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

15 Mar 2018

Tujuan:

Memberikan panduan layanan kepada Customer Service Officer (CSO) PLN 123 dalam penyampaian informasi mengenai progress dan tindak lanjut atas laporan gangguan penyaluran tenaga listrik di persil/lokasi Pelanggan dengan tujuan meminimalkan telepon berulang Pelanggan.

Referensi:

o Best Practice Call / Contact Center

Ruang Lingkup:

- Penyampaian informasi progress pelaksanaan penyelesaian permasalahan Pelanggan untuk laporan Gangguan 1 (satu) Bangunan Padam.
- o Perubahan dan penambahan beberapa fitur pada "MONITORING TIKET" di APKT.

Prosedur:

Jika terdapat keluhan Pelanggan ke PLN 123 mengenai "GANGGUAN 1 PERSIL/BANGUNAN PADAM" dengan beberapa kondisi, maka CSO PLN 123 melakukan hal-hal sbb:

- Memberikan informasi yang dibutuhkan Pelanggan & melakukan probing/penggalian permasalahan Pelanggan sesuai ketentuan;
 - a. Jika Pelanggan bertanya mengenai estimasi waktu penanganan/penyelesaiannya, maka sampaikan estimasi waktu penanganan/penyelesaiannya ± 3 (tiga) jam dari waktu Pelanggan melapor ke PLN 123 (sesuai ketentuan sebelumnya seperti capture di bawah ini) dan agar diinformasikan juga kepada Pelanggan bahwa Pelanggan dapat melakukan pengecekan dan pemantauan progress tindak lanjut laporan & posisi Petugas Gangguan melalui PLN Mobile di Handphone Pelanggan.

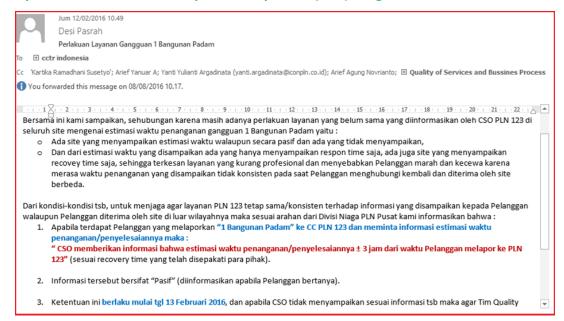
Contoh Penyampaian:

"... estimasi waktu penyelesaiannya ± 3 (tiga) jam dari waktu lapor, namun jika {Bapak/Ibu} ingin melihat progress tindak lanjut laporannya atau posisi petugasnya, {Bapak/Ibu} dapat memantau melalui PLN Mobile di Handphone {Bapak/Ibu}..."

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

15 Mar 2018

Capture ketentuan sSebelumnya untuk Layanan 1 (satu) Bangunan Padam:



- b. Jika Pelanggan menanyakan lebih lanjut mengenai PLN Mobile, antara lain : cara memasang aplikasi PLN Mobile di Handphone Pelanggan/cara download aplikasi PLN Mobile melalui Android/IOS bagi Pelanggan yang belum memiliki aplikasi PLN Mobile atau cara melihat progress laporan yang telah disampaikan melalui PLN 123 maupun PLN Mobile (bagi Pelanggan yang telah memiliki aplikasi PLN Mobile), maka CSO menyampaikan informasi sesuai kebutuhan Pelanggan mengacu pada buku panduan PLN Mobile yang telah kami sampaikan sebelumnya dan tambahan penjelasan ini.
- c. Pengecekan dan pemantauan progress tindak lanjut laporan & posisi Petugas Gangguan melalui PLN Mobile di Handphone Pelanggan dapat dilakukan dengan menginput dahulu "ID PELANGGAN atau ID METER" dan selanjutnya menginput ID Tiket/No Lapor.

Berikut ini gambaran singkat penggunaan PLN Mobile bagi Pelanggan yang melaporkan Gangguan Penyaluran Tenaga Listrik di lokasinya atau ingin mengetahui tracking posisi petugas gangguannya.

1. Login di PLN Mobile:



2. Input Data Pengaduan:



3. Input IDPEL, Jenis Pengaduan & sertakan Foto bila diperlukan:



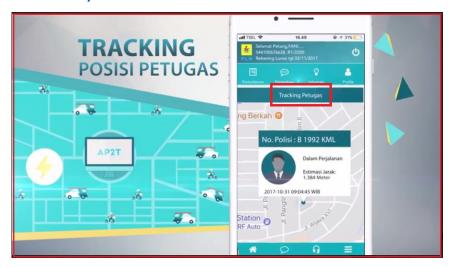


Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

4. Pelanggan akan mendapatkan "NO LAPORAN"



5. Untuk melihat posisi Petugas, No Polisi Kendaraannya dan Status Progress Pelaksanaannya:



Tracking posisi petugas dapat dilihat apabila petugas Gangguan menggunakan APKT Mobile pada saat pelaksanaannya. Saat ini masih terdapat beberapa Unit PLN yang belum menggunakan APKT Mobile terutama untuk wilayah-wilayah yang terbatas dengan sistem jaringannya sehingga posisi petugas gangguan tidak dapat diketahui/tidak tampil pada aplikasi. Jika terdapat kondisi tsb, maka CSO menggunakan ketentuan layanan sebelumnya.

Fitur ini dapat digunakan pada saat Pelanggan menghubungi kembali PLN 123 (pada saat lapor ulang).

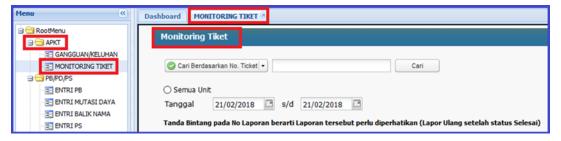
2. Informasi Promo PLN Mobile terkait pengecekan dan pemantauan progress tindak lanjut laporan & posisi Petugas Gangguan melalui PLN Mobile di Handphone Pelanggan" hanya disampaikan pada laporan/keluhan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM".

Berikut ini alur proses pelaporan & pengecekan atau pemantauan progress tindak lanjut laporan melalui PLN Mobile ;



3. Perubahan dan penambahan beberapa fitur pada "MONITORING TIKET" di APKT.

Berikut ini capture APKT sebelum dan setelah perubahan serta penambahan beberapa fitur baik pada laporan "Gangguan maupun Keluhan Pelanggan".

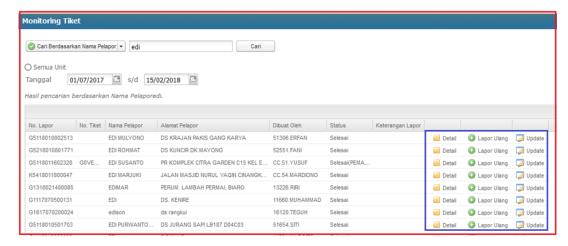


Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

15 Mar 2018

Tampilan pada APKT sebelum perubahan :

Fitur yang digunakan dan tampilan APKT sebelumnya hanya terdapat fitur **"Detail dan** Lapor Ulang" seperti capture di bawah ini.

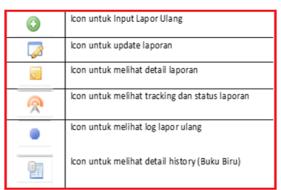


Tampilan APKT setelah perubahan :

Tampilan APKT setelah perubahan terdapat tambahan beberapa fitur yaitu:



Berikut ini keterangan penambahan fitur-fiturnya:



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

15 Mar 2018

Penjelasan Tambahan:



a. Untuk icon

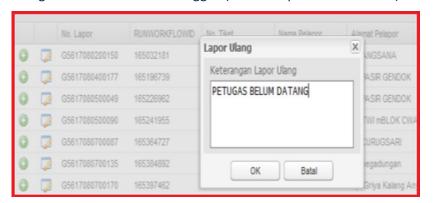
(LAPOR ULANG):

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), CSO meng- klik Icon tsb sebagai laporan berulang, setelah itu akan muncul tanda * dibelakang nomor lapor (sebagai data laporan yang perlu diperhatikan).



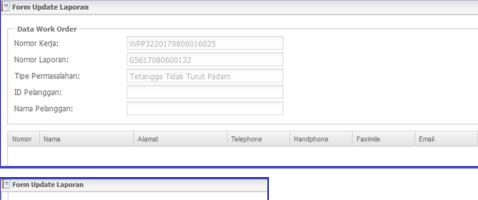
Untuk laporan APKT "KELUHAN", digunakan hanya untuk laporan dengan status "BELUM SELESAI", khusus untuk laporan "APKT KELUHAN" dengan status "SELESAI" saat ini belum dapat digunakan. Jika terdapat lapor ulang APKT KELUHAN dengan status SELESAI, PLN 123 masih menggunakan ketentuan sebelumnya yaitu membuat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

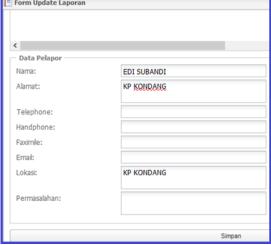


b. Intuk icon "UPDATE LAPORAN"

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.

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 ().

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

Mar 2018

c. Penggunaan fitur Lapor Ulang
& Update Laporan
dalam 1 (satu) laporan berulang
Pelanggan dapat digunakan jika Pelanggan melaporkan kembali permasalahan dari sisi PLN
(dengan ketentuan jarak waktu khusus untuk Lapor Gangguan seperti di atas) dan ingin
melengkapi data yang sudah ada, maka CSO melakukan klik "Lapor Ulang" setelah itu klik
"Update laporan" untuk data yang perlu disesuaikan.

d. Keterangan untuk icon



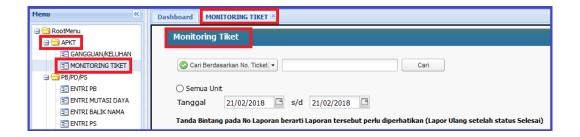
Icon tsb adalah untuk melihat "DETAIL LAPORAN" pada laporan APKT GANGGUAN &
 KELUHAN, baik dengan status BELUM SELESAI maupun status SELESAI termasuk untuk keterangan lapor ulang dan CSO yang menerimanya jika ada.

e. Keterangan untuk icon



(TRACKING):

- Icon tsb adalah icon "TRACKING PROSES PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN" yang digunakan untuk melihat posisi Petugas Gangguan, Status Penanganan Laporan Pelanggan dan No Laporan.
- Fitur Tracking tsb saat ini baru dapat digunakan pada laporan "APKT GANGGUAN" sampai dengan status waktu penyelesaian.
- Untuk mengetahui tracking progress tsb, CSO memilih menu "MONITORING TIKET"
 pada "APKT CRM" sesuai capture di bawah ini :



2018

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

Seperti yang telah disampaikan di atas bahwa :

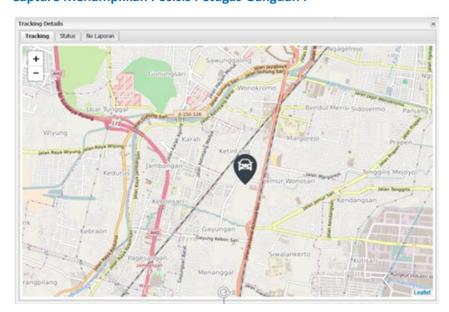
Tracking posisi petugas dapat dilihat apabila petugas Gangguan menggunakan APKT Mobile pada saat pelaksanaannya. Saat ini masih terdapat beberapa Unit PLN yang belum menggunakan APKT Mobile terutama untuk wilayah-wilayah yang terbatas dengan sistem jaringannya sehingga posisi petugas gangguan tidak dapat diketahui/tidak tampil pada aplikasi serta fitur ini dapat digunakan pada saat Pelanggan menghubungi kembali PLN 123 (pada saat lapor ulang).

Menu pada fitur Tracking Detail adalah :

- ✓ Menampilkan Tracking posisi Petugas Gangguan berikut No Polisi Kendaraan yang digunakan.
- ✓ Menampilkan Status Penanganan Laporan dan ;
- ✓ Menampilkan No Laporan.

CSO menyampaikan informasi yang terdapat pada fitur-fitur tsb kepada Pelanggan terkait status atau notifikasi yang tertera pada aplikasi ini apabila Pelanggan menanyakan.

Capture Menampilkan Posisis Petugas Ganguan:

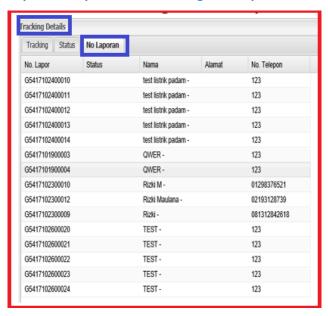


Mar 2018

Capture Tampilan Status Penanganan Laporan:

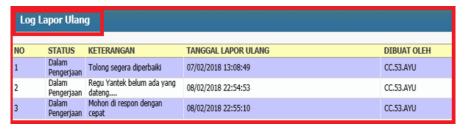


Capture Tampilan Status Penanganan Laporan:



f. Keterangan untuk icon (LOG LAPOR ULANG):

- Icon tsb digunakan untuk melihat "LOG LAPOR ULANG" (Menampilkan histories
 Status Lapor Ulang) pada laporan APKT GANGGUAN & KELUHAN, baik dengan status
 BELUM SELESAI maupun status SELESAI.
- CSO hanya melakukan Klik pada icon tsb.



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

15 Mar 2018

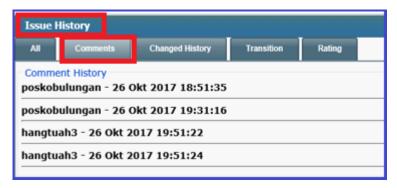


g. Keterangan tambahan untuk icon

(BUKU BIRU):

- Icon tsb adalah untuk melihat "ISSUE HISTORY" pada laporan APKT GANGGUAN &
 KELUHAN, baik dengan status BELUM SELESAI maupun status SELESAI.
- Pada icon tsb terdapat fitur ALL, COMMENTS, CHANGED HISTORY, TRANSITION, dan
 RATING atas layanan petugas gangguan yang datang.
- Semua fitur ini dapat digunakan CSO untuk melihat history penanganan permasalahan Pelanggan. Khusus untuk fitur "RATING", Pelanggan dapat memberikan penilaian layanan petugas yang datang melalui PLN Mobile Pelanggan atau dari handphone Petugas yang datang.

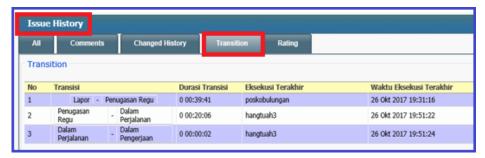
Capture APKT, Halaman Issue History (Comments)



Capture APKT, Halaman Issue History (Changed History)



Capture APKT, Halaman Issue History (Transition)



Mar 2018

Capture APKT, Halaman Issue History (Rating)



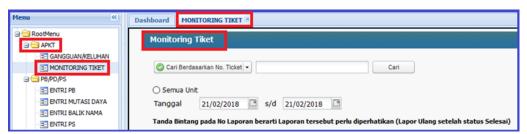
Berikut ini contoh kasus & perlakuan layanannya:

 a. Pelanggan menghubungi PLN 123 menanyakan estimasi waktu Petugas gangguan datang ke lokasi Pelanggan/posisi Petugas Gangguan.

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



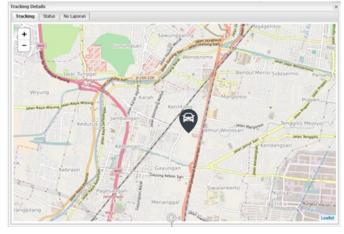
2018

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



3. Klik icon pada aplikasi sesuai No. Lapor yang dimaksud untuk memantau posisi petugas gangguannya dan status laporannya seperti capture di bawah ini.





4. CSO menginformasikan sesuai status laporan dan posisi petugasnya pada aplikasi dan memberikan edukasi bahwa Pelanggan dapat memantau juga melalui PLN Mobile di Handphone Pelanggan.

2018

Contoh Penyampaiannya:

- Jika terhitung antara waktu lapor pertama hingga Pelanggan melapor kembali kurang dari 3 (tiga) jam, maka sampaikan informasi seperti contoh di bawah ini:

 "... estimasi waktu penyelesaiannya ± 3 (tiga) jam dari waktu lapor, namun jika {Bapak/Ibu} ingin melihat progress tindak lanjut laporannya atau posisi petugasnya, {Bapak/Ibu} dapat memantau melalui PLN Mobile di Handphone {Bapak/Ibu}..."
- Jika terhitung antara waktu lapor pertama hingga Pelanggan melapor kembali sudah lebih dari 3 (tiga) jam, maka lihat posisi petugas pada data tracking sesuai No Lapor Pelanggan dan sampaikan informasi seperti contoh di bawah ini:

 "... baik {Bapak/Ibu}, saat ini petugasnya sedang dalam perjalanan ke lokasi yang {Bapak/Ibu} laporkan, petugasnya sudah di jl... (sampaikan sesuai data tracking di aplikasi)... mohon untuk ditunggu, namun jika {Bapak/Ibu} ingin melihat langsung posisi petugasnya, {Bapak/Ibu} dapat memantau melalui PLN Mobile di Handphone {Bapak/Ibu}..."
- b. 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).

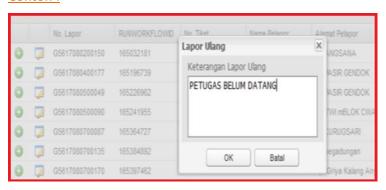


Tracking Progress Tindak Lanjut Laporan Gangguan "1 (SATU) BANGUNAN PADAM"

15 Mar 2018

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 .

Contoh:



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 ketentuan agar Pelanggan bersedia menerima telepon dari nomor yang tidak dikenal karena kemungkinan dari salah satu nomor tsb Petugas PLN menghubungi Pelanggan (sesuai ketentuan sebelumnya).

 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.

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

15 Mar 2018

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.

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.