

Dalam rangka meningkatkan Downloader/Pengunduh & Penggunaan PLN Mobile oleh Pelanggan serta peningkatan layanan kepada Pelanggan, maka terdapat penyesuaian script layanan di CC PLN 123 khusus untuk transaksi Niaga (PB/PD) dengan keterangan tahapan layanan di awal sbb :

1. Melakukan Salam Pembuka
2. Menanyakan / menyapa nama Pelanggan (Pemohon)
3. Menawarkan bantuan kelistrikan :

A. Jika terkait transaksi Niaga (PB/PD), maka :

Tanyakan kepada Pelanggan / Pemohon, apakah sudah memiliki aplikasi PLN Mobile (menginstal aplikasi PLN Mobile).

Contoh Penyampaian :

“... Mohon maaf sebelumnya, apakah saat ini {Bapak/Ibu} sudah memiliki/mendownload aplikasi PLN Mobile?...”

1. Jika Pelanggan/Pemohon **“Sudah Memiliki / mendownload”**, maka:

- a. Sampaikan bahwa untuk permohonannya dapat dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile, sehingga Pelanggan/Pemohon dapat lebih mudah dan dapat langsung memantau progress permohonannya, melalui menu *(Penyambungan Baru, Penambahan Daya), dan
- b. Memastikan apakah Pelanggan/Pemohon bersedia menggunakan aplikasi PLN Mobile.

Contoh Penyampaian :

*“... Baik {Bapak/Ibu} ... untuk permohonan ini sebenarnya dapat dilakukan juga melalui PLN Mobile pada menu *(Penyambungan Baru, Penambahan Daya), {Bapak/Ibu} dapat lebih mudah mendaftarkan langsung dan memantau progress permohonannya, serta lebih menguntungkan karena {Bapak/Ibu} dapat menghemat biaya pulsa teleponnya...”*

“... Bagaimana {Bapak/Ibu}, apakah mau mencoba dahulu ? ...”

- 1) Jika Pelanggan/Pemohon **“Tidak Bersedia”**, maka Pelanggan tetap dilayani sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Jika Pelanggan/Pemohon **“Bersedia”**, maka :

a) Jika transaksi PB (Penyambungan Baru) :

1. Ucapkan Terima Kasih telah bersedia menggunakan aplikasi PLN Mobile, Closing & Issue Closed di CC PLN 123.

Contoh Penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu} terima kasih atas kesediaannya untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile ...”

b) Jika transaksi PD (Penambahan Daya), maka :

- i. Ucapkan Terima Kasih telah bersedia menggunakan aplikasi PLN Mobile.
- ii. Pastikan Pelanggan sudah verifikasi Akun dengan melakukan **“Upgrade Akun”** (khusus untuk PD harus upgrade akun terlebih dahulu).

Contoh Penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu} terima kasih atas kesediaannya untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile ...”

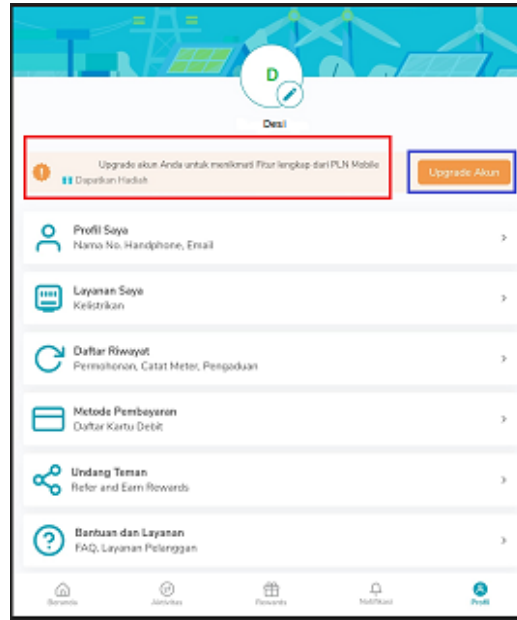
“... Mohon maaf, apakah saat ini akun di PLN Mobilenya sudah terverifikasi ?, karena untuk permohonan Penambahan Daya diperlukan verifikasi akun terlebih dahulu...”

Jika Pelanggan menanyakan informasi cara memastikan Akun pada PLN Mobilenya sudah terverifikasi atau belum, maka sampaikan untuk verifikasi akun, Pelanggan dapat melakukan “Upgrade Akun” dan dapat dilakukan pengecekan sudah terverifikasi atau belum akunnya pada aplikasi PLN Mobile melalui menu seperti tahapan di bawah ini :

- a. Klik **“Profil”**
- b. Jika **“Akun Belum Terverifikasi”** :
 - Pada tampilan Terdapat Keterangan **“Upgrade Akun anda untuk menikmati Fitur lengkap dari PLN Mobile”**
 - Untuk melakukan Upgrade Akun, Klik **“Upgrade Akun”** tsb
 - Kemudian Melengkapi data-data yang diperlukan seperti menginput No.NIK / KTP, Foto KTP & Foto selfie dengan KTP.
 - Jika data telah dilakukan verifikasi dan sesuai, maka permohonan Upgrade Akun diterima, namun jika data Tidak Sesuai, maka akan ditolak dengan notifikasi informasi yang harus dilengkapi kembali atau disesuaikan & jika telah

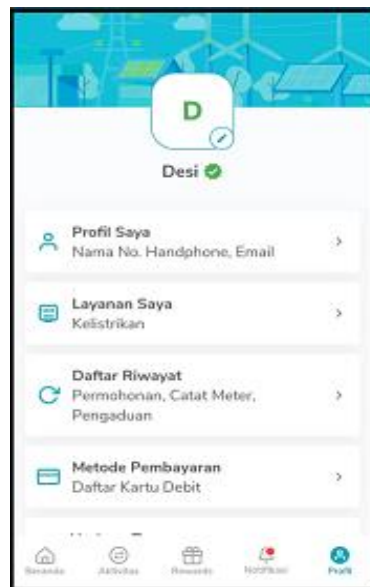
disesuaikan dapat mengajukan permohonan upgrade akun kembali.

- Capture PLN Mobile : jika Akun **“Belum Terverifikasi”**



- c. Jika **“Akun Sudah Terverifikasi”** :

- Pada tampilan Tidak Terdapat Keterangan tersebut.(pada contoh capture PLN Mobile di atas).
- Capture jika PLN Mobile **“Sudah Terverifikasi / Sudah Upgrade Akun”**



1. Jika **“Akun Belum Terverifikasi”**, maka :

Sampaikan untuk verifikasi akun terlebih dahulu dengan melakukan Upgrade Akun dan sampaikan estimasi waktunya.

Contoh Penyampaian :

“... Baik, silahkan nanti {Bapak/Ibu} verifikasi akun terlebih dahulu dengan melakukan Upgrade Akun dan untuk waktunya kurang lebih 1x24 jam dari permintaan ...”

- a. Jika Pelanggan **“Berkeberatan”** karena terlalu lama waktu untuk upgrade akunnya, maka :

Sampaikan kepada Pelanggan bahwa untuk permohonannya akan tetap diproses di CC PLN 123, namun disarankan kepada Pelanggan untuk tetap melakukan upgrade akun agar untuk selanjutnya dapat melakukan permohonan melalui aplikasi PLN Mobile.

Contoh Penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu}, saat ini untuk permohonan Tambah Dayanya akan tetap kami proses, namun kami menyarankan untuk tetap melakukan upgrade akun PLN Mobile nya agar untuk selanjutnya dapat melakukan permohonan melalui aplikasi PLN Mobile ..”

- b. Jika Pelanggan **“Bersedia”** untuk upgrade akunnya, maka sampaikan “Terima Kasih telah bersedia untuk melakukan upgrade akun PLN Mobile nya”

2. Jika **“Sudah Upgrade Akun”**, maka sampaikan bahwa Pelanggan sudah bisa melakukan permohonan Penambahan Dayanya.

Contoh Penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu}, jika sudah melakukan upgrade akun, silahkan {Bapak/Ibu} sudah dapat melakukan permohonan Tambah Dayanya melalui PLN Mobile ...”

2. Jika Pelanggan/Pemohon **“Belum Memiliki Aplikasi PLN Mobile”**, maka :
- Sampaikan bahwa untuk permohonannya dapat dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile, sehingga Pelanggan/Pemohon dapat lebih mudah dan dapat langsung memantau progress permohonannya, melalui menu *(Penyambungan Baru, Penambahan Daya, Penyambungan Sementara),
 - Menyampaikan informasi, Pelanggan dapat mendownload aplikasi PLN Mobile pada playstore dan apps store.
 - Memastikan apakah Pelanggan/Pemohon bersedia menggunakan aplikasi PLN Mobile.

Contoh Penyampaian :

*“... Baik {Bapak/Ibu} ... untuk permohonan ini sebenarnya dapat dilakukan juga melalui PLN Mobile pada menu *(Penyambungan Baru, Penambahan Daya), {Bapak/Ibu} dapat lebih mudah mendaftarkan langsung dan memantau progress permohonannya nanti, serta lebih menguntungkan karena {Bapak/Ibu} dapat menghemat biaya pulsa teleponnya ..”*

“... Jika {Bapak/Ibu} bersedia, {Bapak/Ibu} dapat mendownload aplikasi PLN Mobile pada playstore dan apps store ...”

“... Bagaimana {Bapak/Ibu}, apakah mau mencoba dahulu ? ...”

- 1) Jika Pelanggan/Pemohon **“Tidak Bersedia”**, maka Pelanggan tetap dilayani sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Jika Pelanggan/Pemohon **“Bersedia”**, maka :
 - o Ucapkan Terima Kasih telah bersedia menggunakan aplikasi PLN Mobile.
 - o Sampaikan setelah mendownload aplikasi PLN Mobile, jika ingin bermohon Penambahan Daya, Pelanggan dapat verifikasi Akun terlebih dahulu dengan melakukan Upgrade Akun PLN Mobilenya.
 - o Issue Closed di CC PLN 123.

Contoh Penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu} terima kasih atas kesediaannya untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile ...”

“...Apabila nanti sudah mendownload aplikasi PLN Mobilenya dan {Bapak/Ibu} ingin melakukan permohonan Penambahan Daya melalui aplikasi PLN Mobile, mohon {Bapak/Ibu} verifikasi akun terlebih dahulu dengan melakukan Upgrade Akun agar dapat melakukan permohonan tersebut ...”

- B. **Jika di luar dari transaksi Niaga**, maka mengacu pada ketentuan sebelumnya yang telah berjalan (tidak melakukan tahapan layanan pada poin 3.A di atas).