGGUAN" baik untuk laporan yang masih terbuka (status "BELUM SELESAI") maupun laporan dengan status "SELESAI" (laporan akan aktif kembali dengan nomor lapor yang sama).
- Untuk APKT GANGGUAN dengan status SELESAI, namun Pelanggan menghubungi kembali (lapor ulang), maka langkah yang dilakukan:
  - CSO meng- klik Icon tsb sebagai laporan berulang, setelah itu akan muncul tanda
     \* dibelakang nomor lapor (sebagai data laporan yang perlu diperhatikan).
  - CSO juga membuat laporan baru dengan data permasalahan yang sesuai serta menambahkan pada kolom permasalahan nama CSO yang menerima (contoh: CC.54.HANA...) serta keterangan "Nomor Laporan Terkait G: 54xxxxxxxxx".



• Untuk laporan APKT "KELUHAN", digunakan hanya untuk laporan dengan status "BELUM SELESAI", khusus untuk laporan "APKT KELUHAN" dengan status "SELESAI" saat ini belum dapat digunakan. Jika terdapat lapor ulang APKT KELUHAN dengan status SELESAI, PLN 123 masih menggunakan ketentuan sebelumnya yaitu membuat laporan baru dengan data permasalahan yang sesuai serta menambahkan pada kolom permasalahan nama CSO yang menerima (contoh: CC.54.HANA...) serta keterangan "Nomor Laporan Terkait K: 54xxxxxxxxx".

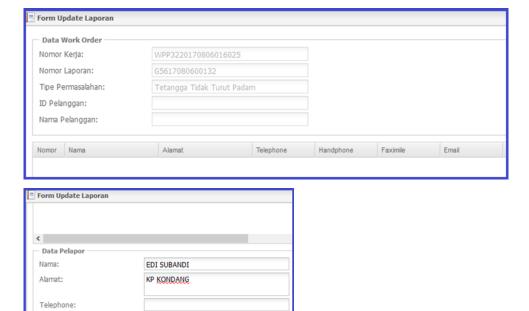


#### b. Intuk icon "UPDATE LAPORAN"

O Icon tsb adalah untuk "UPDATE LAPORAN" yaitu penambahan atau penggantian data laporan yang sudah ada sebelumnya (laporan pertama Pelanggan) seperti : perubahan alamat, nomor telepon dan handphone dll sesuai capture di bawah ini. CSO hanya meng-klik icon tsb kemudian mengisi data yang dirubah/ditambahkan pada Update Laporan yang tersedia.

## Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

O UPDATE LAPORAN ini digunakan pada laporan "GANGGUAN & KELUHAN" hanya pada APKT dengan status "BELUM SELESAI" (jika status SELESAI update laporan ini tidak dapat digunakan). Khusus pada laporan GANGGUAN berulang dengan durasi singkat atau sebelum 3 (tiga) jam CSO menggunakan update laporan ini (tidak menggunakan lapor ulang).



Jika terdapat kondisi Pelanggan melaporkan kembali/ingin melengkapi data-data namun status APKT "SELESAI", maka CSO melengkapi data yang dibutuhkan pada fitur Lapor Ulang ( ) serta tahapan lanjutan sesuai penjelasan sebelumnya (Untuk APKT GANGGUAN dengan status SELESAI, namun Pelanggan menghubungi kembali).

Handphone: Faximile:

Permasalahan:

KP KONDANG

## Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

#### Berikut ini contoh kasus & perlakuan layanannya :

a. Pelanggan melaporkan kembali permasalahannya, namun status pada APKT telah selesai (saat ini baru digunakan untuk laporan Gangguan/APKT "G").

#### Jawab:

#### Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

- 1. Klik Monitoring Tiket pada aplikasi
- 2. Cari laporan Pelanggan berdasarkan No ID Tiket, No Telp atau data lainnya sesuai menu pencarian.
- 3. Klik icon (Lapor Ulang) pada laporan yang dimaksud, maka setelah itu akan muncul tanda \* dibelakang nomor lapor (sebagai data laporan yang perlu diperhatikan).



4. Jika pada keterangan penyelesaian Unit PLN di APKT terkait data Pelanggan yang tidak lengkap atau Petugas kesulitan menghubungi No. Telepon Pelanggan, maka CSO menginformasikannya kepada Pelanggan untuk melengkapi data yang dimaksud, CSO kemudian mengisi data-data tsb dengan klik icon lapor ulang serta mengisi keterangan pada kolom Lapor Ulang "PETUGAS BELUM DATANG, NO LAPOR BARU GXXXXXXXXXX".

#### **Contoh:**



# Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

- 5. Apabila dalam keterangan status penyelesaian APKT Pelanggan sulit dihubungi oleh Petugas, maka sampaikan informasi tsb kepada Pelanggan dan menanyakan No. Telepon lainnya yang dapat dihubungi serta menginformasikan agar Pelanggan bersedia menerima telepon dari nomor yang tidak dikenal karena kemungkinan dari salah satu nomor tsb Petugas PLN menghubungi Pelanggan (sesuai ketentuan sebelumnya).
- 6. CSO juga membuat laporan baru dengan data permasalahan yang sesuai serta menambahkan pada kolom permasalahan nama CSO yang menerima (contoh: CC.54.HANA...) serta keterangan "NO. LAPORAN TERKAIT G: 54xxxxxxxx".
- 7. CSO melakukan koordinasi ke Manajemen/Back Office yang bertugas untuk melakukan eskalasi laporan tsb ke Unit PLN terkait.
- Pelanggan melaporkan kembali permasalahannya dengan status pada APKT "BELUM SELESAI" (APKT GANGGUAN & KELUHAN).

#### Jawab:

#### Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

- 1. Klik Monitoring Tiket pada aplikasi
- 2. Cari laporan Pelanggan berdasarkan No ID Tiket, No Telp atau data lainnya sesuai menu pencarian.
- 3. Klik icon (Lapor Ulang) pada laporan yang dimaksud (mengacu ketentuan di atas khusus untuk jarak waktu laporan berulang), selanjutnya Informasikan sesuai ketentuan yang telah berjalan saat ini dan ketentuan di atas.
  - Lapor Ulang, digunakan jika Pelanggan menghubungi kembali karena masih terdapat permasalahan di sisi PLN (bukan permasalahan dari sisi Pelanggan) dengan durasi ± 3 (tiga) jam keatas khusus untuk laporan "GANGGUAN (APKT G)", untuk laporan "KELUHAN (APKT K") tetap menggunakan fitur ini tanpa memperhatikan durasi.

# Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

05 Juli 2018

Laporan dengan jarak durasi singkat antara durasi lapor dan menghubungi kembali, khusus untuk laporan GANGGUAN kurang dari 3 (tiga) jam, CSO hanya menggunakan icon update dengan menambahkan pada kolom keterangan sesuai informasi Pelanggan (tidak menggunakan Lapor Ulang, kecuali untuk kasus yang perlu penanganan segera/Urgent).

Demikian ketentuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.