

Prosedur Layanan :

1. Salam Pembuka.

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

(Penelepon Melaporkan Kerusakan Instalasi Bangunan).

2. Menanyakan nama penelepon atau menyapa Penelepon.

Contoh :

"Mohon maaf, dengan (Bp/Ibu) siapa saya berbicara ?"

- Jika data penelepon tampil pada Aplikasi CRM (pernah menghubungi CC PLN 123 dengan nomor telepon yang digunakan sebelumnya), maka **lihat SOP Menyapa Nama Pelanggan.**

3. Menanyakan posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam rumah (ON /OFF)

Contoh :

"Untuk posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam rumah ON/OFF ?"

- a. Jika posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam posisi ON, maka lihat **SOP 1 Rumah Padam.**
- b. Jika posisi MCB pada APP (kWh Meter) OFF dan sikring/MCB dalam ON, maka lihat **SOP MCB Lemah.**
- c. Jika posisi MCB pada APP dan sikring/MCB dalam OFF, maka **Lanjut ke poin berikutnya).**
- d. Jika posisi MCB pada APP ON dan sikring/MCB dalam OFF, maka **Lanjut ke poin berikutnya.**

4. Menanyakan apakah sudah pernah melaporkan permasalahan tsb sebelumnya.

Contoh :

"... Apakah (Bapak/Ibu) sudah melaporkan hal ini sebelumnya ..."

- a. Jika **"Belum Pernah Lapor"**, maka lanjut ke poin berikutnya.
- b. Jika **"Sudah Lapor Sebelumnya"**, maka tanyakan :

1. **No. Lapor sebelumnya (Gxxxxxxxxxxxxx)**

Kondisi :

Pelanggan menghubungi CC ListriQu dan telah dilakukan pengecekan oleh petugas ListriQu, namun menurut keterangan petugas yang datang, gangguan di persil Pelanggan disebabkan karena gangguan dari jaringan PLN.

Pelanggan diberikan nomor lapor Gxxxxxxxxxxxxx dari CC ListriQu.

2. **Atau Nomor telepon saat menghubungi CC PLN 123 atau**

3. **ID. Pelanggan (jika ada).**

Probing selanjutnya dilakukan sesuai SOP laporan berulang sesuai ketentuan.

5. **Menanyakan peralatan elektronik yang terakhir digunakan oleh Penelepon.**

Contoh :

“... Sebelumnya (Bapak/Ibu) menggunakan peralatan elektronik apa sehingga listriknya padam ? ...”

- Jika penelepon mengetahui, maka **Lanjut ke poin berikutnya**
- Jika penelepon tidak mengetahui, maka **Lanjut ke poin 7**

6. **Memberikan edukasi untuk tidak menyalakan kembali peralatan elektronik yang terakhir digunakan (yang menyebabkan padam).**

Contoh :

“... Mohon untuk sementara peralatan elektronik tsb tidak gunakan dahulu, kemudian (Bp/Ibu) dapat menaikkan kembali MCB dan Sikring pada kWh Meter ...”

7. **Menyampaikan kepada Pelanggan bahwa gangguan yang terjadi adalah di sisi instalasi milik Pelanggan.**

Contoh :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, sesuai informasi yang {Bapak/Ibu} sampaikan, gangguan yang terjadi kemungkinan di instalasi bangunan milik {Bapak/Ibu}, bukan dari gangguan jaringan PLN ...”

8. Memberikan edukasi perihal kewenangan dan tanggung jawab penanganan gangguan pada Instalasi Bangunan milik pelanggan.

Contoh :

*"...Kewenangan PLN adalah dari kabel di tiang hingga kWh Meter. Apabila kerusakan yang terjadi pada Instalasi Bangunan di rumah Bapak/Ibu (... nama penelepon ...), maka perbaikannya bukan merupakan kewenangan PLN. (Bapak/Ibu) dapat menghubungi petugas yang berwenang untuk memperbaiki instalasi Pelanggan melalui Call Center ListriQu,.. silahkan dicatat nomor teleponnya ... **08111500887** ...*

"... {Bapak/Ibu} dapat menghubungi nomor tsb melalui telepon maupun Whatsapp ..."

- a. Jika Pelanggan tetap menginginkan dilakukan pengecekan oleh PLN (karena bersifat urget/terdapat instalasi listrik yang terbakar), maka tetap arahkan dahulu pelanggan untuk menghubungi Call Center ListriQu.
- Jika Pelanggan menghubungi kembali terkait permasalahan tsb ke CC PLN 123, maka **Lanjut ke poin berikutnya.**
 - CSO juga wajib menginformasikan apabila hasil pengecekan petugas ternyata penyebab gangguan yang terjadi adalah dari sisi Instalasi Milik Pelanggan, maka hal tsb adalah di luar kewenangan PLN.
- b. Jika penelepon menerima penjelasan CSO, maka **Lanjut ke poin 9.b.**

Keterangan :

- Call Center ListriQu beroperasi selama 24 jam.

9. Menanyakan alamat lengkap penelepon dan acuan lokasi.

- a. Jika permasalahan Pelanggan **"DISAMPAIKAN"** ke Unit PLN terkait, maka CSO menanyakan alamat lengkap Pelanggan / Persil yang mengalami gangguan.

Contoh :

"Baik (Bapak/Ibu), Mohon dibantu dengan alamat lengkapnya ?"

"Acuan lokasinya dekat apa ?"

- b. Jika permasalahan Pelanggan **“TIDAK”** disampaikan ke Unit PLN terkait (**Issue Close**), maka CSO hanya menanyakan wilayah atau daerah Pelanggan / Persil yang mengalami gangguan.

Contoh :

“... Untuk bangunan yang mengalami gangguan ini, di wilayah mana (Pak/Bu) ...?”

... Respon Pelanggan :

“... Baik, silahkan {Bapak/Ibu} hubungi di nomor yang saya berikan tadi ya {Pak/Bu} ...”

- **Lanjut ke poin 11**

10. Lihat Nomor Telepon *Id Caller* yang tertera pada Aplikasi CRM.

(Ditanyakan apabila laporan tsb disampaikan / ditindaklanjuti ke Unit PLN terkait).

- a. Jika Nomor *Id Caller* adalah Nomor PSTN, maka tanyakan Nomor *handphone* penelepon yang dapat dihubungi.

Contoh :

*“Bisa dibantu nomor *handphone* yang dapat dihubungi?”*

- b. Jika Nomor *Id Caller* bukan Nomor PSTN (Nomor *handphone*), maka tanyakan apakah nomor tsb dapat dihubungi.

Contoh :

“Apakah Nomor telepon yang digunakan saat ini dapat dihubungi?”

- c. Jika tidak dapat dihubungi, maka tanyakan no *handphone* lainnya

Contoh :

*“Bisa dibantu nomor *handphone* lain yang dapat dihubungi?”*

11. Pengisian Form Aplikasi APKT dan CRM.

- 11.1. Pelanggan telah menghubungi Call Center ListriQu, namun belum ada respon sehingga pelanggan menghubungi kembali PLN (**Laporan disampaikan/ditindaklanjuti ke Unit PLN terkait**).

Pengisian Form APKT (Gangguan) :

- Isi Nama Penelepon
- Isi Alamat Penelepon
- Isi No Telepon Penelepon (**Sesuai tampilan No *Id Caller* pada Aplikasi CRM**)

- d. Isi Hp Penelepon (jika ada)
- e. Pilih transaksi gangguan, CSO memilih Tipe Permasalahan dengan menyesuaikan permasalahannya : **Tetangga tidak turut padam**
- f. Membuat Notifikasi pada kolom permasalahan, disesuaikan dengan permasalahan

Contoh :

1 RUMAH PADAM (IB), SEKRING DALAM BANGUNAN TERBAKAR, PELANGGAN TELAH MENGHUBUNGI CALL CENTER LISTRIQU NAMUN BELUM ADA RESPON, SEHINGGA PELANGGAN MENGHUBUNGI KEMBALI PLN

- g. Melakukan pengisian **Tanggal Padam** serta perkiraan waktu padam (jika ada)
- h. Isi Lokasi kejadian sesuai dengan alamat penelepon.
- i. Menentukan Unit (Distribusi) dan memilih Unit Pelayanan
 - 1. Jika ID Pelanggan diinput, maka unit dan posko akan terisi secara otomatis
 - 2. Jika tidak ada ID Pelanggan maka menentukan Unit/Posko sesuai alamat pelapor atau lokasi.
- j. Menyimpan data pada APKT dengan mengklik “Simpan” sampai muncul nomor lapor GXXXXXXXXXXXX

Pengisian Form CRM :

a. Data pelanggan :

- Kolom ID pelanggan diisi ID Pelanggan jika ada, maka akan tampil data pelanggan.
- Data Pelanggan terisi secara otomatis apabila ada historical terkait ID Pelanggan yang dimaksud.

b. Data Penelepon :

- ID Caller : Terisi secara otomatis pada saat pelanggan menghubungi
- Nama : Diisi Bp/Ibu... (Nama pelapor/penelepon)
- Alamat : Diisi sesuai alamat berikut acuan lokasi pelapor
- HP : Diisi jika ada nomor telepon lainnya
- Resume : Diisi sesuai permasalahan berikut nomor lapor GXXXXXXXXXXXX
- Menyimpan data pada CRM dengan mengklik SAVE

- 11.2 Pelanggan menerima penjelasan CSO perihal Kewenangan PLN, maka CSO tidak perlu mengirimkan laporan keluhan tsb ke Unit (APKT Issue Closed).

Pengisian Form APKT (Keluhan) :

- a. Isi Nama Pelapor
- b. Isi Alamat Pelapor
- c. Isi No Telepon Pelapor (Sesuai tampilan No Id Caller pada Aplikasi CRM)
- d. Tipe Permasalahan : "Instalasi Listrik"
- e. Sub Tipe Permasalahan : "Info"
- f. Menentukan Unit (Distribusi) dan memilih Unit Pelayanan
 - o Unit Pelayanan : Contact Center 123
- g. Isi lokasi kejadian sesuai dengan alamat pelapor
- h. Membuat Notifikasi pada kolom permasalahan, disesuaikan dengan permasalahan.

Contoh :

**"INFO GANGGUAN IB, TELAH DIJELASKAN DAN DISAMPAIKAN UNTUK
MENGHUBUNGI CC LISTRIQU, PELANGGAN MENGETI"**

Pengisian Form CRM :

- a. Data pelanggan :
 - o Kolom ID pelanggan diisi ID Pelanggan jika ada, maka akan tampil data pelanggan.
 - o Data Pelanggan terisi secara otomatis apabila ada historical terkait ID Pelanggan yang dimaksud.
- b. Data Penelepon :
 - o ID Caller : Terisi secara otomatis pada saat pelanggan menghubungi
 - o Nama : Diisi Bp/Ibu... (Nama pelapor/penelepon)
 - o Alamat : Diisi sesuai alamat persil yang dilaporkan
 - o HP : Diisi jika ada nomor telepon lainnya
 - o Resume : Diisi sesuai permasalahan berikut nomor lapor KXXXXXXXXXXXX
 - o Menyimpan data pada CRM dengan mengklik SAVE

12. Memberikan penegasan atas kejelasan informasi yang disampaikan oleh CSO.

Contoh :

"Apakah informasi yang Saya sampaikan sudah cukup jelas ?"

- a. Jika **"Sudah Jelas"**, maka sampaikan informasi di bawah ini :

"... Untuk selanjutnya, apabila ada gangguan atau keluhan instalasi, {Bapak/Ibu} dapat menghubungi Call Center ListriQu ..."

- b. Jika **"Belum / Kurang Jelas"**, maka :

Sampaikan kembali untuk informasi yang menurut Pelanggan belum / kurang jelas.

13. Menyampaikan garansi layanan atas permasalahan yang dilaporkan oleh penelepon

(disampaikan apabila laporan tsb disampaikan / ditindaklanjuti ke Unit PLN terkait).

Contoh :

"Baik Bp/Ibu (nama penelepon), Untuk laporannya segera kami sampaikan ke Unit pelayanan terkait untuk segera ditindak lanjuti "

- o Jika penelepon menanyakan estimasi waktu penanganan, maka CSO menginformasikan bahwa estimasi waktunya ± 3 Jam dari waktu lapor.

Contoh :

"... estimasi waktu penyelesaiannya ± 3 (tiga) jam dari waktu lapor"

14. Menginformasikan kepada penelepon nomor Id Ticket .

(diberikan apabila laporan tsb disampaikan / ditindaklanjuti ke Unit PLN).

Contoh :

"... Mohon dicatat nomor bukti lapor Bapak/Ibu (... Nama Pelanggan ...) XXXXXXXX ..."
(Kombinasi angka dan huruf).

- o Jika penelepon kesulitan mencatat No Lapor (Id Ticket), maka sampaikan kembali garansi layanan.

Contoh :

"... Baik Bapak/Ibu (... Nama Pelanggan ...), laporannya segera kami tindak lanjuti ..."

15. Menawarkan bantuan lain.

Contoh :

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

16. Salam Penutup (*Campaign* ILP tanpa *Customer Intimacy*).

Contoh :

"... Untuk mewujudkan PLN terbaik, mohon tidak memberikan tambahan biaya kepada petugas kami. Terima kasih telah menghubungi PLN 123 selamat pagi/siang/sore/malam) Bp/Ibu (Nama penelepon) ...".