

Sehubungan diresmikannya New PLN Mobile, dan terkait kemungkinan terdapatnya Pelanggan yang menghubungi CC PLN 123 untuk menginginkan informasi maupun keluhan mengenai New PLN Mobile, maka berikut ini kami sampaikan beberapa informasi dan penjelasan terkait layanan yang dapat diselesaikan di CC PLN 123 dan layanan yang harus ditindaklanjuti ke bagian terkait, dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami sampaikan perlakuan layanan di CC PLN 123 sbb :

A. Permasalahan yang dapat diselesaikan di CC PLN 123 antara lain :

1. **Cara download aplikasi New PLN Mobile dan permasalahan** sesuai tahapan yang dapat dilakukan di Contact Center PLN 123

a. Bagaimana cara download New PLN Mobile ?

Jawaban :

PLN Mobile dapat didownload dari Play Store dan App Store dengan melakukan search nama PLN Mobile dan memilih tombol install/update.

b. Kenapa tidak dapat mendownload atau menginstal aplikasi New PLN Mobile?

Jawaban :

- Pastikan bahwa handphone atau gadget yang digunakan untuk mendownload dengan spesifikasi minimum yaitu Android Lollipop, 5.1.x atau lebih baru, iOS versi 8 atau lebih baru.
- Jika point di atas sudah memenuhi, maka pastikan memori mencukupi (Untuk Android ukuran aplikasi sebesar 26 Megabytes, untuk iOS ukuran aplikasi sebesar 64,9 Megabytes), jika memori tidak cukup maka edukasi pelanggan untuk mengurangi aplikasi yang tidak digunakan
- Langkah pengecekan memori :
 - ✓ Jika HP Android : pengaturan (Settings) | Storage | Internal Storage.
 - ✓ Jika HP iOS : Settings | General | iPhone Storage.

c. Bagaimana jika saya tidak dapat mendownload atau tidak dapat melakukan pendaftaran aplikasi PLN Mobile, dengan keterangan terjadi *loading*?

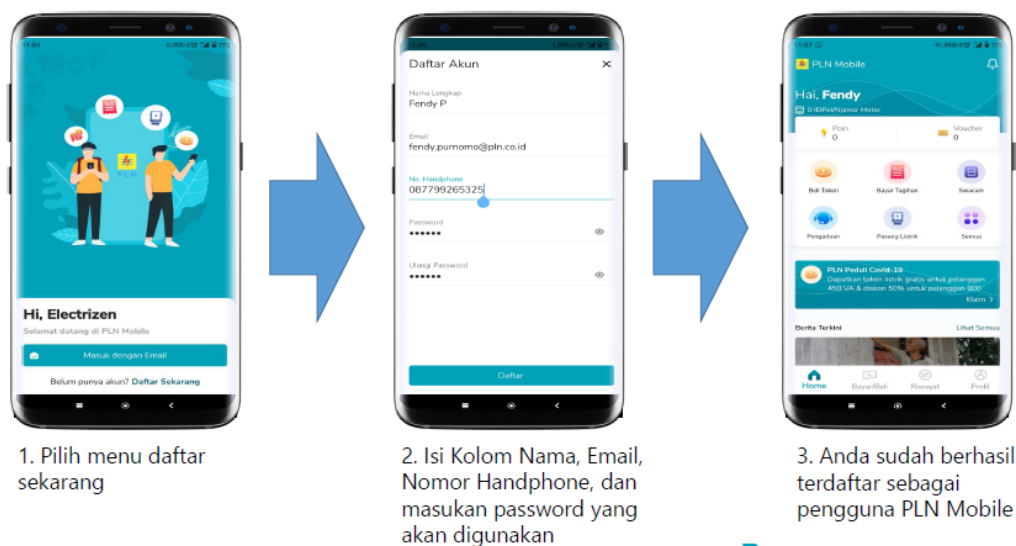
Jawaban :

Khusus untuk device Android dapat melakukan *clear cache memory* pada aplikasi Google Playstore dengan langkah sebagai berikut:

Buka Pengaturan >> Aplikasi >> Pilih Google Playstore >> Clear cache

2. Cara pendaftaran dan permasalahan.

a. Bagaimana cara pendaftaran PLN Mobile ?



b. Apa syarat pendaftaran pada aplikasi PLN Mobile ?

Jawaban :

Email belum pernah digunakan sebelumnya untuk melakukan pendaftaran aplikasi PLN Mobile.

c. Bagaimana jika pelanggan/User lupa password (melakukan reset akun)?

Jawaban :

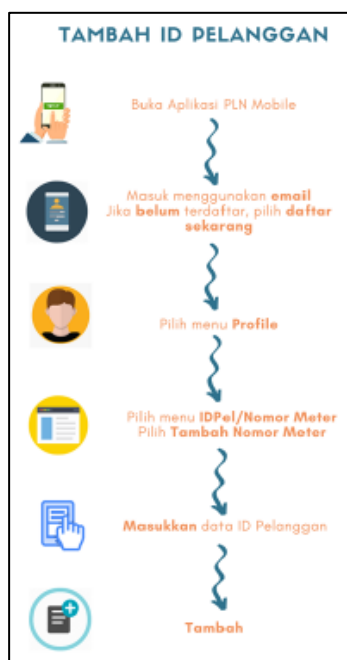
Pilih menu Masuk dengan Email >> Pilih Lupa Password pada pojok kanan bawah, masukkan email yang digunakan untuk mendaftar aplikasi PLN Mobile untuk mendapatkan activation code/link yang digunakan untuk restore password.

3. User profile.

a. Apakah dapat melakukan penambahan lebih dari satu ID Pel dalam satu akun email?

Jawaban :

User dapat melakukan penambahan lebih dari satu ID Pel dalam satu akun menggunakan fitur Family Account yang ada pada menu Profile >> Daftar ID Pel/Nomor Meter >> Tambah ID Pel/Nomor Meter.



b. Berapa jumlah maksimal ID Pel yang dapat ditambahkan dalam satu akun?

Jawaban :

Saat ini jumlah maksimal ID Pel yang dapat ditambahkan dalam satu akun adalah 4 (empat) ID Pel.

c. Apakah 1 ID Pelanggan bisa digunakan dalam 2 akun email?

Jawaban :

1 ID Pelanggan bisa digunakan dalam 2 akun email, ID pel yang sudah di daftarkan dan pada saat ingin membuat akun baru maka secara otomatis ID pel yang sudah di daftarkan pada akun sebelumnya masuk ke akun yang baru.

- d. **Bagaimana cara mengganti data ID Pel yang sudah terdaftar di New PLN Mobile?**

Jawaban :

Cara untuk Hapus Idpel/No Meter yang sudah didaftarkan silahkan Klik Idpel yang ingin di hapus Scroll ke bawah nanti ada menu "Hapus Nomor Meter"

- e. **Bagaimana cara merubah foto pelanggan di New PLN Mobile ?**

Jawaban :

Bisa dibuka di Profile --> Ubah Profile --> Ganti Foto Profile --> Pilih di galeri/Ambil Gambar --> Simpan

- f. **Bagaimana jika lokasi pada menu tambah ID Pel/Nomor Meter tidak *update*?**

Jawaban :

Pastikan bahwa aplikasi PLN Mobile sudah diberikan ijin/diperbolehkan untuk membaca lokasi dengan cara memperbolehkan/*allow* setting pada saat pembacaan lokasi (pada saat pertama kali membuka aplikasi akan menampilkan *pop up*)

- g. **Bagaimana jika muncul Notifikasi error "*Refused Connection*"?**

Jawaban :

Terdapat gangguan pada koneksi ke aplikasi maupun sistem, harap tunggu beberapa saat untuk mengakses aplikasi kembali.

- h. **Jika User/Pelanggan mendapatkan *Error* jika ingin Akses (Add Idpel, dll) ?**

Jawaban :

Semula :

Agent bisa meminta User Cek Versi New PLN Mobile (Login ke New PLN Mobile --> Profil --> dibawah menu Keluar (V5.0.10+5000000700) Versi terbaru.

Menjadi :

Agent bisa meminta User Cek Versi New PLN Mobile (Login ke New PLN Mobile --> Profil --> dibawah menu Keluar Versi terbaru.

Untuk saat ini versi terbaru (V5.0.32+500003200), namun PLN Mobile akan terus berkembang. Untuk pengecekan agar selalu mengupdate pada Play Store/ App Store.

- i. Pada saat proses verifikasi akun email tidak sama dengan KTP nya berbeda apakah di *approved* / di *reject* ?

Jawaban :

Jika di KTP tidak mengandung nama di *account* maka di *reject*, mohon dapat mengirimkan kembali foto KTP dan *selfie* beserta KTP untuk dilakukan verifikasi ulang.

- j. Untuk Foto KTP dan Selfie dengan KTP apakah bisa di ulang kembali ?

Jawaban :

Untuk Foto KTP dan Selfie dengan KTP jika sudah disimpan tidak bisa diulang kembali jika diulang kembali maka akan ada notif Data : "Mohon menunggu data anda sedang di verifikasi". Proses dapat diulang kembali setelah mendapatkan jawaban dari verifikator.

- k. Bagaimana Alur untuk merubah dari *Basic* ke *Full Service* ?

Jawaban :

Profile → Upgrade → Upgrade Layanan Full Service → Foto KTP → Selfie dengan KTP → Notif Data Anda berhasil terkirim untuk Verifikasi → Klik OK → Menunggu Verifikasi dari Admin

- l. Apa perbedaan *use basic* dan *full service* ?

Jawaban :

- *User Basic* : Tidak bisa melihat history pembelian token dan Tidak bisa tambah daya
- *User Full Service* : Bisa melakukan perubahan daya, melihat riwayat penggunaan pascabayar, melihat riwayat pembelian prabayar.

4. Riwayat penggunaan dan Pembelian

- a. Bagaimana cara melihat history atau riwayat penggunaan?

Jawaban :

Buka menu Profile/ Klik Gambar meter di bawah Nama >> ID Pel/Nomor Meter >> Pilih salah satu ID Pel/Nomor Meter >> Klik Tab Histori Penggunaan/ Histori Pembelian Token.

b. Bagaimana cara melihat history atau riwayat pembelian token/pembayaran tagihan?

Jawaban :

Buka menu Riwayat, pada menu tersebut menampilkan seluruh transaksi yang telah dilakukan oleh user. Untuk *default* data yang ditampilkan adalah data pada 30 hari terakhir dan dapat diubah pada menu Filter.

5. Stimulus Covid-19

a. Bagaimana user melakukan klaim token listrik gratis stimulus Covid-19?

Jawaban :

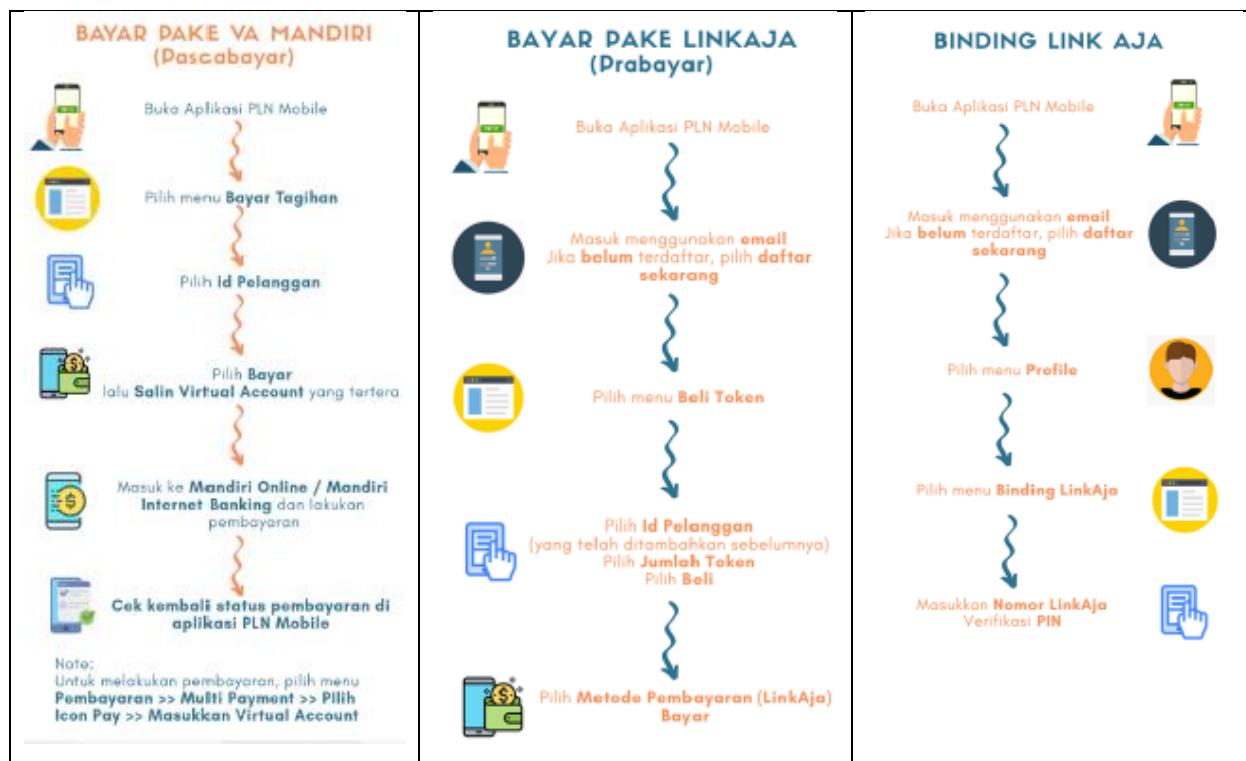
Buka menu Home, kemudian klik menu banner bertuliskan PLN Peduli Covid-19. Masukkan ID Pel/Nomor Meter.

6. Pembayaran/Pembelian

a. Metode pembayaran apa saja yang saat ini dapat digunakan pada aplikasi PLN Mobile?

Jawaban :

Metode pembayaran yang saat ini sudah dapat digunakan adalah Mandiri VA, BRI VA, LinkAja, GoPay, OVO, BNI VA, BCA VA, Direct Debit BRI, Doku.



- b. Bagaimana jika *error* saat melakukan pembayaran dengan LinkAja?

Jawaban :

Lakukan binding LinkAja terlebih dahulu yang terdapat pada menu Profile.

- c. Apakah user dapat melakukan unbinding LinkAja?

Jawaban :

Unbinding LinkAja dapat dilakukan dengan melakukan penggantian nomor handphone yang sudah didaftarkan pada aplikasi.

- d. Bagaimana jika telah melakukan pembayaran tetapi tidak mengarahkan langsung ke halaman status pembayaran (case untuk pembayaran menggunakan GoPay)?

Jawaban :

Buka aplikasi PLN Mobile lalu pilih menu Riwayat untuk mengetahui status pembayaran dan mengetahui Token listrik jika melakukan transaksi Pembelian Token.

- e. Berapa biaya Admin untuk masing-masing metode pembayarannya?

Jawaban :

Semula :

Saat ini untuk pembayaran melalui → LinkAja : Rp.550, BRI : Rp.1.750, BNI : Rp.1.750, Mandiri : Rp.1.750, Gopay : Rp.1.500, Doku : Rp.4.050

Menjadi :

| BIAYA ADMIN PAYMENT NEW PLN MOBILE | | | | |
|------------------------------------|----------------|---------|----------|-----------|
| # | kodebank | prepaid | postpaid | nontaglis |
| 1 | MANDIRI | 0 | 0 | 0 |
| 2 | LINKAJA-VA | 550 | 550 | 550 |
| 3 | GOPAY | 1,500 | 1,500 | 1,500 |
| 4 | BRI-VA | 1,750 | 1,750 | 1,750 |
| 5 | DOKU | 4,050 | 4,050 | 4,050 |
| 6 | BNI-VA | 1,750 | 1,750 | 1,750 |
| 7 | BRI-DEBIT | 1,750 | 1,750 | 1,750 |
| 8 | BCA-VA | 1,750 | 1,750 | 1,750 |
| 9 | OVO | 2,000 | 2,000 | 2,000 |
| 10 | MANDIRI-DEBIT | 1,750 | 1,750 | 1,750 |
| 11 | BCA - ONE KLIK | 1,750 | 1,750 | 1,750 |

- f. Bagaimana menambahkan metode pembayaran Direct Debit (BRI, BNI, BCA, Mandiri → saat ini baru BRI) ?

Jawaban :

Buka menu profil >> Di bawah opsi link Aja pilih tambah metode pembayaran >> Pilih bank yang di kehendaki, ikuti langkah selanjutnya.

- g. Berapa lama proses refund apabila proses pembayaran melalui Iconpay tidak berhasil/gagal?

Jawaban :

Lama waktu refund yaitu H+14 sejak pembayaran

7. Informasi Pengaduan Mandiri melalui PLN Mobile

- a. Bagaimana user dapat melakukan pengaduan?

Jawaban :

Pilih menu Pengaduan >> Pengaduan PLN >> Buat Pengaduan Baru >> Isi data yang dibutuhkan >> Kirim

- b. Bagaimana user dapat mengetahui detail dan status pengaduan?

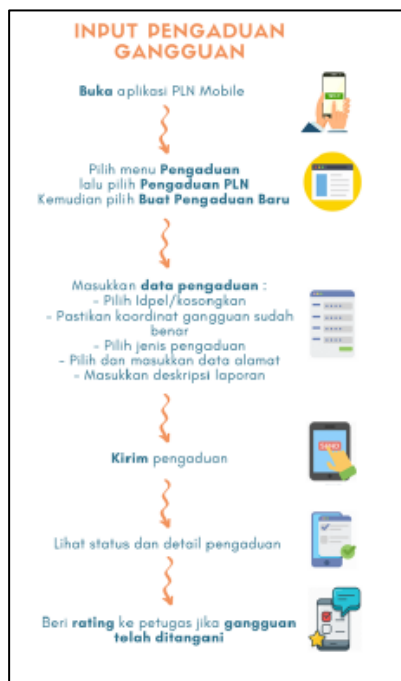
Jawaban :

Pilih menu Pengaduan >> Pengaduan PLN >> Pilih pada Nomor Laporan Gangguan/Keluhan, maka akan menampilkan detail pengaduan/keluhan yang telah dibuat serta statusnya.

- c. Bagaimana cara memberikan rating dan feedback kepada petugas yang telah menyelesaikan gangguan/keluhan?

Jawaban :

Pilih menu Pengaduan >> Pengaduan PLN >> Pilih pada Nomor Laporan Gangguan/Keluhan. Jika status pengaduan berubah menjadi “Nyala”, maka user dapat memberikan rating dan feedback kepada petugas.



8. Lain-lain

- a. **Bagaimana jika lokasi pada menu tambah ID Pel/Nomor Meter tidak *update*?**

Jawaban :

Pastikan bahwa aplikasi PLN Mobile sudah diberikan ijin/diperbolehkan untuk membaca lokasi dengan cara memperbolehkan/*allow setting* pada saat pembacaan lokasi (pada saat pertama kali membuka aplikasi akan menampilkan *pop up*).

- b. **Apakah PLN Mobile yang lama migrasi dengan New PLN Mobile ?**

Jawaban :

User pada PLN Mobile lama dilakukan migrasi ke PLN mobile yang baru, user yang dimigrasi disarankan untuk mengganti password ketika pertama login demi keamanan dan kenyamananya.

Perlakuan layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi/penjelasan kepada Pelanggan yang membutuhkan sesuai ketentuan di atas.
2. Mencatat pada aplikasi (CRM & APKT).
 - a. APKT Issue Closed di CC PLN 123
 - b. Issue Type : Lain-lain
 - c. Sub Issue Type : lain-lain
 - d. Keterangan : New PLN Mobile – (jenis keluhan)

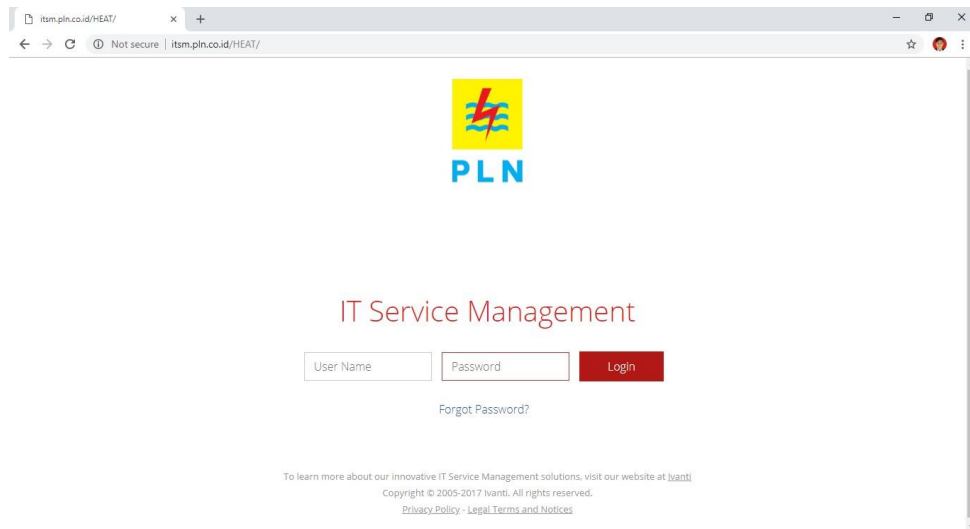
B. Permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di CC PLN 123 / ditindaklanjuti ke bagian terkait yaitu:

1. Informasi atau permasalahan-permasalahan yang harus dikoordinasikan ke Service Desk
2. **Satu Nomor Tiket ITSM hanya untuk satu permasalahan saja.**
 - Jika Pelanggan menyampaikan beberapa permasalahan yang tidak dapat diselesaikan langsung oleh CSO, maka CSO membuat beberapa No.Tiket ITSM sesuai banyaknya permasalahan tsb.
3. Mencatat pada aplikasi ITSM untuk diteruskan ke Service Desk
 - ✓ **Login ITSM**
 - a. Masukkan link <http://itsm.pln.co.id/> atau <http://10.1.86.28/HEAT> pada browser Anda (Google Chrome/Mozilla Firefox/Internet Explore) untuk mengakses aplikasi ITSM Web.
 - b. Setelah itu, maka akan keluar tampilan sebagai berikut :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Informasi dan Permasalahan New PLN Mobile Melalui CC PLN 123 (Rev-2)

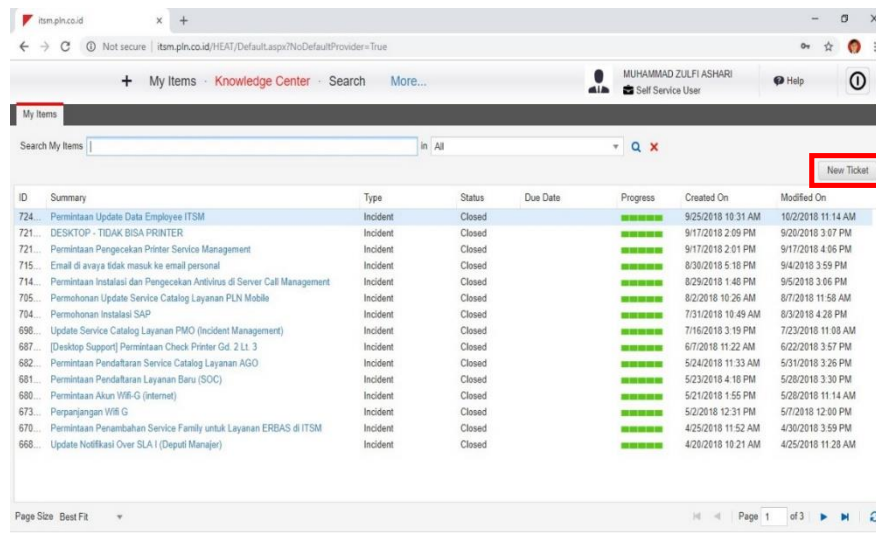
29
Sept
2020



- c. Masukkan **Username** dan **Password Email Korporat** Anda pada kolom Username dan Password, kemudian tekan tombol Login.

✓ Cara penginputan / create tiket ITSM

- a. Pilih New Tiket



| ID | Summary | Type | Status | Due Date | Progress | Created On | Modified On |
|--------|---|----------|--------|----------|----------|--------------------|--------------------|
| 724... | Permintaan Update Data Employee ITSM | Incident | Closed | | 100% | 9/25/2018 10:31 AM | 10/2/2018 11:14 AM |
| 721... | DESKTOP - TIDAK BISA PRINTER | Incident | Closed | | 100% | 9/17/2018 2:09 PM | 9/20/2018 3:07 PM |
| 721... | Permintaan Pengecekan Printer Service Management | Incident | Closed | | 100% | 9/17/2018 2:01 PM | 9/17/2018 4:06 PM |
| 715... | Email di awasi tidak masuk ke email personal | Incident | Closed | | 100% | 8/30/2018 5:18 PM | 9/4/2018 3:55 PM |
| 714... | Permintaan Instalasi dan Pengecekan Antivirus di Server Call Management | Incident | Closed | | 100% | 8/29/2018 1:46 PM | 9/5/2018 3:06 PM |
| 705... | Permohonan Update Service Catalog Layanan PLN Mobile | Incident | Closed | | 100% | 8/2/2018 10:26 AM | 8/7/2018 11:58 AM |
| 704... | Permohonan Instalasi SAP | Incident | Closed | | 100% | 7/31/2018 10:49 AM | 8/3/2018 4:28 PM |
| 698... | Update Service Catalog Layanan PMO (Incident Management) | Incident | Closed | | 100% | 7/16/2018 3:19 PM | 7/23/2018 11:08 AM |
| 687... | [Desktop Support] Permintaan Check Printer Gd 2 Lt 3 | Incident | Closed | | 100% | 6/7/2018 11:22 AM | 6/22/2018 3:57 PM |
| 682... | Permintaan Pendaftaran Service Catalog Layanan AGO | Incident | Closed | | 100% | 5/24/2018 11:33 AM | 5/31/2018 3:26 PM |
| 681... | Permintaan Pendaftaran Layanan Baru (SOC) | Incident | Closed | | 100% | 5/23/2018 4:18 PM | 5/28/2018 3:30 PM |
| 680... | Permintaan Akun W8-G (internet) | Incident | Closed | | 100% | 5/21/2018 1:55 PM | 5/28/2018 11:14 AM |
| 673... | Pengapangan W8 G | Incident | Closed | | 100% | 5/2/2018 12:31 PM | 5/7/2018 12:00 PM |
| 670... | Permintaan Penambahan Service Family untuk Layanan EREAS di ITSM | Incident | Closed | | 100% | 4/25/2018 11:52 AM | 4/30/2018 3:59 PM |
| 668... | Update Notifikasi Over SLA 1 (Deputi Manajer) | Incident | Closed | | 100% | 4/20/2018 10:21 AM | 4/25/2018 11:28 AM |

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Informasi dan Permasalahan New PLN Mobile Melalui CC PLN 123 (Rev-2)

29
Sept
2020

- b. Setelah itu, akan terlihat form untuk membuat tiket seperti gambar di bawah ini:

The screenshot shows a web browser window with the URL `itsm.pln.co.id/HEAT/Default.aspx?NoDefaultProvider=True#1539665068839`. The page title is "My Items". The form contains the following fields:

- Incident ID: 733905
- Status: Logged
- Call Type: Incident (dropdown menu)
- Service Family (Layanan): (dropdown menu)
- Service Group (Group Layanan): (dropdown menu)
- Summary: (text input field)
- Description: (text input field)
- Attachments: (Attach file button)
- Save Incident button

On the right side, there is a "Possible solution" section with a search bar and two categories: "Related articles (FAQ)" and "Related articles (Document)".

- c. Pilih **Call Type** (Incident/Service Request):

This image shows a close-up of the "Call Type" dropdown menu. The menu is open, showing two options: "Incident" and "Service Request". The "Incident" option is currently selected. The dropdown is highlighted with a red rectangular box.

Keterangan :

- **Incident** : Gangguan yang tidak direncanakan terhadap layanan TI, atau penurunan kualitas dari layanan TI.
- **Service Request** : Permintaan layanan TI.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Informasi dan Permasalahan New PLN Mobile
Melalui CC PLN 123 (Rev-2)

29
Sept
2020

- d. Pilih **Service Family** (Layanan TI)

Semula

Incident ID: 748975
Status: Logged

| | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| Call Type * | Service Request |
| Service Family (Layanan) | 16. ITSM |
| Service Group (Group Layanan) | 02. EPROC |
| Service Type | 03. EMAIL DAN JARINGAN DATA |
| Summary | 04. IT SUPPORT |
| Description | 05. AP2T |
| | 06. P2APST |
| | 07. AMS |
| | 08. ABG |
| | 09. A2K |
| | 10. DISASTER |
| | 11. EAM-ERP |
| | 12. APKT |
| | 13. BBO |
| | 14. SIP2A |
| | 16. ITSM |

Menjadi

Service Family * 32. NEW PLN MOBILE | Cor

Service Group *

Service Type *

- e. Pilih **Service Group** (Klasifikasi Layanan TI)

Incident ID: 748975
Status: Active

| | |
|---------------------------------|------------------------------|
| Call Type * | Service Request |
| Service Family (Layanan) * | 16. ITSM |
| Service Group (Group Layanan) * | 01. Incident Management |
| Service Type | 01. Incident Management |
| Summary | 02. Change Management |
| Description | 03. Problem Management |
| | 04. Knowledge Management |
| | 05. Service Level Management |
| | 06. Release Management |
| | 07. Configuration Management |
| | 08. Seat Management |
| | 09. Call Management |
| | 09. Self Service |

- f. Pilih **Service Type** (Klasifikasi Sub Layanan TI):

The screenshot shows a form for incident management. At the top, 'Incident ID' is 748975 and 'Status' is Active. Below these are dropdown menus for 'Call Type' (Service Request), 'Service Family (Layanan)' (16. ITSM), and 'Service Group (Group Layanan)' (01. Incident Management). The 'Service Type' dropdown is open, showing a list of options: 01. User Management, 02. Informasi Teknis, 03. Install Aplikasi, 04. Permintaan Data Tiket, and 05. Perubahan Service Catalog. The 'Summary' and 'Description' fields are visible below the dropdown.

- g. Isi kolom **Summary** dan **Description** (harus diisi)

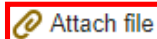
Saat menanyakan alamat email Pelanggan, lakukan pengejaan alamat email untuk menghindari kesalahan penyebutan huruf dan angka (Wajib dilakukan & diisi pada form tsb).

Contoh Capture pada ITSM :

The screenshot shows the same form as before, but with a sample entry in the 'Description' field. The 'Summary' field contains the text '* Pelanggan tidak dapat login'. The 'Description' field contains the text 'Mohon bantuannya aplikasi PLN Mobile Pelanggan tidak bisa login.' followed by a list of customer details: 'Nama pelanggan : Ibu', 'Email : (WAJIB DIISI)', 'No. Telp. : xxx ...', and 'CC.54.DESI'.

- h. Apabila terdapat dokumen yang ingin dilampirkan, tekan tombol **Attach File**:

Attachments:

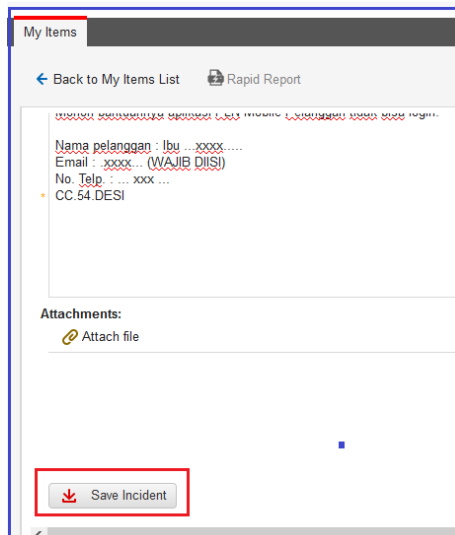


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

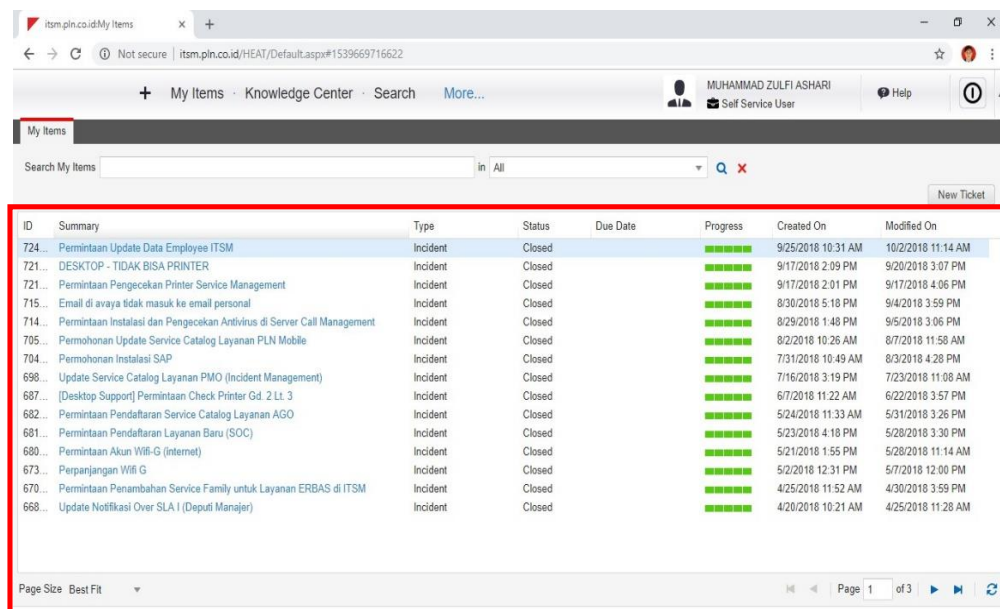
Informasi dan Permasalahan New PLN Mobile Melalui CC PLN 123 (Rev-2)

29
Sept
2020

- i. Tekan tombol **Save Incident** untuk menyimpan tiket.










- j. Setelah tiket **Saved**, tiket akan diterima oleh Agent Service Desk untuk diassign ke tim penanganan insiden (support) terkait.
- k. Untuk melihat histori dan status tiket yang telah dibuat, Anda dapat lihat pada bagian **My Items** seperti gambar di bawah ini :



| ID | Summary | Type | Status | Due Date | Progress | Created On | Modified On |
|--------|---|----------|--------|----------|-------------|--------------------|--------------------|
| 724... | Permintaan Update Data Employee ITSM | Incident | Closed | | <div></div> | 9/25/2018 10:31 AM | 10/2/2018 11:14 AM |
| 721... | DESKTOP - TIDAK BISA PRINTER | Incident | Closed | | <div></div> | 9/17/2018 2:09 PM | 9/20/2018 3:07 PM |
| 721... | Permintaan Pengecekan Printer Service Management | Incident | Closed | | <div></div> | 9/17/2018 2:01 PM | 9/17/2018 4:06 PM |
| 715... | Email di avaya tidak masuk ke email personal | Incident | Closed | | <div></div> | 8/30/2018 5:18 PM | 9/4/2018 3:59 PM |
| 714... | Permintaan Instalasi dan Pengecekan Antivirus di Server Call Management | Incident | Closed | | <div></div> | 8/29/2018 1:48 PM | 9/5/2018 3:06 PM |
| 705... | Permohonan Update Service Catalog Layanan PLN Mobile | Incident | Closed | | <div></div> | 8/2/2018 10:26 AM | 8/7/2018 11:58 AM |
| 704... | Permohonan Instalasi SAP | Incident | Closed | | <div></div> | 7/31/2018 10:49 AM | 8/3/2018 4:28 PM |
| 698... | Update Service Catalog Layanan PMO (Incident Management) | Incident | Closed | | <div></div> | 7/16/2018 3:19 PM | 7/23/2018 11:08 AM |
| 687... | [Desktop Support] Permintaan Check Printer Gd. 2 Lt. 3 | Incident | Closed | | <div></div> | 6/7/2018 11:22 AM | 6/22/2018 3:57 PM |
| 682... | Permintaan Pendaftaran Service Catalog Layanan AGO | Incident | Closed | | <div></div> | 5/24/2018 11:33 AM | 5/31/2018 3:26 PM |
| 681... | Permintaan Pendaftaran Layanan Baru (SOC) | Incident | Closed | | <div></div> | 5/23/2018 4:18 PM | 5/28/2018 3:30 PM |
| 680... | Permintaan Akun Wifi-G (internet) | Incident | Closed | | <div></div> | 5/21/2018 1:55 PM | 5/28/2018 11:14 AM |
| 673... | Perpanjangan Wifi G | Incident | Closed | | <div></div> | 5/2/2018 12:31 PM | 5/7/2018 12:00 PM |
| 670... | Permintaan Penambahan Service Family untuk Layanan ERBAS di ITSM | Incident | Closed | | <div></div> | 4/25/2018 11:52 AM | 4/30/2018 3:59 PM |
| 668... | Update Notifikasi Over SLA I (Deputi Manajer) | Incident | Closed | | <div></div> | 4/20/2018 10:21 AM | 4/25/2018 11:28 AM |

I. Keterangan **Progress Bar**

| Progress Bar | Status | Keterangan |
|---|-----------------------------------|---|
|  | Logged | Tiket yang belum ditindaklanjuti oleh Agent |
|  | Active | Tiket yang sedang dikerjakan oleh Agent/Support |
|  | Waiting For Customer | Tiket membutuhkan informasi tambahan dari user terkait. Apabila tiket tidak mengalami perubahan status dalam jangka waktu 5 hari, maka tiket akan di closed secara otomatis |
|  | Waiting for 3 rd Party | Tiket yang membutuhkan penyelesaian oleh pihak ketiga |
|  | Waiting for Approval | Tiket yang membutuhkan persetujuan dari pihak yang terkait |
|  | Resolved | Tiket yang penugasannya sudah diselesaikan oleh tim Support dan membutuhkan konfirmasi penyelesaian dari user |
|  | Closed | Tiket sudah ditutup dan tidak bisa di lakukan perubahan apapun |

4. Berikan nomor tiket ITSM kepada pelanggan.
5. Mencatat pada aplikasi CRM dan APKT :
 - a. APKT Issue Closed di CC PLN 123
 - b. Issue Type : Lain-lain
 - c. Sub Issue Type : lain-lain
 - d. Keterangan : New PLN Mobile – (jenis keluhan – eskalasi ITSM)
6. Menanyakan alamat email Pelanggan (lakukan pengejaan alamat email untuk menghindari kesalahan penyebutan huruf dan angka).
7. Sampaikan kepada Pelanggan bahwa tindak lanjut dari permasalahannya akan diinformasikan melalui email Pelanggan. Pelanggan diminta untuk melakukan pengecekan pada Emailnya.

C. Jika terdapat Pelanggan menghubungi kembali terkait laporan sebelumnya yang belum ditindaklanjuti, maka :

Semula :

1. Lakukan permohonan maaf
2. Buatlah kembali laporan tsb seperti pembuatan laporan baru (buatkan tiket ITSM, CRM dan APKT).

Dirubah Menjadi :

1. Status Bar belum selesai, maka :

- a. Lakukan verifikasi data laporan sebelumnya
- b. Lakukan permohonan maaf kepada pelanggan
- c. Tanyakan apakah Pelanggan telah menerima email jawaban untuk permasalahannya.
- d. Sampaikan kepada pelanggan bahwa permasalahannya masih dalam proses tindak lanjut dari bagian terkait, jawabannya akan disampaikan melalui email pelanggan.

Contoh penyampaian :

“Permasalahan {Bapak/Ibu} saat ini masih dalam proses tindak lanjut dari bagian terkait, jawaban atas permasalahan {Bapak/Ibu} akan diinformasikan melalui email. Mohon {Bapak/Ibu} bersedia melakukan pengecekan emailnya.”

e. Mencatat pada aplikasi CRM dan APKT dan ITSM dengan penjelasan sbb :

1. Pada APKT & CRM :

- Selain mencatat permasalahan Pelanggan, CSO juga menambahkan keterangan :
“Pelanggan melaporkan kembali No. Tiket ITSM xxxxxx”.

2. Pada Aplikasi ITSM :

- CSO tidak membuat tiket ITSM yang baru, namun cukup menambahkan keterangan melaporkan kembali pada kolom **“NEW NOTES”**.
- CSO mencantumkan namanya pada laporan tsb.

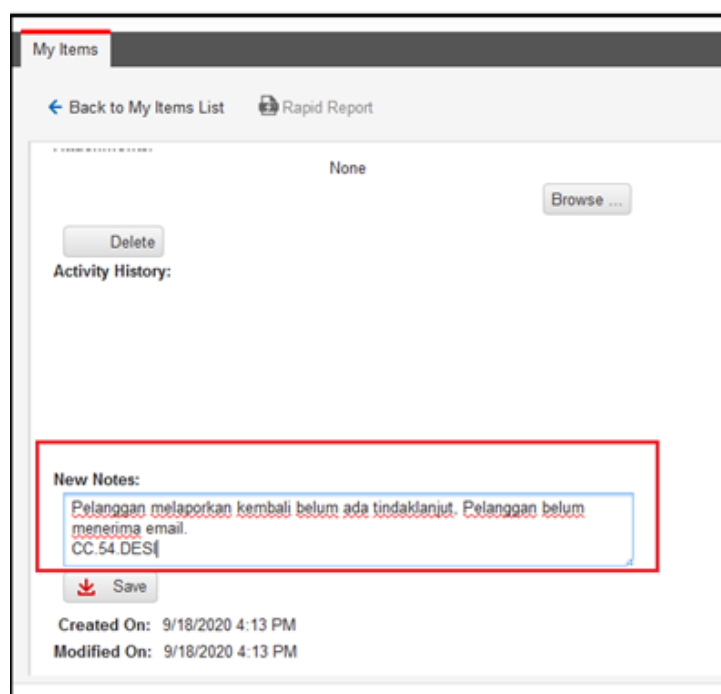
Berikut ini contoh penulisannya :

“Pelanggan melaporkan kembali belum ada tindaklanjut, Pelanggan belum mendapatkan balasan email.

CC.54.DESI.

- o Kemudian klik **“SAVE”**.

Contoh capture penambahan keterangan pada kolom “NEW NOTES” :



The screenshot shows a web form titled 'My Items'. At the top, there are links for 'Back to My Items List' and 'Rapid Report'. Below these, there is a 'Delete' button and a 'Browse ...' button. The 'Activity History' section is empty. The 'New Notes' section is highlighted with a red box. It contains a text area with the following text: 'Pelanggan melaporkan kembali belum ada tindaklanjut, Pelanggan belum menerima email. CC.54.DESI'. Below the text area is a 'Save' button. At the bottom, there are timestamps: 'Created On: 9/18/2020 4:13 PM' and 'Modified On: 9/18/2020 4:13 PM'.

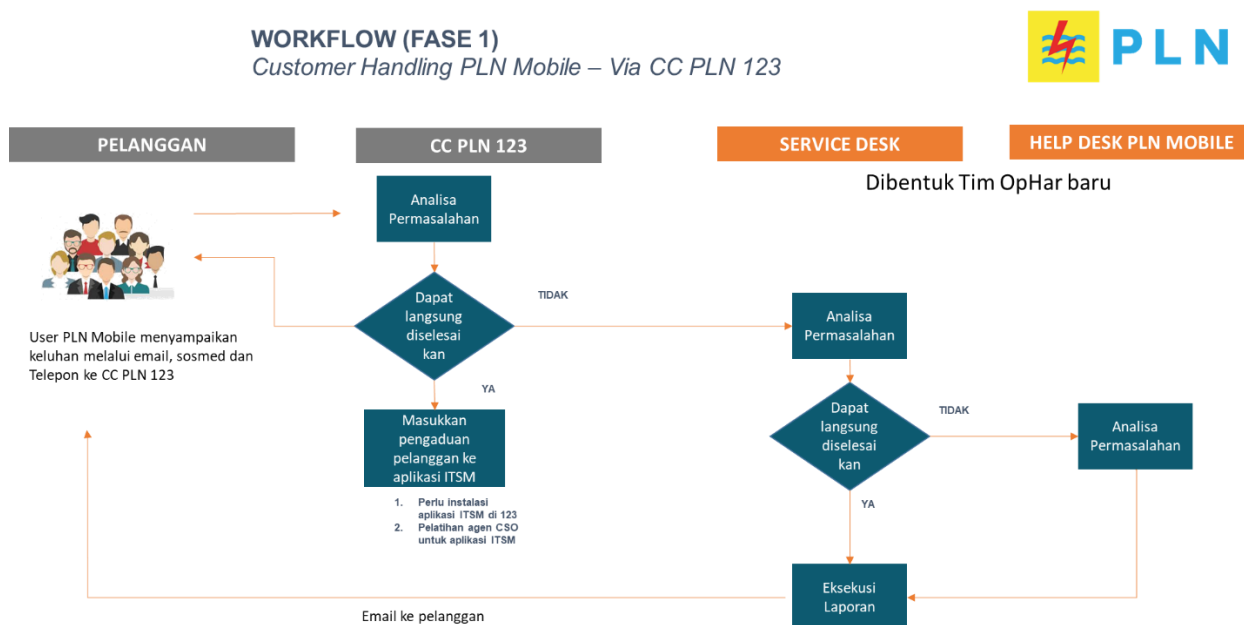
- f. **Jika Pelanggan melaporkan kembali dengan menambahkan permasalahan yang berbeda** dengan permasalahan sebelumnya yang masih dalam proses tindaklanjut, maka :
 1. Permasalahan kedua tidak dapat disatukan pada laporan tiket pertama.
 2. CSO harus membuat tiket baru pada ITSM selain membuat notifikasi pada laporan Pelanggan yang pertama.

2. Status Bar sudah selesai :

- a. Lakukan verifikasi data laporan sebelumnya.

- b. Lakukan permohonan maaf kepada pelanggan
- c. Tanyakan apakah Pelanggan telah menerima email jawaban untuk permasalahannya
- d. **Buatkan kembali laporan seperti pembuatan laporan baru** (membuat tiket ITSM, CRM dan APKT issue closed) sesuai permasalahan Pelanggan dengan penambahan keterangan.
 - **Pada ITSM** : keterangan No. Tiket yang lama.
 - **Pada APKT & CRM** : keterangan No. Tiket ITSM yang lama dan yang baru.
- e. Informasikan kepada Pelanggan bahwa laporannya akan disampaikan kembali untuk ditindaklanjuti.
- f. Sampaikan nomor tiket ITSM yang baru kepada pelanggan

D. Alur proses Customer Handling New PLN Mobile



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Informasi dan Permasalahan New PLN Mobile
Melalui CC PLN 123 (Rev-2)

29
Sept
2020

E. Katalog Detail Technical Service Catalog :

| SERVICE FAMILY | SERVICE GROUP | NO | SERVICE TYPE |
|----------------|--|----|---|
| NEW PLN MOBILE | INSTALASI | 1 | Download Aplikasi |
| | | 2 | Instalasi Aplikasi |
| | MANAJEMEN USER | 1 | Pendaftaran User |
| | | 2 | Reset Password User |
| | | 3 | Penambahan ID Pel/Nomor Meter |
| | | 4 | Undang Anggota |
| | | 5 | Upgrade User |
| | | 6 | Update Profil User |
| | MODUL RIWAYAT PENGGUNAAN DAN PEMBELIAN | 1 | Permintaan Layanan History atau Riwayat Penggunaan |
| | | 2 | Permintaan Layanan History atau Riwayat Transaksi |
| | MODUL STIMULUS COVID-19 | 1 | Permintaan Layanan Klaim Token Listrik |
| | MODUL PEMBAYARAN DAN PEMBELIAN | 1 | Permintaan Layanan Penambahan Metode Pembayaran |
| | | 2 | Permintaan Layanan Binding LinkAja |
| | | 3 | Permintaan Layanan Pembayaran via LinkAja |
| | | 4 | Permintaan Layanan Pembayaran via GoPay |
| | | 5 | Permintaan Layanan Pembayaran via OVO |
| | | 6 | Permintaan Layanan Pembayaran via Doku Credit Card |
| | | 7 | Permintaan Layanan Pembayaran via VA Mandiri |
| | | 8 | Permintaan Layanan Pembayaran via VA BRI |
| | | 9 | Permintaan Layanan Pembayaran via VA BNI |
| | | 10 | Permintaan Layanan Pembayaran via VA BCA |
| | | 11 | Permintaan Layanan Pembayaran via Direct Debit BRI |
| | | 12 | Permintaan Layanan Pembayaran via Direct Debit BNI |
| | | 13 | Permintaan Layanan Pembayaran via Direct Debit Mandiri |
| | | 14 | Permintaan Layanan Pembayaran via BCA OneKlik |
| | MODUL PENGADUAN | 1 | Permintaan Layanan Pengajuan Pengaduan Gangguan/Keluhan |
| | | 2 | Permintaan Layanan Status Pengaduan |
| | | 3 | Permintaan Layanan Rating dan Feedback Petugas |
| | MODUL PB/PD | 1 | Permintaan Layanan Pasang Baru |
| | | 2 | Permintaan Layanan Perubahan Daya |
| | | 3 | Permintaan Layanan Riwayat dan Status Pasang Baru |
| | | 4 | Permintaan Layanan Riwayat dan Status Perubahan Daya |
| | MODUL SIMULASI PB/PD | 1 | Permintaan Layanan Simulasi Pasang Baru |
| | | 2 | Permintaan Layanan Simulasi Perubahan Daya |
| | MODUL SWACAM | 1 | Permintaan Layanan Baca Meter Mandiri/SWACAM |
| | PROSES BISNIS | 1 | Pertanyaan terkait Proses Bisnis Aplikasi |
| | | 2 | Permintaan Dokumentasi |