

Terkait informasi sebelumnya mengenai Promo Layanan Tambah Daya “Lebaran Ceria” s.d 31 Mei 2022” tanggal 05 April 2022, yaitu **pemberian harga spesial Biaya Penyambungan (BP) untuk Tambah Daya (TD) dengan mekanisme penerbitan e-voucher** bagi Pelanggan yang melakukan transaksi produk di Marketplace PLN Mobile.

Mengingat terdapat juga Pemohon yang mengajukan **untuk mendaftar menjadi bagian di Marketplace PLN Mobile (Calon Merchant/Seller)**, berikut ini sesuai arahan Divisi Pelayanan Pemohon & Retail PLN Pusat disampaikan perlakuan layanan di CC PLN123 apabila terdapat Pemohon yang mengajukan hal tsb melalui CC PLN123 sbb :

**1. Jika terdapat Pemohon yang mengajukan menjadi Seller di Marketplace PLN Mobile, maka lakukan tahapan berikut ini :**

- a. Sampaikan bahwa ada beberapa data yang harus dilengkapi Pemohon, untuk kemudian akan dilakukan proses verifikasi data terlebih dahulu. Apabila memenuhi kualifikasi, maka Pemohon akan dihubungi kembali.
- b. **Tanyakan Data-data yang diperlukan sbb :**
  - 1) Nama Pemohon
  - 2) Nama Usaha
  - 3) Jenis Produk
  - 4) Kota
  - 5) Provinsi
  - 6) No, Telepon
  - 7) Email
  - 8) Utk Pemohon yang mengajukan melalui **layanan Sosial Media** agar dimintakan juga “Foto Contoh Produk”
- c. **Catat/input data tsb & Nama User CSO yang menerima permohonannya pada aplikasi ITSM ke layanan Service Desk** yang kemudian akan dikoordinasikan kembali kepada Tim Support Marketplace untuk ditindaklanjuti.

Berikut ini pilihan layanan yang dipilih di aplikasi ITSM untuk permohonan tsb :

Call Type *	Service Request
Service Family (Layanan) *	32. NEW PLN MOBILE
Service Group (Group Layanan) *	12. REGISTRASI PLN MOBILE - MA
Service Type *	07. Melakukan Registrasi Toko Mark

- d. **Berikan Nomor Lapor ITSM kepada Pemohon**, kemudian sampaikan bahwa tindaklanjut dari permohonannya akan diinformasikan melalui **No. Telepon yang diinformasikan sebelumnya (SMS / Whatsapp) atau melalui Email.**
- e. **Catat/input juga data tsb & permasalahannya pada APKT (Issue Closed di CC123)** dengan tambahan keterangan **No. ITSM** nya. Pilih Tipe Permasalahan sesuai capture di bawah ini :

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan :	Informasi
Tipe Sub Keluhan :	Umum

- f. **Jika terdapat Pemohon yang menghubungi kembali CC PLN123 menanyakan permohonannya**, maka sampaikan informasi sesuai jawaban Tim Support Marketplace PLN Mobile yang terdapat pada laporan sebelumnya di ITSM :
- o Jika terdapat permasalahan yang memerlukan koordinasi kembali ke Tim Support Marketplace terkait permohonannya, maka buat kembali laporannya pada aplikasi ITSM dengan keterangan Nomor Laporan ITSM sebelumnya selain data-data yang harus dilengkapi.
2. Untuk laporan keluhan lainnya terkait Marketplace PLN Mobile pada dasarnya penanganannya sama dengan permasalahan di atas, namun untuk pemilihan **Service Family, Service Grup & Service Type** di aplikasi ITSM disesuaikan dengan permasalahan Pelanggan yang disampaikan.

Berikut ini Kataloq Pemilihan **Service Family, Service Grup & Service Type** yang terdapat di Aplikasi ITSM terkait Marketplace PLN Mobile.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Mekanisme Pengajuan menjadi Seller / Calon Merchant di**  
**Marketplace PLN Mobile & Penanganan Permasalahannya di CC PLN**  
**123 untuk Promo Layanan Tambah Daya “Lebaran Ceria”**

**14**  
**Apr**  
**2022**

SERVICE FAMILY	SERVICE GROUP	NO	SERVICE TYPE
PLN Mobile - Marketplace	Registrasi	1	Nomor Ponsel/Email tidak dapat digunakan untuk pendaftaran.
		2	Pendaftaran User SSO Baru
		3	Aktivasi User Vendor Invoicing Portal
		4	Pendaftaran User SSO ke Vendor Invoicing Portal
		5	Melakukan registrasi pengguna Marketplace.
		6	Melakukan Registrasi ICONCash
		7	Melakukan Registrasi Toko Marketplace
	Manajemen User	8	Mengubah Alamat
		9	Pemetaan User SSO ke User Vendor Invoicing Portal
		10	Pemetaan dan Perubahan (Tambah/Kurang) Role User Vendor Invoicing Portal
		11	Pergantian Alamat Email Vendor pada Akun Vendor Invoicing Portal
		12	De-aktivasi Akun User Vendor Invoicing Portal
		13	Manajemen Password User (SSO) (Pergantian dan Lupa Password)
		14	Mengubah Biodata.
		15	Mengubah Informasi Toko
		16	Tutup Akun.
		17	Membuka akun yang ter-blokir.
	Keamanan Akun	18	Akun diambil alih / diretas oleh pihak tidak berwenang.
		19	Data sensitif pengguna bocor / diambil oleh pihak tidak berwenang.
	Manajemen Produk	20	Tambah Produk
		21	Merubah Produk
		22	Hapus Produk
	Transaksi	23	Saldo refund tidak masuk ke saldo ICONCash.
		24	Tidak dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan ICONCash
		25	Tidak dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit
		26	Tidak dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan bank transfer
		27	Tidak dapat melakukan pembelian
		28	Status pemesanan tidak dapat terlihat
		29	Invoice tidak dapat ditampilkan
		30	Tidak dapat melakukan pembayaran
		31	Pembayaran telah dilakukan, namun tidak terkonfirmasi
		32	Transaksi pembelian berhasil namun status pemesanan tidak berubah.
		33	Barang yang dikirimkan Toko tidak sesuai dengan pemesanan.
		34	Saldo pendapatan tidak masuk ke ICONCash Toko setelah transaksi selesai
		35	Pencairan Dana Kepada Merchant
		36	Pengiriman dari Transaksi tidak terlacak
		37	Pembayaran tagihan produk gagal
	Aplikasi	38	Tidak dapat login ke Marketplace
		39	Produk pada Marketplace tidak tampil
		40	ICONCash tidak terhubung dengan Marketplace