

Dalam rangka meningkatkan layanan baik kepada Pelanggan PLN maupun kepada Pelanggan Elektrinet, saat ini telah tersedia **Transfer Layanan (Direct Transfer) untuk Layanan Elektrinet** dengan penjelasan sebagai berikut :

- A. Pelanggan ELEKTRINET** adalah Pelanggan Internet ICON dengan golongan Pelanggan Bisnis (ICONNET yang ada saat ini adalah Pelanggan ICON golongan retail/rumah tangga).
- Pelanggan Elektrinet awalnya mengikuti program **“SARMA/BUNDLING”** (Pelanggan Bisnis yang ditawarkan produk Internet + Listrik oleh Sales ICON+).
 - Pelanggan Elektrinet memiliki ID Pelanggan dengan nama SID (Service IDentitas).
 - Tidak semua Pelanggan Elektrinet mengetahui nama produk Elektrinet.
- B. Jika terdapat Pelanggan yang menghubungi CC PLN123 mengeluhkan jaringan “Internet ICON” nya terjadi gangguan, maka untuk memastikan Pelanggan tsb adalah Pelanggan Elektrinet (Pelanggan Internet ICON golongan Bisnis), lakukan tahapan layanan sbb :**

- 1. Menanyakan apakah Pelanggan merupakan Pelanggan ELEKTRINET atau ICONNET.**

Contoh Penyampaian :

“... Mohon maaf sebelumnya {Bapak/Ibu ... Nama Pelanggan ...} menggunakan produk ELEKTRINET atau ICONNET saat ini ? ...”

- a. Jika Pelanggan ELEKTRINET, maka :**

- 1) CSO menyampaikan kepada Pelanggan permohonan maaf & menginformasikan bahwa untuk Gangguan terkait Elektrinet, akan disambungkan langsung ke Contact Center PLN ICONPLUS 1500071.**

Contoh Penyampaian :

“... Baik Bapak/Ibu {... nama Pelanggan ...}, mohon maaf saat ini {Bapak/Ibu} terhubung dengan Contact Center PLN 123 Ketenagalistrikan, untuk informasi ELEKTRINET, {Bapak/Ibu} akan kami sambungkan ke Contact Center PLN ICONPLUS 1500071, mohon ditunggu ya {Pak/Bu} ...?”

- 2) Setelah Pelanggan merepon {YA/Baik}, CSO melakukan transfer dengan cara sbb :
- Klik menu “Direct Transfer” pada aplikasi (Fines)
 - Klik angka “5”
 - Klik “Transfer” (warna Hijau)
 - Sambungan telepon Pelanggan akan beralih tersambung ke **CC PLN ICONPLUS 1500071**.

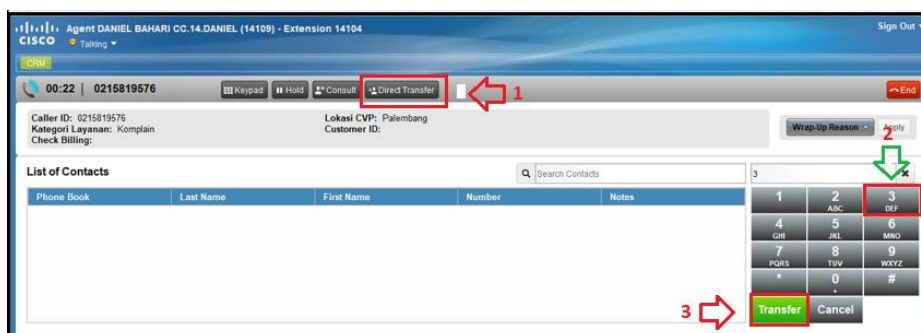
b. Jika Pelanggan ICONNET, maka lihat SOP Transfer Layanan untuk produk ICONNET (Pelanggan Retail), diantaranya seperti informasi di bawah ini :

- 1) Menyampaikan kepada Pelanggan permohonan maaf & menginformasikan bahwa untuk **Aktivasi** atau **Gangguan** terkait **ICONNET**, akan disambungkan langsung ke **Contact Center PLN ICONNET 150678**.

Contoh Penyampaian :

*“... Baik Bapak/Ibu {... nama Pelanggan ...}, mohon maaf saat ini {Bapak/Ibu} terhubung dengan Contact Center PLN 123 Ketenagalistrikan, untuk informasi **ICONNET**, {Bapak/Ibu} akan kami sambungkan ke Contact Center PLN **ICONNET 150678**, mohon ditunggu ya {Pak/Bu} ...?”*

- 2) Setelah Pelanggan merepon {YA/Baik}, CSO melakukan transfer dengan cara sbb :
- Klik menu “Direct Transfer” pada aplikasi (Fines)
 - Klik angka “3”
 - Klik “Transfer” (warna Hijau)
 - Sambungan telepon Pelanggan akan beralih tersambung ke **CC PLN ICONNET 150678**.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Perlakuan Layanan untuk Informasi Mengenai
Produk Elektrinet – Transfer Layanan

25
Jul
2023

2. CSO tidak boleh langsung melakukan transfer atau mengarahkan ke **CC PLN ICONPLUS 1500071** atau ke **CC PLN ICONNET 150678**.
3. CSO PLN 123 dapat menerima kembali telepon dari Pelanggan lain setelah waktu ACW berakhir.
4. Contoh Pencatatan pada APKT untuk Transfer Layanan **Pelanggan ELEKTRINET** sesuai capture di bawah ini.

The screenshot shows a web-based form for recording complaints. The form has a tabbed interface with 'Gangguan' and 'Keluhan' tabs. The 'Keluhan' tab is active. The form contains the following fields:

- Tipe Keluhan**: Informasi (dropdown menu)
- Tipe Sub Keluhan**: Umum (dropdown menu)
- Unit**: DISTRIBUSI JAKARTA RAYA (dropdown menu)
- Unit Pelayanan ***: (empty text box with search, refresh, and print icons)
- Lokasi**: (empty text box)
- Permasalahan ***: ELEKTRINET : TRANSFER CALL PELANGGAN ELEKTRINET BP/IBU..... (text box)

- C. Ketentuan ini berlaku mulai tanggal **26 Juli 2023**.