

Terkait dengan ketentuan sebelumnya mengenai perlakuan layanan untuk **“Laporan Berulang dan Laporan Melebihi SLA”** baik pada laporan yang bersifat Teknis maupun Non Teknis, berikut ini disampaikan terdapat perubahan kriteria Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat sbb :

**1. Sebelumnya :**

**a. Laporan Berulang yaitu :**

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali setelah masuk /melebihi SLA atau permasalahan yang sama dengan kategori urgent (memerlukan penanganan segera) yang dilaporkan kembali walaupun belum masuk waktu SLA dengan status APKT masih terbuka (belum closing).

**b. Update Lapor :**

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali sebelum masuk waktu SLA.

**c. Laporan Tidak Semestinya (LTS) yaitu :**

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali setelah laporan sebelumnya telah diselesaikan oleh Unit dengan status APKT **“Selesai”**, namun menurut Pelanggan permasalahannya belum ditindaklanjuti oleh Unit baik yang sudah melebihi waktu SLA maupun belum.

**2. Perubahan Saat ini :**

**a. Laporan Berulang yaitu :**

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali setelah laporan sebelumnya telah diselesaikan oleh Unit dengan status APKT **“Selesai”**, namun menurut Pelanggan permasalahannya belum ditindaklanjuti oleh Unit baik yang sudah melebihi waktu SLA maupun belum.
- Laporan Berulang ini sebelumnya masuk kriteria **“Laporan Tidak Semestinya (LTS)”**.

**b. Update Lapor :**

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali sebelum masuk waktu SLA atau dilakukan untuk melakukan penambahan data untuk Laporan Berulang sesuai poin 2.a di atas.

**c. Laporan Melebihi SLA yaitu :**

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali setelah masuk / melebihi SLA dengan status APKT masih terbuka.

**3. Contoh Kasus Laporan Berulang & Capture Aplikasi :**

**a. Contoh Kasus :**

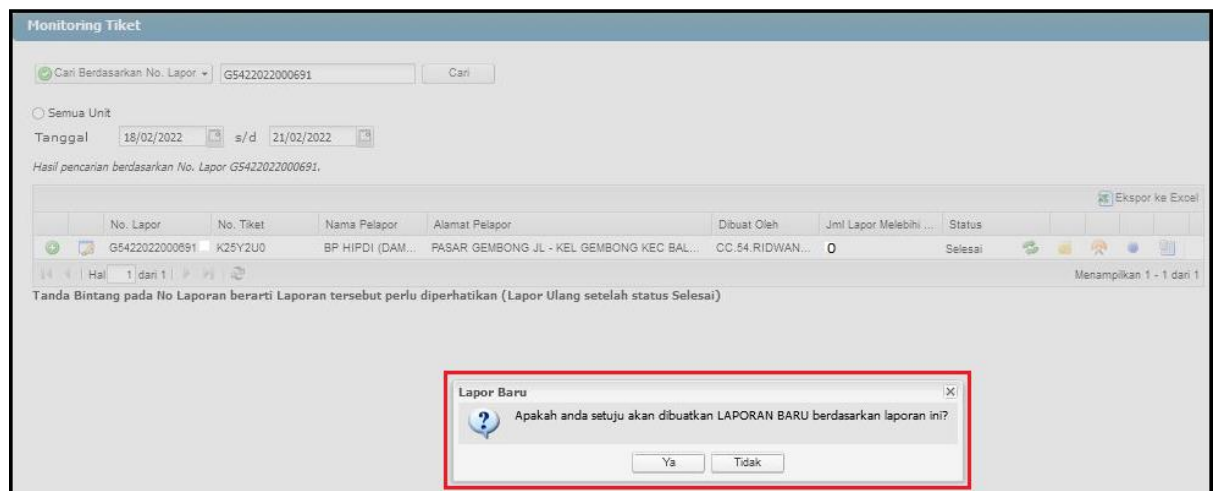
- o Pelanggan melapor kembali dengan No.Lapor sebelumnya : G5422022000691
- o Status laporan : **“Selesai”**

**b. Tahapan yang dilakukan & Capture Aplikasi :**

1. Buka laporan tsb pada menu **“Monitoring Tiket”**
2. Setelah dipastikan data sudah sesuai, maka klik tanda icon **“Lapor Ulang”** seperti di bawah ini. Icon Menu Lapor Ulang tsb terdapat di setiap laporan dengan status laporan **“Selesai”**.



3. Setelah klik tanda icon **“Lapor Ulang”**, maka akan muncul notifikasi **“Apakah anda setuju akan dibuatkan LAPORAN BARU berdasarkan laporan ini?”**



4. Jika klik **“YA”**, maka :

- o Akan muncul notifikasi **“Berhasil Lapor ulang dengan nomor laporan G5422022104365”**.
- o Terdapat tanda bintang (\*) pada No. Lapor sebelumnya.

## PRODUCT KNOWLEDGE CONTACT CENTER PLN 123

### Perlakuan Layanan untuk Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA

**21  
Feb  
2022**

- Menambah angka pada kolom **“Jumlah Laporan Melebihi SLA”**

**Monitoring Tiket**

Cari Berdasarkan No. Laporan:  Cari

☐ Semua Unit

Tanggal:  s/d

Hasil pencarian berdasarkan No. Laporan G5422022000691.

No. Laporan	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Laporan Melebihi SLA	Status
G5422022000691	K25Y2U0	BP HIPDI (DAM...)	PASAR GEMBONG JL - KEL GEMBONG KEC BAL...	CC.54.RIDWAN...	1	Selesai

Tanda Bintang pada No Laporan berarti Laporan tersebut perlu diperhatikan (Lapor Ulang setelah status Selesai)

**Info**

Berhasil lapor ulang dengan nomor laporan : G5422022104365

OK

5. Berikut ini tampilan pada **“Monitoring All”**, Laporan Baru dengan status **“Lapor”**

- Pada Deskripsi, otomatis akan terisi keterangan **“Gangguan Berulang : G/Kxxxxxxxxxxxxx”** (No.Lapor sebelumnya), disertai keterangan permasalahan sesuai yang terdapat pada laporan sebelumnya.
- Untuk tambahan keterangan Deskripsi sesuai permasalahan atau nomor lapor terkait lainnya dapat dilengkapi dengan menggunakan icon **(Update Lapor)** pada nomor lapor baru setelah ter-create.

5	<a href="#">G5422022107758</a>	IBU EPI	Lapor	PT KALISEJATI INDONESIA, JLN BANDENGAN UTARA NO 80 KEL PENJARINGAN KEC PENJARINGAN KOTA JAKARTA UTARA, LOKASI DI KOMPLEK RUKO DEKAT KANTOR PLN	PT KALISEJATI INDONESIA, JLN BANDENGAN UTARA NO 80 KEL PENJARINGAN KEC PENJARINGAN KOTA JAKARTA UTARA, LOKASI DI KOMPLEK RUKO DEKAT KANTOR PLN	POSKO BANDENGAN	0216627387	GANGGUAN BERULANG : G5122022100779, 1 KANTOR PADAM ( TARIF B2 / 11000 VA ) MCB APP DAN SEKERING ON
---	--------------------------------	---------	-------	--	--	-----------------	------------	--

**Form Update Laporan**

**Data Work Order**

Nomor Kerja:

Nomor Laporan:

Tipe Permasalahan:

ID Pelanggan:

Nama Pelanggan:

Nomor	Nama	Alamat	Telephone	Handphone	Faximile	Email

Monitoring Tiket

Cari Berdasarkan

Form Update Laporan

Data Pelapor

Nama: kidang talun

Alamat: Jl. Thamrin No.5

Telephone: 85100654080

Handphone:

Faximile:

Email:


Lokasi:

Permasalahan: meteran prabayar berbunyi terus padahal sisa kredit masih 30.69

Simpan

6. **Berikan Nomor Lapor Baru kepada Pelanggan.**

4. **Laporan Melebihi SLA & Capture Aplikasi :**

- Jika Pelanggan melaporkan kembali untuk permasalahan yang sama setelah masuk / melebihi waktu SLA dengan **status APKT masih terbuka**, maka :
  - Buka laporan tsb pada menu **"Monitoring Tiket"**
  - Setelah dipastikan data sudah sesuai, maka klik tanda icon  (**Lapor Melebihi SLA**).
  - Pada kolom Jumlah Lapor Melebihi SLA, otomatis akan tertera angka penambahan laporannya.

Monitoring Tiket

Cari Berdasarkan No. Lapor: G5422022104365 Cari

Semua Unit

Tanggal 17/02/2022 s/d 21/02/2022

Hasil pencarian berdasarkan No. Lapor G5422022104365.

No. Lapor	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Lapor Melebihi SLA
	G5422022104365	BP HIPDI (DAMKAR)	PASAR GEMBONG JL - KEL GEMBONG KEC BALARAJA...	CC.54.WIDYAWATI	1

Lapor Melebihi SLA

Tanda Bintang pada No Laporan berarti Laporan tersebut perlu diperhatikan (Lapor Ulang setelah status Selesai)

5. **Eskalasi Laporan Berulang & Laporan yang Melebihi SLA pada aplikasi :**

a. **Laporan Berulang :**

Untuk Laporan Berulang (**sebelumnya : Laporan Tidak Semestinya**), CSO melakukan eskalasi melalui aplikasi Simone ke Back Office dengan memilih eskalasi **"Lapor Ulang"**.

b. **Laporan Melebihi SLA :**

Untuk Laporan yang Melebihi SLA, CSO melakukan eskalasi melalui aplikasi Simone ke Back Office dengan memilih eskalasi **"Laporan Melebihi SLA"**

**6. Form Entry Request Callback :**

- a. Untuk laporan Pelanggan yang perlu disampaikan ke Unit, namun Tidak menggunakan APKT, maka CSO melakukan **input data pada Form Entry Request Callback** di aplikasi Simone. Back Office akan menindaklanjuti ke Unit terkait sesuai data tsb.

b. **Contoh laporan yang dimaksud antara lain :**

- Pelanggan menginformasikan **"Membatalkan Lapornya"**.
  - CSO memberikan keterangan pada laporan Pelanggan sebelumnya sesuai informasi yang disampaikan Pelanggan (Pelanggan membatalkan laporannya),
  - Kemudian input juga informasi tersebut pada **form Entry Request Callback**.
- Pelanggan melakukan pelaporan berulang kali & setiap laporannya telah diselesaikan oleh Unit (status pada APKT "Selesai / Nyala / Nyala Sementara"), maka jika status jawaban Unit sama di setiap laporan APKT yang diselesaikan (**Telah ditindaklanjuti dengan keterangan penanganannya**) sebanyak 3 (tiga) kali, **untuk laporan yang ke 4 (empat) CSO cukup membuat laporan APKT Issue Closed di CC PLN 123 setelah CSO menjelaskan jawaban yang sama terlebih dahulu dengan jawaban Unitnya.**

**Form Entry Request Callback**

ID Callback : C52-370214-48PU

Jenis Callback : Kurang Data

Jam Entry : 2022-02-14 13:37:00

User Entry : CC.52.RENDRA

Nama Pelanggan :

Nomor Telp 1 :

Nomor Telp 2 : Isi dengan "0" jika tidak a

Isi Callback :

**Simpan**