

Terkait kebijakan sebelumnya pada tanggal 23 Februari 2022 mengenai **Perubahan Script Layanan pada Transaksi Niaga (PB/PD)** di CC PLN123, dan dalam rangka meningkatkan Downloader/Pengunduh & Penggunaan PLN Mobile oleh Pelanggan serta peningkatan layanan kepada Pelanggan, maka terdapat penyesuaian script layanan di CC PLN 123 kembali khusus untuk transaksi Niaga (PB/PD/PS) sesuai arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat dengan keterangan penjelasan sbb :

I. Layanan Niaga (PB/PD/PS) di CC PLN 123 & Web PLN dialihkan ke Aplikasi PLN Mobile.

Untuk permohonan Niaga (PB/PD/PS) di CC PLN123 **tidak lagi diproses baik di AP2T maupun APKT (Pemohon/Pelanggan diarahkan untuk melakukan permohonannya melalui aplikasi PLN Mobile)**, kecuali untuk kondisi tertentu seperti :

- Pelanggan tidak memiliki HP / HP yang dimiliki tidak support.
- Pelanggan VVIP & berkeberatan (Pelanggan menyatakan jabatannya di instansi tertentu atau memiliki akses ke pejabat instansi tertentu).
- Masuk dalam kriteria permasalahan Urgent (Hard Complaint).
- Untuk PS Non Pelanggan & PS Pelanggan Lintas Fasa (dapat diproses di CC PLN123)

Untuk kondisi seperti di atas, perlakuan layanan di CC PLN123 :

- Untuk poin a,b & c** di atas permohonan tsb dicatat & disampaikan ke Unit terkait melalui **“APKT Keluhan”** dengan contoh pemilihan Tipe Permasalahan dan keterangan laporan sesuai capture di bawah ini.
 - Kemudian melakukan eskalasi ke Back Office melalui aplikasi Simone dengan pilihan eskalasi **“URGENT”**

Gangguan Keluhan

Tipe Keluhan : Informasi

Tipe Sub Keluhan : PD

Unit : DISTRIBUSI JAKARTA RAYA

Unit Pelayanan * :

Lokasi :

Permasalahan * : MOHON BANTUAN LAYANAN, POTENSI PERMOHONAN PD (R1/1300VA-R1/2200VA), PEMOHON TIDAK MEMILIKI HP UTK DOWNLOAD PLN MOBILE

2. Untuk poin d, permohonan “**PS Non Pelanggan & PS Pelanggan Lintas Fasa**”, CC PLN123 dapat memproses seperti biasa **sampai dengan pemberian Nomor Register**, karena saat ini aplikasi PLN Mobile masih dalam pengembangan untuk proses permohonan tsb.

II. Berikut ini Tahapan Layanannya di CC PLN123 :

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

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

1. Untuk Permohonan PB / PD & PS Pelanggan 1 Fasa s.d Daya 11.000 VA, khusus PS di Wilayah Jawa Tengah s.d Daya 22.000 VA bisa dilayani di PLN Mobile.

- a. Jika ada permohonan sesuai poin 1 di atas, maka CC PLN123 menginformasikan kepada Pelanggan untuk melakukan permohonannya melalui aplikasi PLN Mobile.

Contoh Penyampaian :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, saat ini untuk permohonan {Penyambungan Baru / Penambahan Daya / Penyambungan Sementara} hanya dapat dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile ...”

“... Apakah saat ini {Bapak/Ibu} sudah memiliki atau mendownload aplikasi PLN Mobile nya ? ...”

1. Jika “**Belum Mendownload**”, maka tawarkan untuk mendownload aplikasi PLN Mobile.

Contoh Penyampaian :

“... Baik ..., apakah saat ini {Bapak/Ibu} ingin mendownload aplikasi PLN Mobile atau ingin mencoba sendiri ?

- o Jika ingin langsung mendownload aplikasi PLN Mobile, maka CSO agar memandu cara mendownloadnya (pastikan jenis handphone Pelanggan support untuk mendownload aplikasi PLN Mobile).
- o Jika ingin mendownload sendiri, maka sampaikan apabila memerlukan bantuan dalam proses downloadnya, Pelanggan dapat menghubungi kembali CC PLN123.

Contoh Penyampaian :

“... Baik, silahkan jika {Bapak/Ibu} ingin mencobanya sendiri, nanti {Bapak/Ibu} dapat mendownload aplikasi PLN Mobile pada Playstore atau Apps store, jika sudah download, kemudian melakukan verifikasi Akun dengan melakukan “Upgrade Akun” yang ada di fitur PLN Mobile agar {Bapak/Ibu} dapat melakukan permohonan {PBPDPSP}, ...

Apabila memerlukan bantuan atau informasi lebih lanjut, silahkan {Bapak/Ibu} dapat menghubungi kami kembali, dengan senang hati kami akan membantu ...”

2. Jika **“Sudah Mendownload”**, dan Pelanggan menginginkan informasi lebih lanjut cara penggunaannya, maka :
 - a. Sampaikan terima kasih telah mendownload aplikasi PLN Mobile,
 - b. Pastikan Pelanggan sudah verifikasi Akun dengan melakukan **“Upgrade Akun”** (terutama untuk proses PD)

Contoh Penyampaian :

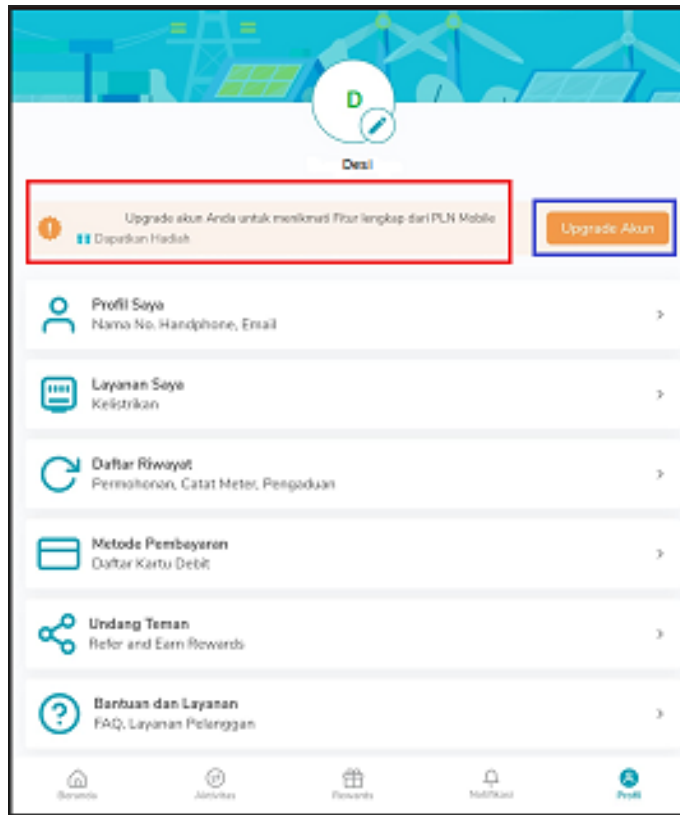
“... Baik, trima kasih {Bapak/Ibu} telah mendownload aplikasi PLN Mobile...”

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

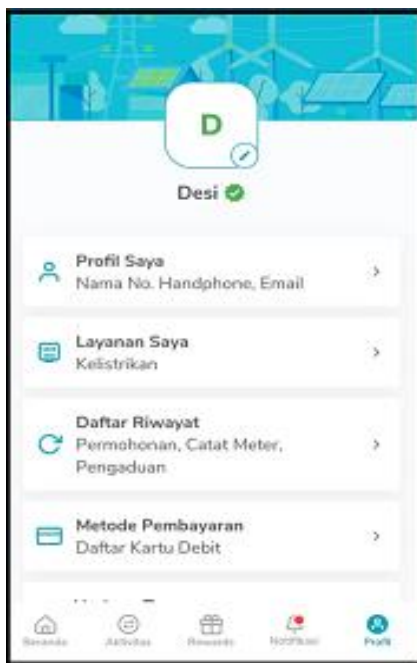
Jika Pelanggan menanyakan informasi cara memastikan Akun pada PLN Mobilenya sudah terverifikasi atau belum, maka sampaikan untuk verifikasi akun Pelanggan dapat melakukan **“Upgrade Akun”** dan dapat dilakukan pengecekan sudah terverifikasi atau belum akunnya pada aplikasi PLN Mobile melalui menu seperti 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 sesuai tahapan yang diinformasikan pada aplikasi.
- 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”**



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

1. Tanyakan kepada Pelanggan, apakah ingin melakukan verifikasi Akun langsung.

a. Jika **“YA, ingin verifikasi langsung”**, maka yang perlu diperhatikan / dipersiapkan dahulu adalah :

Pastikan pada Menu “Profil” data sudah dilengkapi dan sesuai :

1. **Nama Akun** : sama / memiliki unsur nama pada KTP

Contoh :

Nama pada KTP : Hana Apsari Namira

Nama Akun di PLN Mobile “Apsari78 / Namira54”

Namun jika Nama Akun tidak memiliki unsur nama pada KTP, maka Akan ditolak.

Contoh :

Nama pada KTP : Hana Apsari Namira

Nama Akun di PLN Mobile : Sagita98

2. **Nomor Handphone** : adalah nomor yang didaftarkan di aplikasi PLN Mobile

3. **Alamat Email** : sudah diisi sesuai yang didaftarkan

4. Pastikan Pelanggan telah mempersiapkan NIK/ KTP nya.
5. CSO memandu tahapan cara untuk melakukan “Verifikasi / Upgrade Akun” sesuai penjelasan pada poin A.2 di atas.
6. Jika sudah dilakukan Pelanggan sampai pada tahapan terakhir, selanjutnya CSO melakukan koordinasi ke Manajemen yang bertugas (Team Leader) untuk melakukan verifikasi akun Pelanggan dengan memberikan data NIK Pelanggan.
7. Manajemen yang bertugas (Team Leader) melakukan proses analisa verifikasi data pada aplikasi yang tersedia.
 - o Jika data telah sesuai & telah dilakukan upgrade akun Pelanggan, maka informasi tsb disampaikan kembali kepada CSO untuk selanjutnya diinformasikan kepada Pelanggan, bahwa akun Pelanggan sudah berhasil terverifikasi, Pelanggan sudah dapat melakukan permohonan niaga yang diinginkan. Jika Pelanggan ingin langsung melakukan permohonan, CSO agar memandu proses permohonannya.
 - o Jika data tidak sesuai sehingga upgrade akun belum dapat disetujui, maka disampaikan ke CSO untuk diinformasikan kepada Pelanggan data yang harus dilakukan penyesuaian.
8. Jika dalam proses verifikasi data oleh Team Leader memerlukan waktu yang cukup lama (terjadi loading / gangguan jaringan), maka :
 - o Sampaikan kepada Pelanggan Permohonanan maaf, dan sampaikan bahwa untuk proses verifikasinya memerlukan waktu karena sedang terkendala jaringan, Pelanggan akan dihubungi kembali untuk hasil proses “Verifikasi Upgrade Akunnya”

Contoh Penyampaian :

“... {Bapak/Ibu}, sebelumnya kami mohon maaf, untuk proses verifikasi Upgrade Akunnya saat ini sedang terkendala jaringan, sehingga memerlukan waktu, untuk hasil verifikasinya nanti {Bapak/Ibu} akan kami hubungi kembali ...”

- o CSO melakukan eskalasi melalui **“Form Request Callback”** kepada Pelanggan.

b. Jika “TIDAK, ingin verifikasi langsung”, maka sampaikan hal-hal yang harus dilakukan pelanggan sesuai penjelasan pada poin A.2 di atas.

- c. Jika **“Akun Sudah Terverifikasi”**, maka sampaikan bahwa Pelanggan sudah bisa melakukan permohonan Niaga (PB//PD/PS) dan kemudahan lainnya untuk bertransaksi serta informasi mengenai kelistrikan yang terdapat di aplikasi PLN Mobile.

Contoh Penyampaian :

“... Baik {Bapak/Ibu}, jika Akunnya sudah terverifikasi, {Bapak/Ibu} sudah dapat melakukan permohonan niaga (PB/PD/PS) dan kemudahan lainnya untuk bertransaksi serta informasi mengenai kelistrikan yang terdapat di aplikasi PLN Mobile ..”

- o Jika Pelanggan menginginkan dipandu untuk melakukan proses permohonan di aplikasi PLN Mobile, maka CSO memandu sesuai permintaan Pelanggan.

2. Untuk Permohonan PS (Penyambungan Sementara) :

- a. Pastikan dahulu Pelanggan mengajukan PS dengan salah satu kriteria di bawah ini :
- o PS Pelanggan (dengan IDPEL) permohonan s.d Daya 11.000 VA dan khusus untuk **Wilayah Jawa Tengah s.d Daya 22.000 VA**
 - o PS Pelanggan dengan Daya Lintas Fasa (1 fasa ke 3 fasa) atau
 - o PS Non Pelanggan (tanpa Idpel)
- b. **Jika PS Non Pelanggan & PS Pelanggan Lintas Fasa**, maka permohonan dapat diproses di CC PLN123 **s.d Nomor Register** (proses layanan seperti biasa).
- c. **Jika PS Pelanggan s.d daya 11.000 VA dan khusus untuk Wilayah Jawa Tengah s.d Daya 22.000 VA**, maka perlakuan layanannya sama dengan permohonan Niaga lainnya (PB/PD) ➔ **permohonan melalui PLN Mobile.**

- B. **Transaksi Niaga yang memerlukan “Verifikasi Akun / Upgrade Akun”** pada aplikasi PLN Mobile adalah permohonan **Penambahan Daya (PD) & Penyambungan Sementara (PS)**, untuk **Penyambungan Baru (PB)** Pelanggan dapat melakukan permohonan tsb walaupun belum melakukan Verifikasi Akun / Upgrade Akun.

- Untuk Calon Pelanggan / Pelanggan yang **“Belum Melakukan Upgrade Akun” mengajukan permohonan PB**, maka dapat dipandu untuk melakukan permohonannya secara langsung (jika Pelanggan menginginkan), setelah selesai permohonannya, sampaikan kepada Pelanggan untuk tetap melakukan Verifikasi Akun / Upgrade Akun.
- C. Jika terdapat Pelanggan yang menanyakan mengapa dialihkan ke aplikasi PLN Mobile, maka dapat disampaikan bahwa :
“... Karena PLN berusaha mengoptimalkan proses pelayanan kepada Pelanggan, melalui 1 (satu) Pintu kanal layanan yang dapat diakses secara mobile. Sehingga Pelanggan akan lebih mudah mengakses semua layanan PLN ke depannya ...”
- D. **Jika di luar dari transaksi Niaga**, maka mengacu pada ketentuan sebelumnya yang telah berjalan (tidak melakukan tahapan layanan pada poin II di atas).