

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 melalui Play Store dan App Store dengan melakukan pencarian PLN Mobile dan selanjutnya memilih proses 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 atau uninstall aplikasi yang sudah tidak digunakan.
- Langkah pengecekan memori :
 - ✓ Untuk HP Android : pengaturan (Settings) | Storage (Perawatan Perangkat) | Internal Storage (Memori).
 - ✓ Untuk HP iOS : Pengaturan (Settings) | General | iPhone Storage.

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

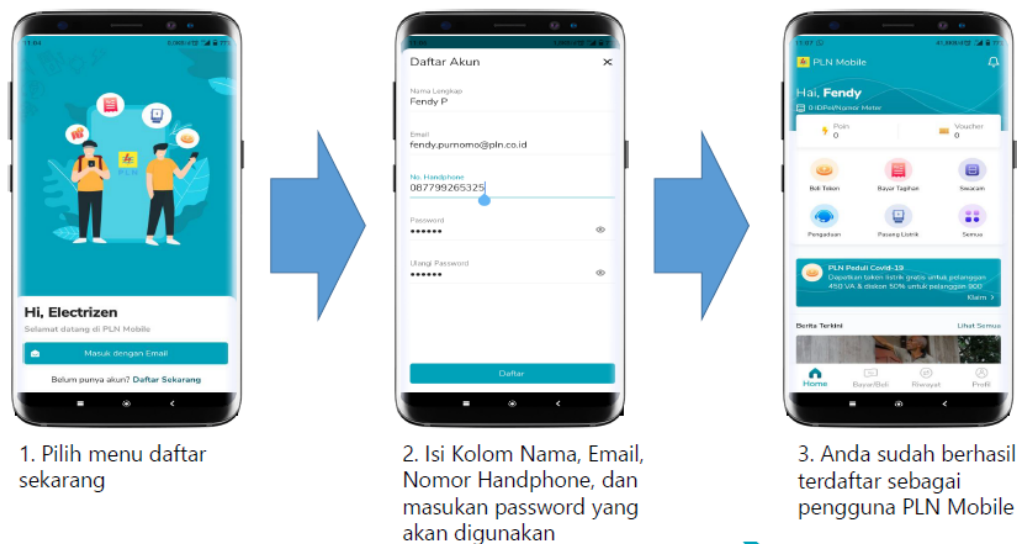
Jawaban :

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. **Bagaimana jika pelanggan/User lupa password saat akan login ke aplikasi PLN Mobile (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. Setelah itu kembali melakukan login.

3. User profile.

- a. Apakah dapat melakukan penambahan lebih dari satu ID Pel dalam satu akun PLN Mobile?

Jawaban :

User dapat melakukan penambahan sampai dengan 4 ID Pelanggan dalam satu akun.



- b. 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.

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

Jawaban :

Id Pelanggan yang ingin diganti harus dihapus dahulu. Cara untuk menghapus Idpel/No Meter yang sudah didaftarkan yaitu silahkan Klik Idpel yang ingin di hapus Scroll ke bawah

nanti ada menu "Hapus Nomor Meter". Setelah itu lakukan proses penambahan Id Pelanggan kembali.

d. 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

e. Bagaimana jika lokasi / koordinat pada menu tambah ID Pel/Nomor Meter tidak update?

Jawaban :

Pastikan bahwa aplikasi PLN Mobile sudah diberikan ijin/diperbolehkan untuk membaca lokasi/koordinat dengan cara memperbolehkan/*allow* setting pada saat pembacaan lokasi (pada saat pertama kali membuka aplikasi akan menampilkan *pop up*) dan jika masih belum terupdate, silahkan klik titik lokasi dan cari manual lokasi.

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

Jawaban :

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

PLN Mobile akan terus berkembang. Untuk pengecekan agar selalu mengupdate pada Play Store/ App Store.

g. Pada saat proses verifikasi, jika nama pada akun PLN Mobile berbeda dengan KTP apakah dapat diterima ?

Jawaban :

Jika nama di KTP berbeda dengan akun PLN Mobile maka proses verifikasi ditolak. Selanjutnya pengguna dapat mengirimkan kembali foto KTP dan selfie beserta KTP untuk dilakukan verifikasi ulang dengan menggunakan KTP yang sesuai dengan akun PLN Mobile.

h. Ketika saat verifikasi akun, pengguna telah melakukan Foto KTP dan foto Selfie kemudian ingin mengulang kembali prosesnya apakah bisa dilakukan?

Jawaban :

Untuk Foto KTP dan selfie dengan KTP jika sudah disimpan tidak bisa diulang kembali. Proses dapat diulang kembali jika proses pengajuan verifikasi ditolak.

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

Jawaban :

Pengguna mengakses menu Profile >> Verify >> Verifikasi >> Foto KTP >> Selfie dengan KTP >> Notif Data Anda berhasil terkirim untuk Verifikasi >> Klik OK >> Menunggu Verifikasi dari Admin.

j. **Apa perbedaan *use basic* dan *full service* ?**

Jawaban :

- ***User Basic :***

Tidak bisa melihat riwayat penggunaan pascabayar, riwayat pembelian prabayar, dan pengajuan perubahan daya.

- ***User Full Service :***

Bisa melakukan ubah daya, melihat riwayat penggunaan pascabayar, riwayat pembelian prabayar.

4. Riwayat penggunaan dan Pembelian

a. **Bagaimana cara melihat history atau riwayat penggunaan kWh pelanggan Pascabayar?**

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.

atau

Buka halaman utama aplikasi PLN Mobile >> pilih salah satu IDPel/Nomor Meter >> Klik Tab Histori Penggunaan/Histori Pembelian Token.

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

Jawaban :

Buka menu Profil >> Menu Transaksi (pada Daftar Riwayat)

pada menu tersebut menampilkan seluruh transaksi yang telah dilakukan oleh user. Untuk default data yang ditampilkan adalah data pada 3 bulan terakhir dan dapat diubah pada menu Filter.

5. Stimulus Covid-19

- a. **Apakah PLN Mobile memiliki fitur klaim token listrik gratis stimulus pemerintah?**
Bagaimana cara melakukan klaim tokennya?

Jawaban :

Buka menu Home, kemudian klik menu banner bertuliskan PLN Peduli Token Gratis. 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 Virtual Account (Mandiri VA, BRI VA, BNI VA, BCA VA), Dompot Digital (LinkAja, GoPay, OVO), Kartu Kredit (Doku) dan Direct Debit Instan (BRI Direct Debit, BCA One Klik).



b. Bagaimana jika error saat melakukan pembayaran dengan LinkAja?

Jawaban :

Lakukan proses binding ulang

c. Apakah user dapat melakukan unbinding LinkAja?

Jawaban :

Unbinding LinkAja dapat dilakukan dengan melakukan penggantian nomor handphone yang sudah didaftarkan pada aplikasi. Penggantian nomor handhone dapat dilakukan pada menu Ubah Profil.

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 :

BIAYA ADMIN PAYMENT NEW PLN MOBILE			
NO	KODE BANK	PREPAID	POSTPAID
VIRTUAL ACCOUNT			
1	MANDIRI-VA	0	0
2	BNI-VA	1.750	1.750
3	BRI-VA	1.750	1.750
4	BCA-VA	1.750	1.750
DOMPET DIGITAL			
5	LINKAJA	550	550
6	OVO	2.000	2.000
7	GOPAY	1.500	1.500
KARTU KREDIT			
8	DOKU	4.050	4.050
KARTU DEBIT INSTAN			
9	BRI-DIRECT DEBIT	1.750	1.750
10	BCA - ONE KLIK	1.750	1.750

- f. Bagaimana menambahkan metode pembayaran Direct Debit (BCA dan 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 **maksimal H+14 Hari Kerja sejak pembayaran.**

7. Informasi Pengaduan Mandiri melalui PLN Mobile

- a. Bagaimana jika pengguna membutuhkan bantuan dalam penggunaan PLN Mobile?

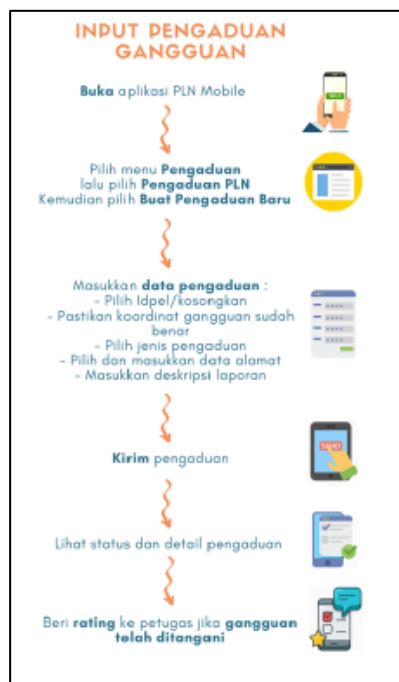
Jawaban :

Pengguna dapat mengakses menu Profil dan memilih Bantuan. Untuk menyelesaikan kendala penggunaan PLN Mobile, pengguna diarahkan ke Call Center 123 dan email ke helpdesk-mobile123@pln.co.id.

- b. 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. Jika pengguna pernah install PLN Mobile yang lama apakah dapat langsung terupdate ke PLN Mobile versi baru ?

Jawaban :

Ketika PLN Mobile versi baru muncul di App Store dan Play Store pengguna akan diminta melakukan update. Selanjutnya pengguna dapat langsung menggunakan PLN Mobile versi baru. Kepada pengguna disarankan untuk mengganti password ketika pertama login demi keamanan dan kenyamanan.

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)

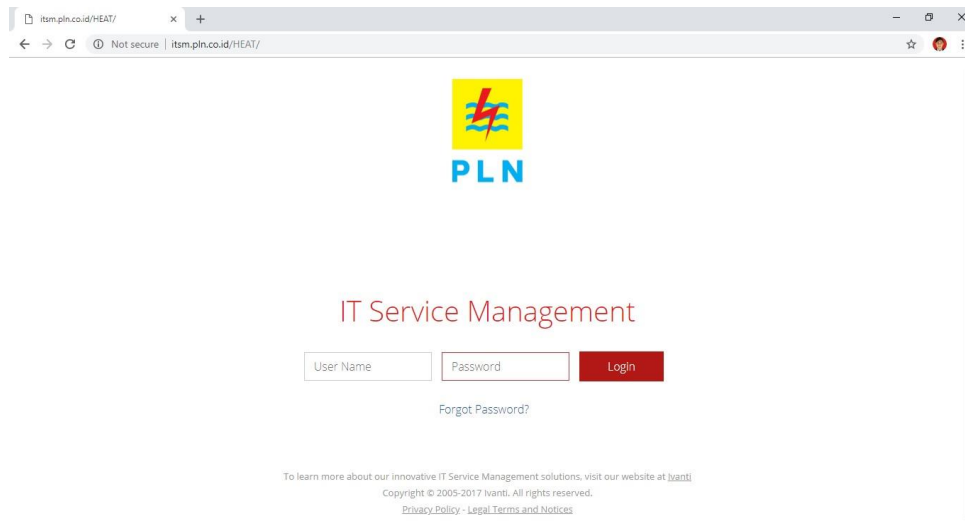
B. Permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di CC PLN 123 / ditindaklanjuti ke bagian terkait yaitu:

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-3)

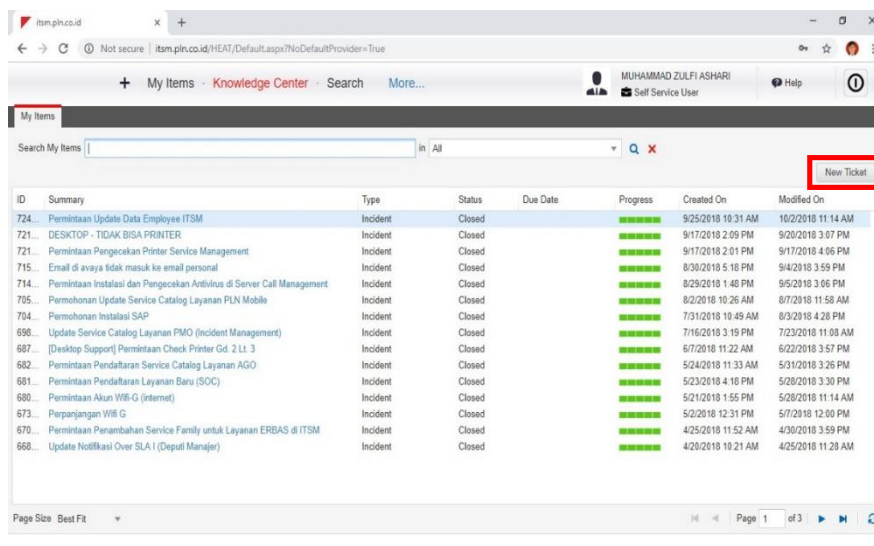
16
Des
2020



- 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

- 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 area)
- Attachments: (file upload 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):

Incident ID: 733968

Status: Logged

Call Type * Incident (dropdown menu)

Service Family (Layanan) Incident (dropdown menu)

Service Group (Group Layanan) Service Request (dropdown menu)

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-3)

16
Des
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. The 'Incident ID' is 748975 and the 'Status' is Active. The 'Call Type' is Service Request, 'Service Family (Layanan)' is 16. ITSM, and 'Service Group (Group Layanan)' is 01. Incident Management. The 'Service Type' dropdown menu is open, showing 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 also visible.

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

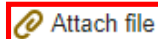
Saat menanyakan alamat email Pelanggan, lakukan pengejaan alamat email untuk menghindari kesalahan penyebutan huruf dan angka (Wajib dilakukan & diisi pada form tsb).

Contoh Capture pada ITSM :

The screenshot shows the 'My Items' section of the ITSM system. The 'Call Type' is Incident, 'Service Family (Layanan)' is 16. ITSM, and 'Service Group (Group Layanan)' is 01. Incident Management. 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.' and 'Nama pelanggan : Ibu Email : (WAJIB DIISI) No. Telp. : CC.54.DESI'.

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

Attachments:

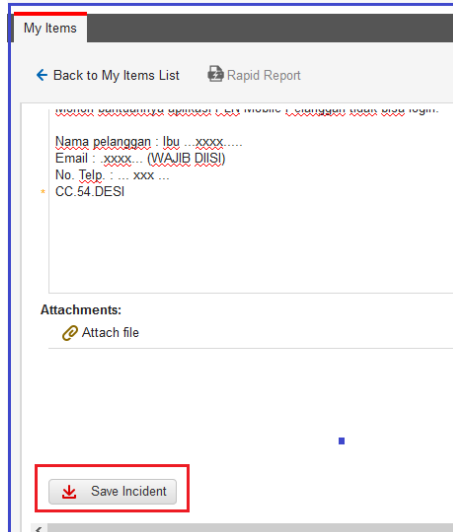


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

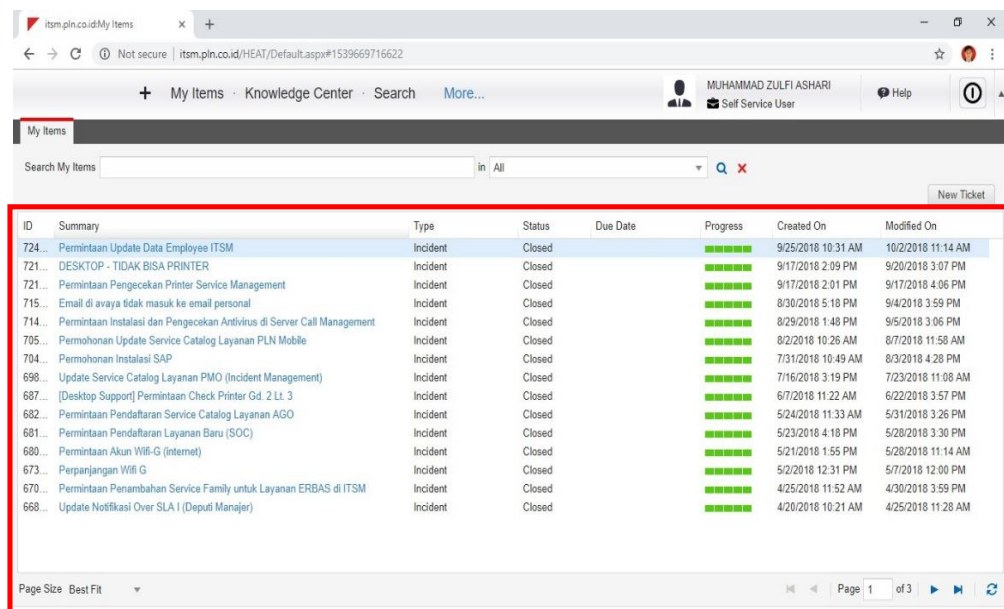
Informasi dan Permasalahan New PLN Mobile Melalui CC PLN 123 (Rev-3)

16
Des
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** (Disampaikan secara **AKTIF**, untuk permasalahan yang ditindaklanjuti dengan **Tiket ITSM**).

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.

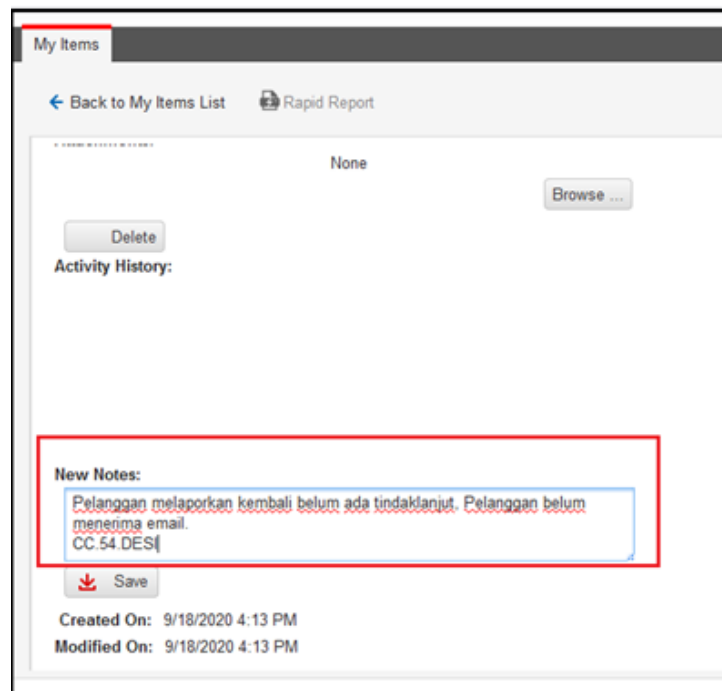
Berikut ini contoh penulisannya :

“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” :



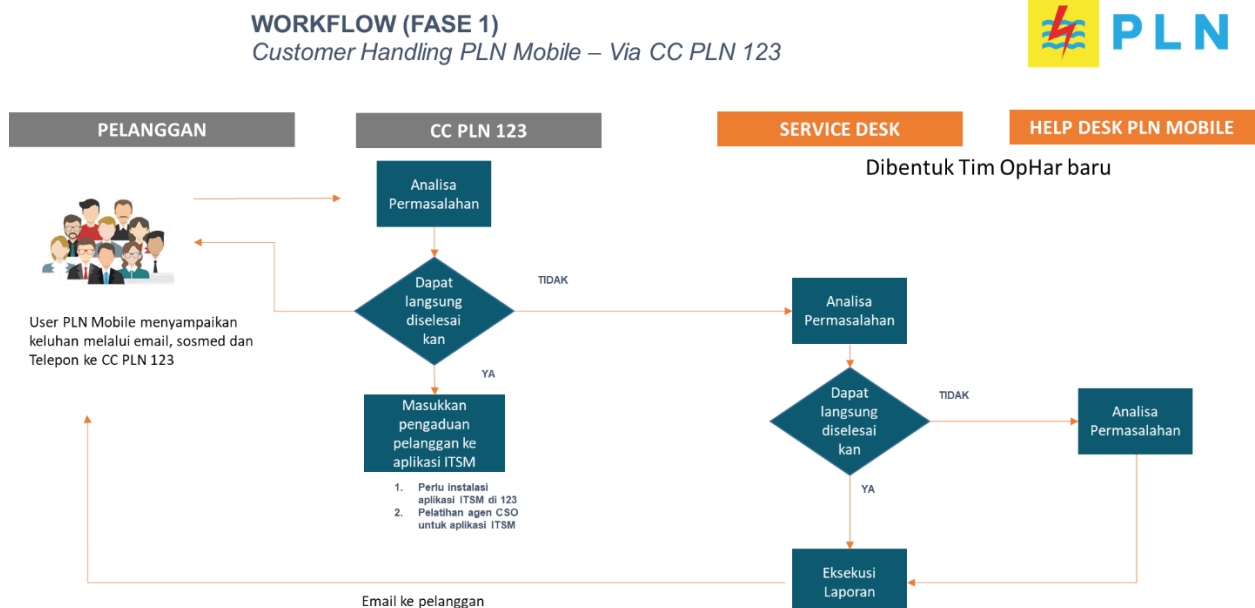
The screenshot shows a web application interface titled "My Items". At the top, there are links for "Back to My Items List" and "Rapid Report". Below these, there is a "Delete" button and a "Browse ..." button. The "Activity History:" section is currently empty. The "New Notes:" section contains a text input field with the following text: "Pelanggan melaporkan kembali belum ada tindaklanjut, Pelanggan belum menerima email. CC.54.DESI". This text is highlighted with a red rectangular box. Below the text input field is a "Save" button. At the bottom, the "Created On:" and "Modified On:" timestamps are both set to "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 :

- Lakukan verifikasi data laporan sebelumnya.
- Lakukan permohonan maaf kepada pelanggan
- Tanyakan apakah Pelanggan telah menerima email jawaban untuk permasalahannya
- 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.
- Informasikan kepada Pelanggan bahwa laporannya akan disampaikan kembali untuk ditindaklanjuti.
- 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-3)

16
Des
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