

Terkait SOP sebelumnya pada tanggal 24 Desember 2020, mengenai **Penambahan Informasi Mengajak Pelanggan Download PLN Mobile pada Salam Penutup**, dan seiring terus dilakukannya pengembangan aplikasi New PLN Mobile hingga versi yang terbaru baik di Play Store maupun App Store, maka sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat, perlu dilakukan penyesuaian pada penyampaian “Closing / Salam Penutup” di layanan CC PLN 123, dengan penjelasan sebagai berikut :

Closing atau Salam Penutup pada layanan CC PLN 123 terdiri dari :

1. Penyampaian “Campaign Integritas”

Kalimatnya :

“... Untuk mewujudkan PLN terbaik, mohon tidak memberikan tambahan biaya kepada petugas kami....”

Keterangan :

- Dilakukan setelah seluruh penyampaian informasi, pengaduan atau transaksi niaga selesai dan penawaran bantuan lainnya atau sebelum menyampaikan ajakan kepada Pelanggan untuk Download / Update aplikasi New PLN Mobile dan Penyampaian ucapan terima kasih telah menghubungi CC PLN123.
- Tidak disampaikan jika kondisi “**Kejadian Luar Biasa (KLB)**”
- Tidak disampaikan jika kondisi pada **No. 2.b** di bawah ini
(tidak disampaikan kepada Pelanggan yang menyampaikan informasi atau keluhan terkait PLN Mobile).

2. Informasi mengajak Pelanggan untuk Download / Update aplikasi New PLN Mobile dengan penyampaian sesuai keterangan kondisi :

a. DOWNLOAD aplikasi New PLN Mobile

Kalimatnya :

“... Agar semua makin mudah, ayo download aplikasi New PLN Mobile di Play Store atau Apps Store...”

Keterangan :

- Dilakukan setelah seluruh penyampaian informasi, pengaduan atau transaksi niaga selesai dan penawaran bantuan lainnya, serta setelah penyampaian Campaign Integritas atau sebelum Penyampaian ucapan terima kasih telah menghubungi CC PLN123.
- Disampaikan kepada Pelanggan yang **“BELUM”** memiliki aplikasi New PLN Mobile atau kepada Pelanggan yang menyampaikan informasi atau keluhan **di luar informasi atau keluhan terkait PLN Mobile.**

b. UPDATE aplikasi New PLN Mobile dengan versi yang terbaru (versi 49 atau versi di atasnya jika ada).

Kalimatnya :

“... Segera update aplikasi New PLN Mobile versi terbaru untuk mendapatkan peningkatan layanan, dan ajak orang terdekat untuk download aplikasinya ...”

Keterangan :

- Dilakukan setelah seluruh penyampaian informasi atau keluhan terkait PLN Mobile selesai dan penawaran bantuan lainnya, atau sebelum Penyampaian ucapan terima kasih telah menghubungi CC PLN123.
- Disampaikan kepada Pelanggan yang **“TELAH”** memiliki aplikasi New PLN Mobile atau kepada Pelanggan yang menyampaikan informasi atau keluhan terkait PLN Mobile.

3. Penyampaian Ucapan Terima Kasih telah menghubungi CC PLN 123 :

Kalimat penyampaian tidak ada perubahan yaitu :

“... Terima kasih telah menghubungi PLN 123, selamat {pagi/siang/sore/malam} Bapak/Ibu {...Nama Pelanggan ...} ...”

Keterangan :

- Dilakukan sebelum mengakhiri pembicaraan dengan Pelanggan/Penelepon.

Berikut ini kalimat penyampaian Closing atau Salam Penutup secara lengkap berdasarkan penjelasan di atas:

1. Untuk Pelanggan yang **"BELUM"** memiliki aplikasi New PLN Mobile atau kepada Pelanggan yang menyampaikan informasi atau keluhan **di luar informasi atau keluhan terkait PLN Mobile**.

Kalimat Lengkapnya :

"... Untuk mewujudkan PLN terbaik, mohon tidak memberikan tambahan biaya kepada petugas kami. Agar semua makin mudah, ayo download aplikasi New PLN Mobile di Play Store atau Apps Store, Terima kasih telah menghubungi PLN 123, selamat {pagi/siang/sore/malam} Bapak/Ibu {... Nama Pelanggan ...} ..."

2. Untuk Pelanggan yang menghubungi CC PLN 123 **menyampaikan informasi atau keluhan terkait PLN Mobile**.

Kalimat Lengkapnya :

"... Segera update aplikasi New PLN Mobile versi terbaru untuk mendapatkan peningkatan layanan, dan ajak orang terdekat untuk download aplikasinya, Terima kasih telah menghubungi PLN 123, selamat {pagi/siang/sore/malam} Bapak/Ibu {...Nama Pelanggan...})..."

Keterangan :

- a. Jika CSO tidak melakukan hal tsb di atas (Ajakan download / Update New PLN Mobile), maka akan mengurangi penilaian pada parameter **"Akurasi (tidak menyampaikan informasi PLN Mobile) & Salam Penutup"** serta Menjadi **Tidak FCR**.
- b. Jika dalam kondisi **"Kejadian Luar Biasa (KLB)"**, maka :
 - o CSO tidak menyampaikan Campaign Integritas.
 - o CSO hanya menyampaikan informasi mengajak Pelanggan untuk Download / Update aplikasi New PLN Mobile dan Penyampaian ucapan terima kasih telah menghubungi CC PLN 123 serta penyampaian Customer Intimacy sesuai ketentuan.
- c. Ketentuan tersebut dilaksanakan mulai diterimanya informasi ini s.d informasi selanjutnya apabila terdapat perubahan.