

Prosedur Layanan :

1. Salam Pembuka.

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

2. Menanyakan Nama Penelepon atau Menyapa Nama Penelepon.

Contoh :

" Mohon maaf, dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara ? "

- Jika data Penelepon tampil pada Aplikasi CRM (Pernah menghubungi CC PLN 123 dengan nomor telepon yang digunakan sebelumnya),

Lihat SOP Menyapa Nama Pelanggan.

3. Menanyakan Apakah Penelepon Sudah Pernah Melapor atau Belum.

Contoh :

"Mohon maaf, apakah {Bapak/Ibu} sudah melapor sebelumnya?"

- a. **Jika penelepon menginformasikan "Pernah Melapor Sebelumnya"**, maka tanyakan:

1. No. Lapor sebelumnya atau
2. No. Telepon yang digunakan pada saat melapor sebelumnya.
3. No. Id pelanggan / No. Meter atau

- Jika Penelepon tidak mengetahui semuanya, maka CSO melakukan penginputan data kembali sesuai permasalahan Pelanggan atau **Lihat SOP Sesuai Permasalahan (Tanpa Lapor Ulang)**

- b. **Jika Penelepon "Belum Pernah Lapor"**, maka **Lihat SOP Sesuai Permasalahan Penelepon (Tanpa Lapor Ulang)**

4. Lakukan verifikasi & konfirmasi data Nama, Alamat dan Permasalahan yang tertera pada laporan sebelumnya.

Contoh :

- *“... baik... Laporan sebelumnya atas nama {Bapak/Ibu} ... nama pelapor ... ?”*
- *“... lokasinya di Jl. Melati Raya No.3 Kel. Kebayoran Baru, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan ...”*
- *“ Mohon Periksa APP karena diragukan kondisi beroperasinya sejak 4 bulan yang lalu...”*

Jika alamat Penelepon kurang lengkap, maka tanyakan kelengkapan alamatnya berikut Acuan Lokasi.

5. Memberikan Empati atas Permasalahan Pelanggan.

Contoh :

“... Baik {Bapak/Ibu}, Mohon maaf atas permasalahannya ...”

6. Lakukan Pengecekan Status Jawaban dari Unit PLN Terkait pada Laporan APKT :

- a. Jika **“Sudah Ada”** jawaban dari Unit PLN terkait, maka :
 - Sampaikan informasi tsb kepada Penelepon dengan bahasa yang dapat dipahami oleh Penelepon,
 - Jika jawaban Unit kurang meyakinkan atau meragukan terkait penyelesaian laporannya, maka lakukan validasi & konfirmasi kepada Penelepon mengenai status jawaban Unit pada APKT.
 - Jika status Jawaban Unit, terdapat data-data Penelepon yang harus dilengkapi atau dikonfirmasi terkait laporannya, maka lakukan konfirmasi kepada Penelepon dan pastikan data-data tsb telah sesuai yang dibutuhkan.
- b. Jika **“Belum Ada”** jawaban dari Unit, maka :
 - Lihat status progress penyelesaian Unit pada aplikasi.
 - Sampaikan kepada Pelanggan sesuai status progress penyelesaiannya.

7. Verifikasi Nomor Telepon Id Caller yang Tertera pada Laporan APKT

- Jika Nomor *Id Caller* adalah Nomor PSTN, maka tanyakan Nomor *Handphone* Penelepon yang dapat dihubungi (*update Laporan sebelumnya*).

Contoh :

“Bisa dibantu nomor handphone yang dapat dihubungi?”

- Jika Nomor *Id Caller* bukan Nomor PSTN (Nomor *Handphone*), maka tanyakan apakah nomor tsb dapat dihubungi (*update Laporan sebelumnya*).

Contoh :

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

- Jika tidak dapat dihubungi, maka tanyakan No. Handphone lainnya.

Contoh :

“Bisa dibantu nomor Handphone lain yang dapat dihubungi?”

8. Cek Durasi laporan Penelepon & Pengisian Form pada Aplikasi (APKT) :

A. Durasi lapor < 12 Jam :

1. Jika status laporan APKT Keluhan **“SELESAI”** baik pada durasi lapor **< 12 Jam** maupun **> 12 Jam**, namun Penelepon menghubungi kembali (lapor ulang), [maka](#) langkah yang dilakukan :

i. Pengisian pada Form APKT :

- CSO **“Membuat Laporan Baru”** dengan data permasalahan yang sesuai, disertai keterangan No Lapor sebelumnya.

Contoh :

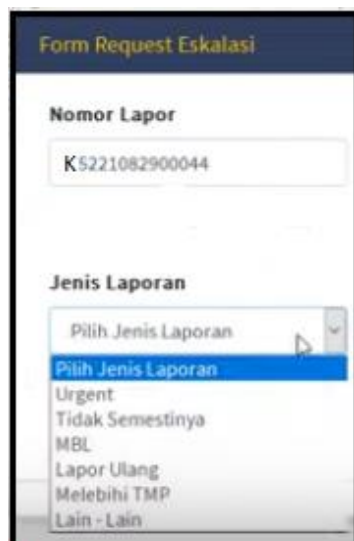
“LEBIH TAGIH LAPORAN TERKAIT K: 52xxxxxxxx”


ii. Pengisian pada Aplikasi Eskalasi Simone :

- a. Membuat Request Eskalasi Laporan **“Tidak Semestinya”** pada Aplikasi Eskalasi di SIMONE (**Klik Laporan Tidak Semestinya**).
 - Input No. Lapor APKT Keluhan yang baru

- Pilih Jenis Laporannya **“Tidak Semestinya”**
- Kemudian klik **“Simpan”**

Contoh Capture Form Request Eskalasi



- b. atau membuat Request Eskalasi Laporan **“Urgent”** (apabila termasuk dalam kategori permasalahan Urgent) pada Aplikasi Eskalasi di SIMONE (Klik Urgent).
2. Jika status laporan APKT Keluhan **“BELUM SELESAI”**, durasi laporan **“Belum 12 jam (< 12 jam)”** dari laporan pertama dan Penelepon menghubungi kembali (lapor ulang), maka langkah yang dilakukan :
- i. Pengisian pada Form APKT (Keluhan) :
 - a. Klik **icon update**  dengan menambahkan keterangan sesuai informasi Penelepon (tidak menggunakan Lapor Ulang, kecuali untuk kasus yang perlu penanganan **segera/Urgent**).

Monitoring Tiket

Cari Berdasarkan No. Lapori Cari

☐ Semua Unit

Tanggal s/d

Hasil pencarian berdasarkan No. Lapori K5421090602335.

No. Lapori	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Lapori Ulang	Status
K5421090602335		asep kholid	KP CISASAWI No.0 RT.2 RW.6 CIHANJ...	PLNMOBILE	0	Dalam Proses Manager Unit

Contoh Penginputan pada Form Update Laporan :

Form Update Laporan

Data Pelapor

Nama:

Alamat:

Telephone:

Handphone:

Faximile:

Email:

Lokasi:

Permasalahan:

Simpan

B. Durasi lapor \geq 12 Jam :

1. Jika status laporan APKT **"SELESAI"** namun Penelepon menghubungi kembali (lapor ulang), maka langkah yang dilakukan sama dengan penjelasan pada point A.1 di atas (**Durasi Lapor $<$ 12 Jam status "SELESAI"**).
2. Jika status laporan APKT **"Belum Selesai"** dan Penelepon menghubungi kembali (lapor ulang), maka langkah yang dilakukan :

i. Pengisian pada Form APKT :

- a. **Klik Icon Lapori Ulang**



- b. Buat keterangan tambahan pada laporan pertama Penelepon sesuai dengan permasalahan, dan mencantumkan Kode Site serta nama CSO yang menerima.

Contoh :

“PELANGGAN MENGHUBUNGI KEMBALI, MENUNGGU KONFIRMASI PETUGAS, CC.54.ANDRI

ii. Pengisian pada Aplikasi Eskalasi Simone :

- a. Membuat Request Eskalasi Laporan **“Melebihi TMP”** pada Aplikasi Eskalasi di SIMONE (**Klik Laporan “Melebihi TMP”**).
- Input No. Lapor APKT Keluhan
 - Pilih Jenis Laporannya (klik **Melebihi TMP**)
 - Kemudian klik **“Simpan”**

Contoh Capture Form Reguest Eskalasi

- b. atau membuat Request Eskalasi Laporan **“Urgent”** (**apabila termasuk dalam kategori permasalahan Urgent**) pada Aplikasi Eskalasi di SIMONE (**Klik “Urgent”**).

- c. Jika saat menginput No. Lapor pada Aplikasi Eskalasi di SIMONE, kemudian muncul notif :

“Nomor Lapor Sudah Pernah di Eskalasi, Silahkan Lapor Ulang”, maka klik **“Lapor Ulang”** pada pilihan Jenis Laporannya.



9. Memastikan atas kejelasan informasi yang disampaikan oleh CSO.

Contoh :

"... Apakah informasi yang Saya sampaikan sudah cukup jelas {Bapak/Ibu} ... nama penelepon ... ?"

- Jika Penelepon menanyakan estimasi waktu penyelesaian permasalahannya, maka sampaikan waktunya adalah sesuai standard layanan PLN untuk penyelesaian laporan keluhan maksimal **3 x 24 Jam** dari waktu pelaporan.

Contoh Penyampaian :

*"... Estimasi waktu penyelesaiannya, sesuai standard layanan kami untuk penyelesaian laporan keluhan maksimal **3 x 24 Jam** dari waktu pelaporan ..."*

10. Menyampaikan garansi layanan atas permasalahan yang dilaporkan oleh Penelepon.

Contoh :

"... Baik {Bapak/Ibu} ... (nama Penelepon) ... Untuk laporannya kami sampaikan ke Unit pelayanan terkait untuk segera ditindaklanjuti ..."

11. Memberikan / Menginformasikan No Lapor (Id Ticket) :

- a. **CSO membuat No. Lapor / ID. Tiket Baru**, apabila status permasalahan penelepon pada APKT telah diselesaikan oleh Unit PLN terkait.

Contoh :

"... Mohon dicatat kembali nomor bukti lapor Bapak/Ibu {... nama Penelepon ...} XXXX" (Kombinasi angka dan huruf) ..."

- o Jika penelepon menanyakan mengapa diberikan nomor baru, maka sampaikan bahwa nomor lapor baru yang diberikan masih terkait dengan nomor lapor sebelumnya.
- b. Untuk permasalahan Penelepon dengan status **"Belum Diselesaikan / Masih proses tindaklanjut"**, maka Penelepon masih menggunakan No. Lapor / ID. Tiket sebelumnya.
- c. **Jika Penelepon kesulitan mencatat No Lapor (Id Ticket)**, maka sampaikan kembali garansi layanan.

Contoh :

"Baik Bp/Ibu (nama Penelepon), laporannya segera kami tindak lanjuti"

12. Salam Penutup (tanpa Campaign ILP dan tanpa pengucapan Customer Intimacy), Namun ada Campaign PLN Mobile.

Contoh :

"Agar semua makin mudah, Ayo Download Aplikasi New PLN Mobile di Playstore atau App store. Terima kasih telah menghubungi PLN 123 selamat (pagi/siang/sore/malam) (nama Penelepon)".

Keterangan Tambahan :

1. Jika Pelanggan melapor pada laporan pertama dan permasalahannya termasuk dalam kategori **“Urgent / memerlukan penanganan segera”**, CSO dapat melakukan eskalasi laporan tsb pada Aplikasi Eskalasi Simone dengan memilih Jenis Laporan **“Urgent”**.
2. Sesuai penjelasan No.1 di atas, ketentuan tsb juga berlaku untuk Tipe Permasalahan **“Tusbung (Pemutusan & Penyambungan)”**.
 - a. Jika pada laporan pertama Pelanggan menyampaikan **“Sudah Bayar dan meminta untuk disambung kembali”**, maka laporan tsb disampaikan ke Unit PLN terkait via APKT Keluhan **(tanpa eskalasi pada Aplikasi Eskalasi Simone)**.
 - b. Jika pada laporan pertama Pelanggan menyampaikan **“Sudah Bayar dan meminta untuk disambung kembali serta menyampaikan informasi kebutuhan listriknya yang bersifat urgent”** antara lain : di lokasi Pelanggan terdapat orang sakit, hard complaint, ancaman dll, maka laporan tsb :
 - Disampaikan ke Unit PLN terkait via APKT Keluhan dan
 - Melakukan eskalasi pada Aplikasi Eskalasi Simone dengan pemilihan Jenis Laporan **“Urgent”**.