

PROSEDUR PENAGANAN KONSUMEN MENUNGGAK DI APLIKASI MAS

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	KATEGORI
1	User tidak dapat login aplikasi MAS, Gagal login, Imei tidak Cocok, User Id Tidak Aktif, gagal login keterangan anda harus login secara online terlebih dahulu, Koneksi terputus coba lagi, User & password salah, service LDAP bermasalah, user dan password salah, Tidak ada jaringan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan ada koneksi internet 2. Pastikan aplikasi MAS yang digunakan versi terupdate (cek version update) 3. Pastikan User & Password yang di input benar 4. Pastikan User & Password tidak dalam keadaan exp / lock 5. Pastikan user telah didaftarkan phone id oleh PIC ASR 6. Jika masih terkendala tidak dapat login, konfirmasi ke SPV / atasan terkait 	KENDALA
2	Data order kosong "0"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan user sudah mengajukan aplikasi MAS pada Joget dengan status final approve SA 2. Pastikan sudah melakukan setting kodepos sesuai format yang ditentukan 3. Jika data order sebelum pukul 08.30 WIB pada seluruh user "0" terdapat indikasi error sistem 	KENDALA
3	Data order pada MAS & DCO tidak sesuai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek mapping (bucket OVD & kode pos) setiap internal cabang pada link bit.ly/StatusDataSetting apakah sudah sesuai setting awal 2. Jika status setting MAS sesuai maka lakukan konfirmasi ke PIC ASR untuk dilakukan pengecekan lebih lanjut 	KENDALA
4	Inputan penanganan konsumen tidak dapat di final submit,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan koneksi internet stabil 2. Lakukan login ulang dan cek menu draft untuk dilakukan final submit ulang 2. Pastikan data penanganan di draft "0" sebelum melakukan closebatch di akhir hari 4. Jika masih ada data dimenu draft lakukan "clear cache" pada device (Setting > Application > MAS > Clear cache) lalu login ulang 	KENDALA
5	Gagal melakukan create VA MAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan ada koneksi internet saat melakukan create VA MAS 2. Konfirmasi ke SPV / atasan terkait kendala gagal create VA untuk dieskalasi kendala tersebut ke PIC ASR / IT 	KENDALA
6	Notifikasi paid tidak update, sedangkan konsumen sudah konfirmasi pembayaran VA MAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan nomor kontrak yang di create sesuai 2. Jika pembayaran dari Bank Non BCA, pastikan nomor VA & nominal pembayaran sesuai semua (tidak kurang, tidak lebih) 3. Jika notifikasi paid belum update lakukan konfirmasi ke SPV / atasan untuk dilakukan pengecekan di sistem apakah dana sudah update di financore / tidak 4. Jika dana sudah diterima BCA maka notifikasi paid akan update 	KENDALA
7	Cara melakukan input kunjungan di MAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Login MAS 2. Menu Task > Order 3. Menu Prioritas > pilih konsumen 4. Pindahkan aging ke bucket RKH 5. Menu RKH > Klik info konsumen 6. Pilih Input Kunjungan / visit > Input hasil penanganan 7. Final submit 	CARA KERJA
8	Cara melakukan inputan Follow up by Phone	<ol style="list-style-type: none"> 1. Login MAS 2. Menu Task > Order 3. Menu Prioritas > pilih konsumen 4. Pindahkan aging ke bucket RKH 5. Menu RKH > Klik info konsumen 6. Pilih Input Penanganan by Phone > Inout hasil penanganan 7. Final submit 	CARA KERJA
9	Cara melakukan create VA MAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan sudah melakukan input hasil kunjungan / penanganan by phone 2. Jika multiple kontrak > pilih nomor kontrak yang menjadi tujuan pembayaran 3. Pilih menu create VA 4. Kolom angsuran (default senilai 1 angsuran) tapi dapat dilakukan perubahan nominal sesuai kebutuhan, kolom denda & fee (custom) 5. Klik Generate VA 6. Send Hasil generate VA ke konsumen by WA / Email 	CARA KERJA
10	Cara input perubahan alamat di MAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan sudah melakukan input hasil kunjungan / penanganan by phone 2. Pilih menu change addrees 3. Input data perubahan sesuai dengan kebutuhan 4. Simpan 5. Infokan ke keatan / SPV jika data sudah di input 6. Persetujuan dilakukan oleh DH 	CARA KERJA

MONITORING HASIL PENANGANAN KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI MAS

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	KATEGORI
1	Cara monitoring pengajuan perubahan nomor telepon konsumen	<p>MAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login MAS 2. Pilih menu approval 3. Pilih type > Change Contact 4. Lakukan analisa 5. Approve / Reject 6. Data berubah di sigma financore H+1 setelah approve <p>CMS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login CMS 2. Menu Approval > Type Change Number Phone 3. Lakukan analisa 4. Lakukan analisa 5. Approve / Reject 6. Data berubah di sigma financore H+1 setelah approve 	CARA KERJA
2	Cara monitoring pengajuan perubahan alamat	<p>MAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login MAS 2. Pilih menu approval 3. Pilih type > Change Addres 4. Lakukan analisa 5. Approve / Reject 6. Data berubah di sigma financore H+1 setelah approve <p>CMS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login CMS 2. Menu Approval > Type Change Addres 3. Lakukan analisa 4. Lakukan analisa 5. Approve / Reject 6. Data berubah di sigma financore H+1 setelah approve 	CARA KERJA
3	Cara tracking kunjungan FAC / PAC	<p>MAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login MAS 2. Pilih menu tracking 3. Pilih Cabang (default) > Search 4. Menampilkan posisi realtime collector update setiap 30 menit <p>CMS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login CMS 2. Menu Report 3. Tracking Collector 4. Download report 5. Analisa titik geotaging 	CARA KERJA
4	Cara Cek Report Absensi	<p>CMS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login CMS 2. Menu Report 3. Absensi 4. Hanya jabatan FAC, PAC & ARC yang data absensi yang di upload ke HRIS 	CARA KERJA
5	Cara cek Report Rencana Kunjungan Harian (RKH)	<p>CMS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login CMS 2. Menu Report 3. Pilih menu Report RKH 4. Pilih cabang penanganan (default) 5. Download & Lakukan analisa 	CARA KERJA
6	Cara Cek Report Hasil Penanganan Kunjungan MAS	<p>CMS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login CMS 2. Menu Report 3. Pilih Report Hasil Penanganan 4. Pilih cabang penanganan (default) 5. Pilih tanggal from to 6. Download & lakukan analisa 	CARA KERJA
7	Cara Cek Report Follow Up by Phone	<p>CMS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login CMS 2. Menu Report 3. Pilih Report Hasil Follow Up by Phone 4. Pilih cabang penanganan (default) 5. Pilih tanggal from to 6. Download & lakukan analisa 	CARA KERJA
8	Cara Cek Report Create VA send to WA	<p>CMS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login CMS 2. Menu Report 3. Pilih Report VA send to WA 4. Pilih cabang penanganan (default) 5. Pilih tanggal from to 6. Download & lakukan analisa 	CARA KERJA