

**PT PLN ICONPLUS**

Jl. KH. Abdul Rochim No. 1, Kuningan Barat, Mampang, Jakarta Selatan  
12710

## **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO *DIGILIVE* 2024**



**Visi :**

*Menjadi penyedia solusi TIK terkemuka di Indonesia berbasis jaringan melalui pemanfaatan aset strategis*

**Misi :**

- 1) Memberikan layanan TIK yang terbaik di kelasnya kepada pelanggan guna meningkatkan nilai Perusahaan*
- 2) Memenuhi kebutuhan dan harapan PLN secara proaktif dengan menyediakan solusi-solusi TIK yang inovatif dan memberikan nilai tambah*
- 3) Membangun organisasi pembelajar yang berkinerja tinggi untuk mendorong Perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan bagi talenta-talenta terbaik*
- 4) Memberi kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional*

*Dokumen ini merupakan Dokumen Terkendali, salinan asli dari Dokumen Master. Dokumen ini menjadi Tidak Terkendali Apabila diunduh dan/atau dicetak*

	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	1 dari 23

**LEMBAR PENGESAHAN**

**DISUSUN OLEH :**



**(Indri Kaniyasi)**

Quality of Service & Process Business

**DIPERIKSA OLEH :**



**(Rada Febbyandani Sugianto)**

Officer Contact Center Ritel

**DISETUJUI OLEH :**



**(Dewi Wulandari)**

Team Leader Contact Center Ritel

	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	2 dari 23

**DIKETAHUI OLEH :**

  
**(Hiltanto Sidik Sudrajat)**  
Manager Operasi Jaringan Ritel

	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	3 dari 23

### LOG MODIFIKASI

Versi	Penyusun	Tanggal	Keterangan Modifikasi	Bab	Hal
1	Sie Retail Contact Center	23/02/24	First Release		
2	Sie Retail Contact Center	31/07/24	2. TUJUAN		4
			4. DEFINISI		4-5
			6. RUANG LINGKUP		5-6
			7.1 Salam Pembuka		6-7
			7.2 Verifikasi Data		7
			7.3 <i>Probing</i>		7
			7.4 Edukasi atau Informasi Tindak Lanjut		8-13
			7.6 Konfirmasi Kejelasan Informasi		14
			7.10 <i>Reminder</i>		15-21
			8. <i>FLOW</i>		22

	PROSEDUR CSO <i>DIGILIVE</i>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	4 dari 23

## 1. LATAR BELAKANG

Dalam mendukung kemudahan informasi melalui media digital saat ini, ICONNET terus berupaya untuk memberikan percepatan respon dan pelayanan terbaik kepada pelanggan maupun calon pelanggan yang menghubungi *contact center* melalui kanal *digilive*.

## 2. TUJUAN

Memberikan panduan kepada *Customer Service Officer (CSO)* ICONNET dalam melakukan salam pembuka, verifikasi data, *probing*, edukasi atau informasi tindak lanjut, akad transaksi, konfirmasi kejelasan informasi, menawarkan bantuan berikutnya, *campaign* (imbauan), *reminder* dan/atau salam penutup kepada Pelanggan atau Calon Pelanggan ICONNET dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan membentuk *branding image* ICONNET.

## 3. KETENTUAN UMUM

- a. Prosedur ini berlaku untuk CSO yang memberikan pelayanan melalui kanal *digilive* yang meliputi *WhatsApp*, *Webchat*, *Live Chat MyICON+* dan *Direct Message* Instagram.
- b. Kata-kata pada kalimat Salam Pembuka, *Campaign*, Salam Penutup dan *Reminder* tidak dapat diganti, ditambah atau dikurangi.

## 4. DEFINISI

- ***Customer Service Officer (CSO)*** adalah fungsi dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atau calon pelanggan.
- ***Digilive*** adalah kanal layanan digital di *Contact Center* ICONNET yang meliputi *WhatsApp*, *Webchat*, *Live Chat MyICON+* dan *Direct Message* Instagram.
- **Pelanggan ICONNET** adalah individual atau perusahaan yang membeli jasa layanan ICONNET.

	PROSEDUR CSO DIGILIVE			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	5 dari 23

- **Salam Pembuka** adalah kalimat sapaan CSO kepada pelanggan atau calon pelanggan yang menghubungi *contact center* sebagai ciri khas perusahaan.
- **Verifikasi Data** adalah proses untuk mengecek kevalidan data yang diberikan oleh pelanggan dengan *database* atau calon pelanggan sebagai pencatatan transaksi.
- **Probing** adalah proses menggali informasi yang bertujuan untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan masalah yang dialami oleh pelanggan atau calon pelanggan.
- **Edukasi atau Informasi Tindak Lanjut** adalah penyampaian edukasi atas permintaan informasi dan/atau informasi tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atau calon pelanggan.
- **Campaign** adalah kalimat berupa imbauan yang dikirimkan oleh CSO untuk menyampaikan suatu pesan dari PT PLN Icon Plus kepada pelanggan, calon pelanggan atau masyarakat umum.
- **Salam Penutup** adalah kalimat yang disampaikan oleh CSO setelah transaksi selesai dilakukan.
- **Reminder** adalah kalimat yang disampaikan oleh CSO apabila pelanggan atau calon pelanggan tidak merespon saat transaksi berlangsung termasuk edukasi.

## 5. REFERENSI

5.1 *Best Practice Call/ Contact Center (The Call Center School)*

5.2 SOP CSO Live Chat&Social Media Versi 2

## 6. RUANG LINGKUP

- a. Salam pembuka pada awal percakapan
- b. Verifikasi data sebelum melakukan *probing*
- c. *Probing* data inti, pendukung dan permasalahan
- d. Edukasi atau informasi tindak lanjut
- e. Akad transaksi khusus untuk permintaan atau pengajuan

	PROSEDUR CSO DIGILIVE			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	6 dari 23

- f. Konfirmasi kejelasan informasi yang telah diberikan
- g. Menawarkan bantuan berikutnya
- h. *Campaign* pada akhir percakapan dan sebelum menyampaikan salam penutup
- i. *Reminder* dan edukasi pelanggan atau calon pelanggan untuk membalas respon CSO
- j. Salam penutup pada akhir percakapan
- k. Kondisi khusus (pengecualian)

## 7. PROSEDUR

### 7.1 Salam Pembuka

- a. Dilakukan ketika CSO menerima *chat* dari pelanggan atau calon pelanggan.
- b. CSO menyampaikan salam pembuka:

**Apabila pertanyaan atau keluhan pelanggan atau calon pelanggan belum teridentifikasi:**

**[Salam Pembuka Tipe 1]**

"ICONNET selamat pagi/siang/sore/malam, dengan {Nama CSO} ada yang bisa dibantu?"

**Apabila pertanyaan atau keluhan pelanggan atau calon pelanggan sudah teridentifikasi:**

**[Salam Pembuka Tipe 2]**

"ICONNET selamat pagi/siang/sore/malam, dengan {Nama CSO} yang akan membantu Kakak."

Kemudian pada *bubble chat* kedua, CSO wajib menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan atau calon pelanggan tanpa menunggu respon dari salam pembuka yang telah disampaikan.

- c. Setelah menyampaikan salam pembuka, pada *bubble chat* selanjutnya CSO menyampaikan:

**Apabila dari 1-24 jam:**

**[Apresiasi Bersedia Menunggu]**

	PROSEDUR CSO <i>DIGILIVE</i>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	7 dari 23

“Terima kasih atas kesediannya telah menunggu.”

**[Permohonan Maaf Keterlambatan Respon]**

**Apabila lebih dari 24 jam:**

“Mohon maaf atas keterlambatan respon kami.”

**7.2 Verifikasi Data**

- a. Dilakukan apabila data pelanggan belum tertera pada OmniBotika.
- b. **[Verifikasi Data Pelanggan]:** CSO wajib melakukan verifikasi data minimal 2 (dua) data, yaitu Nama dan ID Pelanggan.
- c. **[Verifikasi Data Calon Pelanggan]:** CSO wajib melakukan verifikasi data minimal 1 (satu) data, yaitu Nama.
- d. CSO tetap diperkenankan melakukan verifikasi data melebihi dari ketentuan yang tertera pada **point b dan c**.
- e. Khusus transaksi permintaan atau pengajuan dari pelanggan atau calon pelanggan, CSO dapat melakukan verifikasi data sesuai ketentuan.
- f. CSO wajib melakukan pengecekan data dan histori pelaporan pelanggan pada iCRM+.

**7.3 Probing**

- a. Melakukan penggalian data inti, pendukung dan permasalahan sesuai dengan *case* pelapor **kecuali** untuk pelanggan yang datanya sudah tersedia secara lengkap dan sudah menyampaikan permasalahan atau laporan berulang pada tiket yang sama (*status open*).
- b. Apabila pelapor menyatakan kalimat permintaan menunggu (contoh: mohon ditunggu) terkait pengisian data yang dibutuhkan, maka CSO wajib menyampaikan respon akan menunggu.
- c. Apabila pelapor belum memberikan data setelah poin b, maka disampaikan *reminder* sesuai ketentuan.
- d. Khusus pelaporan gangguan dan keluhan yang belum terdapat tiket aktif dan/atau nomor telepon alternatif, maka CSO wajib menanyakan nomor telepon alternatif selain nomor telepon yang terdaftar.

	PROSEDUR CSO <i>DIGILIVE</i>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	8 dari 23

#### 7.4 Edukasi/Informasi Tindak Lanjut

a. **Kategori “Informasi”**: CSO menyampaikan edukasi sesuai dengan permintaan informasi dari pelanggan atau calon pelanggan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan/atau

b. **Kategori “Keluhan”**: CSO menyampaikan informasi tindak lanjut sesuai dengan keluhan pelanggan atau calon pelanggan.

Apabila sudah terdapat tiket pelaporan dengan status *open*, maka CSO wajib menyampaikan informasi tindak lanjut sesuai dengan informasi terkini dari bidang terkait pada iCRM+ dan/atau

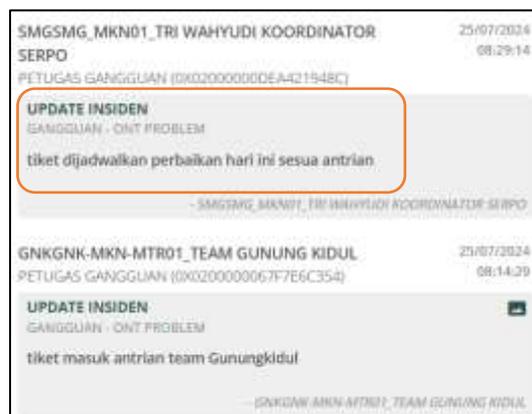
c. **Kategori “Gangguan”**: CSO menyampaikan informasi tindak lanjut sesuai dengan gangguan internet/produk *add-on* yang dialami pelanggan.

Apabila sudah terdapat tiket pelaporan dan *incident* dengan status *open*, maka:

**Apabila gangguan internet hanya terjadi di rumah pelapor saja**

CSO menyampaikan informasi tindak lanjut secara umum dengan menggunakan kalimat yang mudah dimengerti sesuai dengan informasi terkini dari bidang atau petugas terkait pada iCRM+.

**Sebagai contoh**, CSO dapat menyampaikan estimasi perbaikan akan dilakukan hari ini.



**Apabila gangguan internet terjadi secara massal**

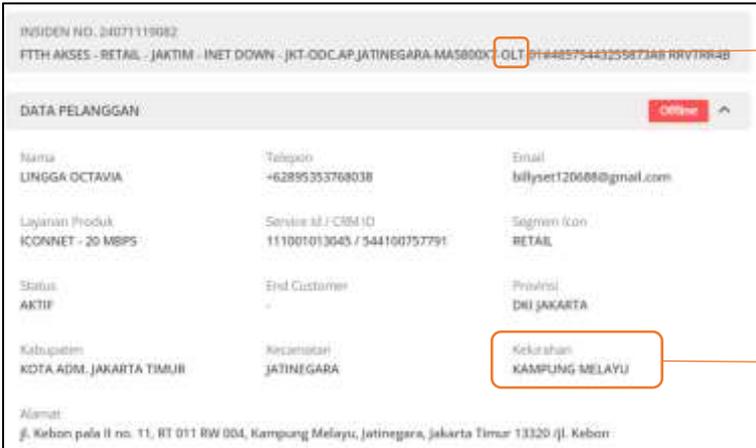
CSO menyampaikan informasi sesuai hasil pengecekan pada *incident* terkait dengan ketentuan berikut:

	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	9 dari 23

No.	Level Perangkat	Level Area	Acuan Data Alamat iCRM+
1	OLT	Kelurahan	Kelurahan
2	UPE	Kecamatan	Kecamatan
3	BNG	Kabupaten	Kabupaten
4	OLT to UPLINK	Kabupaten	Kabupaten
5	CGNAT	Provinsi	Provinsi

Sebagai contoh:

### Gangguan OLT



INSIDEN NO. 24071119082  
 FTTH AKSES - RETAIL - JAKTIM - INET DOWN - JKT-ODC.AP.JATINEGARA.MAS800X OLT 01148575443255873AB RRYTRR4B

DATA PELANGGAN

Nama	Telepon	Email
LINGGA OCTAVIA	+62895353768038	bilyset120688@gmail.com
Layanan Produk	Service id / CRM ID	Segmen Icon
ICONNET - 20 MBPS	111001013045 / 544100757791	RETAIL
Status	End Customer	Provinsi
AKTIF	-	DKI JAKARTA
Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan
KOTA ADM. JAKARTA TIMUR	JATINEGARA	KAMPUNG MELAYU
Alamat		
Jl. Kebon pala II no. 11, RT 011 RW 004, Kampung Melayu, Jatinegara, Jakarta Timur 13320 (Jl. Kebon		

CSO dapat menyampaikan dengan beberapa **format** sebagai berikut:

1. “Saat ini internet Kakak/Bapak/Ibu {Nama Pelanggan} terdampak gangguan di {Kelurahan}.”
2. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di {Kelurahan}.”

*Format dapat disesuaikan tanpa mengubah konteks.*

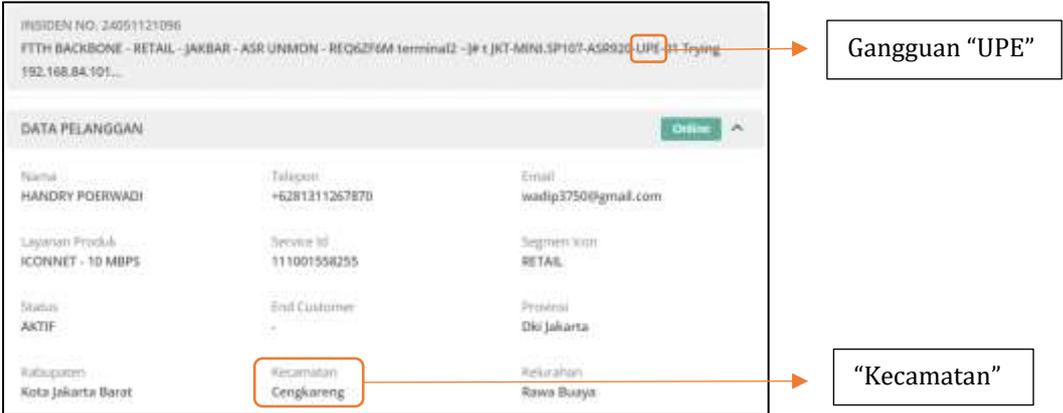
Beberapa **contoh** penyampaian:

1. “Saat ini internet Kak Dewi terdampak gangguan di Wilayah Kampung Melayu.”
2. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di Wilayah Kampung Melayu.”

	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	10 dari 23

3. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada beberapa pelanggan di Wilayah Kampung Melayu.”

### Gangguan UPE



INSIDEN NO. 24051121096  
 FTTH BACKBONE - RETAIL - JAKBAR - ASR UNMON - REQ62F6M terminal2 - JKT-JKT-MINI.SP107-ASR020-UPE-11-11-2024  
 192.168.84.101...

**DATA PELANGGAN** Online

Nama	Telepon	Email
HANDRY POERWADI	+6281211267870	wadip3750@gmail.com
Layanan Produk	Service Id	Segmentasi
ICONNET - 10 MBPS	111001558255	RETAIL
Status	End Customer	Provinsi
AKTIF	-	Dki Jakarta
Kabupaten	Kecamatan	Rekrasahan
Kota Jakarta Barat	Cengkareng	Rawa Buaya

CSO dapat menyampaikan dengan beberapa **format** sebagai berikut:

1. “Saat ini internet Kakak/Bapak/Ibu {Nama Pelanggan} terdampak gangguan di {Kecamatan}.”
2. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di {Kecamatan}.”

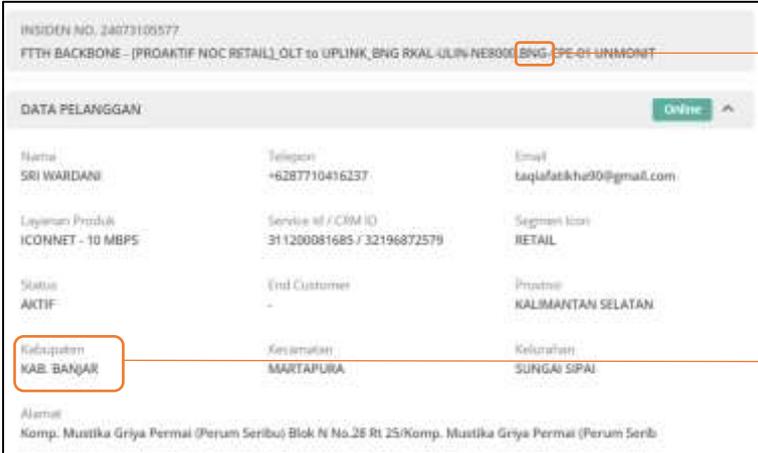
*Format dapat disesuaikan tanpa mengubah konteks.*

Beberapa contoh penyampaian :

1. “Saat ini internet Kak Dewi terdampak gangguan di Wilayah Cengkareng.”
2. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di Wilayah Cengkareng.”
3. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada beberapa pelanggan di Wilayah Cengkareng.”

	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	11 dari 23

## Gangguan BNG



Gangguan "BNG"

"Kabupaten"

CSO dapat menyampaikan dengan beberapa **format** sebagai berikut:

1. "Saat ini internet Kakak/Bapak/Ibu {Nama Pelanggan} terdampak gangguan di {Kabupaten}."
2. "Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di {Kabupaten}."

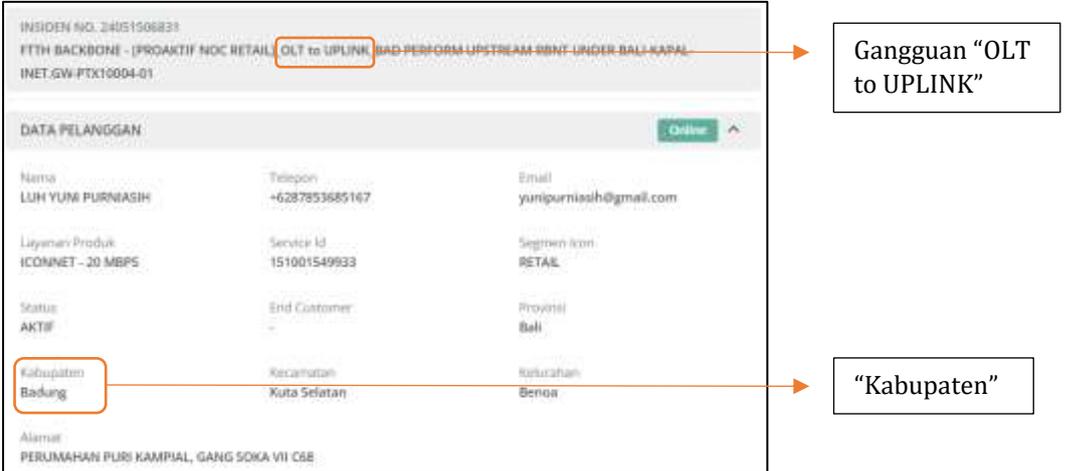
*Format dapat disesuaikan tanpa mengubah konteks.*

Beberapa **contoh** penyampaian:

1. "Saat ini internet Kak Dewi terdampak gangguan di Kabupaten Banjar."
2. "Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di Kabupaten Banjar."
3. "Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada beberapa pelanggan di Kabupaten Banjar."

	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	12 dari 23

## Gangguan OLT to UPLINK



INSIDEN NO. 24051906831  
 FTTH BACKBONE - (PROAKTIF NOC RETAIL) OLT to UPLINK BAD PERFORMA UPSTREAM RBN1-UNDER-BALI-KARAL  
 INET.GW-PTX10004-01

DATA PELANGGAN Online ^

Nama	Telepon	Email
LUH YUNI PURNIASIH	+6287853685167	yunipurniasih@gmail.com
Layanan Produk	Service Id	Segmen Icon
ICONNET - 20 MBPS	151001549933	RETAIL
Status	End Customer	Provinsi
AKTIF	-	Bali
Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan
Badung	Kuta Selatan	Benoa

Alamat:  
 PERUMAHAN PURI KAMPIAL, GANG SOKA VII CSE

CSO dapat menyampaikan dengan beberapa **format** sebagai berikut:

1. “Saat ini internet Kakak/Bapak/Ibu {Nama Pelanggan} terdampak gangguan di {Kabupaten}.”
2. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di {Kabupaten}.”

*Format dapat disesuaikan tanpa mengubah konteks.*

Beberapa **contoh** penyampaian:

1. “Saat ini internet Kak Dewi terdampak gangguan di Kabupaten Badung.”
2. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di Kabupaten Badung.”
3. “Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada beberapa pelanggan di Kabupaten Badung.”

	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	13 dari 23

## Gangguan CGNAT

INSIDEN NO: 24942307743  
 FTTH BACKBONE - [PROAKTIF NOC RETAIL, OLT to UPLINK, NO INTERNET IMPACT LIMIT SESSION CGNAT SBU-  
 TITIKUNING CGNAT NE40E-KSA-CPE-02]

**DATA PELANGGAN** Invalid region

Nama KIKI SUANSARI	Telepon +6281262951139	Email kikiswan27@gmail.com
Layanan Produk ICONNET - 10 MBPS	Service Id 231001688653	Segmen Izon RETAIL
Status AKTIF	End Customer -	Provinsi Sumatera Utara
Kabupaten Batu Bara	Kecamatan Datuk Lima Puluh	Kelurahan Lubuk Besar

Alamat:  
 TRIS JL. PEMUDA RUMAH KIKI NO. 033, LUBUK BESAR, KEC. LIMA PULUH, KABUPATEN BATU BARA, SUMATERA UTARA

Gangguan "CGNAT"

"Provinsi"

CSO dapat menyampaikan dengan beberapa **format** sebagai berikut:

1. "Saat ini internet Kakak/Bapak/Ibu {Nama Pelanggan} terdampak gangguan di {Kabupaten}."
2. "Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di {Kabupaten}."

*Format dapat disesuaikan tanpa mengubah konteks.*

Beberapa **contoh** penyampaian:

1. "Saat ini internet Kak Dewi terdampak gangguan di sebagian wilayah Provinsi Sumatera Utara."
2. "Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada sebagian internet pelanggan di Provinsi Sumatera Utara."
3. "Saat ini sedang terjadi gangguan yang berdampak pada beberapa pelanggan di Provinsi Sumatera Utara."

**Apabila pada tiket pelaporan diketahui penyebab lamanya tindak lanjut gangguan baik gangguan massal atau bukan**, seperti pohon tumbang, kebakaran, perizinan perumahan atau lainnya, maka CSO dapat menginformasikan hal tersebut kepada pelanggan.

	PROSEDUR CSO DIGILIVE			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	14 dari 23

### 7.5 Akad Transaksi

- a. Dilakukan pada seluruh transaksi permintaan atau pengajuan.
- b. Apabila CSO melanjutkan percakapan dari transaksi sebelumnya dengan permintaan atau pengajuan yang sama dan sudah ada jawaban dari pelanggan atau calon pelanggan atas pertanyaan akad, maka tidak perlu akad berulang.
- c. Ketentuan akad, yaitu data yang disampaikan oleh pelanggan atau calon pelanggan diantaranya :
  - Pendaftaran: seluruh data pengajuan pendaftaran
  - *Upgrade/Downgrade*: Nama, ID Pelanggan dan *Bandwidth* Baru
  - Perubahan Email: Nama, ID Pelanggan dan Email Baru
  - Perubahan Nomor Telepon: Nama, ID Pelanggan dan Nomor Telepon Baru
  - Perubahan *Username* dan *Password*: Nama, ID Pelanggan, *username/password* baru
  - Deaktivasi: seluruh data pengajuan deaktivasi

### 7.6 Konfirmasi Kejelasan Informasi

- a. Dilakukan sebelum CSO menawarkan bantuan berikutnya kepada pelanggan atau calon pelanggan.
- b. Kalimat tidak mandatory dan dapat disesuaikan contohnya :  
"Apakah informasi yang kami sampaikan sudah jelas?"
- c. Dikecualikan, apabila pelanggan atau calon pelanggan *hard complaint*, seperti: berkata kasar yang ditujukan kepada personal dan/atau perusahaan.

### 7.7 Menawarkan Bantuan Berikutnya

- a. Dilakukan setelah pelanggan atau calon pelanggan merespon konfirmasi kejelasan informasi.
- b. Apabila pelanggan atau calon pelanggan *hard complaint* tetap menawarkan bantuan berikutnya tanpa konfirmasi kejelasan informasi.

	PROSEDUR CSO <i>DIGILIVE</i>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	15 dari 23

### 7.8 Campaign

- a. Dilakukan setelah seluruh penyampaian informasi, pengaduan dan sebelum menyampaikan salam penutup.
- b. Kalimatnya adalah  
"Untuk membangun Indonesia Bersih, mohon tidak memberikan tip atau tambahan biaya kepada petugas kami." atau
- c. Kalimat lain yang ditentukan oleh manajemen.

### 7.9 Salam Penutup

- a. Dilakukan sebelum mengakhiri percakapan dengan pelanggan atau calon pelanggan.
- b. Kalimatnya adalah  
"Mohon kesediaannya untuk memberikan rating atas pelayanan kami. Terima kasih telah menghubungi Layanan *WhatsApp/Live Chat MyICON+/Webchat/Instagram* ICONNET, selamat pagi/siang/sore/malam."
- c. CSO melakukan *End Chat* dan klik *Rate Our Service*.

### 7.10 Reminder

#### 7.10.1 Non Pendaftaran ICONNET

- a. **[Reminder 1]** Apabila pelanggan tidak merespon selama 3 (tiga) menit tidak perlu melakukan proses *campaign* dan salam penutup, namun menginformasikan kalimat *reminder* sebagai berikut:  
"Saat ini kami masih menunggu jawaban Bapak/Ibu/Kakak {Nama Pelanggan}, ada lagi yang dapat kami bantu?"
- b. **[Edukasi]** Pada waktu yang sama, namun *bubble chat* yang berbeda CSO menyampaikan edukasi sesuai dengan pertanyaan atau permintaan yang disampaikan oleh pelanggan atau calon pelanggan.

- **Informasi Tidak Teridentifikasi**

#### Sebagai contoh:

Pelanggan atau calon pelanggan hanya mengirimkan pesan:  
"Assalamu'alaikum"

	PROSEDUR CSO <i>DIGILIVE</i>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	16 dari 23

**CSO dapat menyampaikan edukasi, seperti:**

**Pelanggan**

“Apabila terhubung kembali dengan kami, mohon disampaikan kebutuhan Kak {nama pelanggan} agar dapat segera kami bantu.”

*CSO dapat mengubah kalimat di atas tanpa mengubah makna yang akan disampaikan.*

**Calon Pelanggan**

“Apabila terhubung kembali dengan kami, mohon disampaikan kebutuhan Kak {nama pelanggan} beserta ID Tiket {input sesuai dengan ID Tiket yang dibuat} atau no telepon yang aktif agar dapat segera kami bantu.”

*CSO dapat mengubah kalimat di atas tanpa mengubah makna yang akan disampaikan.*

CSO **input pencatatan** pada Omnibotika dan iCRM+ dengan memilih kategori INFORMASI-TIDAK ADA RESPON dan menyertakan *hashtag* **#UNCOMPLETED\_1/#UNCOMPLETED\_2/#UNCOMPLETED\_3** pada Deskripsi Komplain disesuaikan dengan histori tiket.

Penggunaan *hashtag* berlaku untuk **terputus pada hari dan kategori tiket yang sama**, dengan ketentuan berikut:

- 1) **#UNCOMPLETED\_1**, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk pertama kali (*closed by CSO*).
- 2) **#UNCOMPLETED\_2**, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk kedua kali (*closed by CSO*).
- 3) **#UNCOMPLETED\_3**, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk ketiga kali (*sent ticket to: Advance Solver* untuk ditindaklanjuti).

	PROSEDUR CSO DIGILIVE			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	17 dari 23

▪ **Informasi Teridentifikasi**

**Sebagai contoh:**

**Pelanggan** mengirimkan pesan:

“Mau upgrade donk Min..”

CSO dapat **menyampaikan edukasi**, seperti:

“Apabila terhubung kembali dengan kami, mohon dapat disampaikan Nama, ID Pelanggan dan paket yang dipilih agar dapat segera kami tindaklanjuti.”

“Sebagai informasi, paket internet yang tersedia saat ini yaitu 35 Mbps, 50 Mbps dan 100 Mbps.”

*CSO dapat mengubah kalimat di atas tanpa mengubah makna yang akan disampaikan.*

CSO **input pencatatan** pada Omnibotika dan iCRM+ dengan memilih kategori INFORMASI-UPGRADE, menyertakan **hashtag #UNCOMPLETED\_1/#UNCOMPLETED\_2/#UNCOMPLETED\_3** pada Deskripsi Komplain disesuaikan dengan histori tiket.

Penggunaan *hashtag* berlaku untuk transaksi yang **terputus pada hari dan kategori tiket yang sama**, dengan ketentuan berikut:

- 1) #UNCOMPLETED\_1, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk pertama kali (*closed by CSO*).
- 2) #UNCOMPLETED\_2, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk kedua kali (*closed by CSO*).
- 3) #UNCOMPLETED\_3, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk ketiga kali (*sent ticket to: Advance Solver* untuk ditindaklanjuti).

**Calon pelanggan** mengirimkan pesan:

“Kak, minta info promo ICONNET.”

CSO dapat **menyampaikan edukasi**, seperti:

	PROSEDUR CSO DIGILIVE			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	18 dari 23

“Apabila terhubung kembali dengan kami, mohon disampaikan kebutuhan Kak {nama pelanggan} beserta ID Tiket {input sesuai dengan ID Tiket yang dibuat} atau no telepon yang aktif agar dapat segera kami bantu.”

“Sebagai informasi, saat ini kami memiliki promo ICONNET HEBAT 3, ICONNET HEBAT 6 (bayar 5 bulan gratis 1 bulan), ICONNET HEBAT 12 (bayar 9 bulan gratis 3 bulan), ICONNET HEBAT 24 (bayar 20 bulan gratis 4 bulan).”

*CSO dapat mengubah kalimat di atas tanpa mengubah makna yang akan disampaikan.*

CSO **input pencatatan** pada Omnibotika dan iCRM+ dengan memilih kategori INFORMASI-PRODUK, menyertakan **hashtag** **#UNCOMPLETED\_1/#UNCOMPLETED\_2/#UNCOMPLETED\_3** pada Deskripsi Komplain disesuaikan dengan histori tiket.

Penggunaan hashtag berlaku untuk transaksi yang **terputus pada hari dan kategori tiket yang sama**, dengan ketentuan berikut:

- 1) #UNCOMPLETED\_1, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk pertama kali (*closed by CSO*).
- 2) #UNCOMPLETED\_2, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk kedua kali (*closed by CSO*).
- 3) #UNCOMPLETED\_3, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk ketiga kali (*sent ticket to: Advance Solver* untuk ditindaklanjuti).

- c. **[Reminder 2]** Apabila pelanggan tidak merespon selama 2 (dua) menit dari *reminder* tidak perlu melakukan proses *campaign* dan salam penutup, namun menginformasikan kalimat penutup sebagai berikut:  
 "Mohon maaf dikarenakan tidak ada jawaban, maka chat akan kami akhiri. Apabila masih terdapat pertanyaan atau membutuhkan bantuan

	PROSEDUR CSO <i>DIGILIVE</i>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	19 dari 23

lainnya dapat menghubungi kami kembali. Terima kasih telah menghubungi Layanan *WhatsApp/Live Chat MyICON+/Webchat/Instagram ICONNET*, selamat pagi/siang/sore/malam." Lalu CSO melakukan *End Chat* tanpa klik *Rate Our Service*.

### 7.10.2 Pendaftaran ICONNET

Hanya berlaku apabila CSO sudah mengirimkan permintaan data pendaftaran atau akad transaksi pendaftaran.

- a. **[Reminder 1]** Apabila calon pelanggan tidak merespon selama 5 (lima) menit tidak perlu melakukan proses *campaign* dan salam penutup, namun menginformasikan kalimat *reminder* sebagai berikut:  
 "Saat ini kami masih menunggu jawaban Bapak/Ibu/Kakak {Nama Calon Pelanggan}, ada lagi yang dapat kami bantu?"
- b. **[Edukasi]** Pada waktu yang sama, CSO **menyampaikan edukasi** sesuai dengan pertanyaan atau permintaan yang disampaikan oleh calon pelanggan.

#### Sebagai contoh:

"Sebagai informasi, untuk permohonan berlangganan ICONNET dapat diajukan langsung melalui PLN *Mobile* pada menu "Internet" atau dapat menghubungi kami dengan menginformasikan data:

- Nama
- ID PLN
- Nomor *Handphone*
- NIK
- Email
- Pekerjaan
- Alamat
- Nomor *Handphone* Kerabat
- Hubungan Kerabat

	PROSEDUR CSO DIGILIVE			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	20 dari 23

“Apabila terhubung kembali dengan kami, mohon disampaikan data tersebut dan ID Tiket {input sesuai dengan ID Tiket yang dibuat} agar permohonan dapat segera kami tindaklanjuti.”

*CSO dapat mengubah kalimat di atas tanpa mengubah makna yang akan disampaikan.*

CSO **input pencatatan** pada Omnibotika dan iCRM+ dengan memilih kategori INFORMASI-PRODUK, menyertakan **hashtag #UNCOMPLETED\_1/#UNCOMPLETED\_2/#UNCOMPLETED\_3** pada Deskripsi Komplain disesuaikan dengan histori tiket.

Penggunaan hashtag berlaku untuk transaksi yang **terputus pada hari dan kategori tiket yang sama**, dengan ketentuan berikut:

- 1) #UNCOMPLETED\_1, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk pertama kali (*closed by CSO*).
  - 2) #UNCOMPLETED\_2, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk kedua kali (*closed by CSO*).
  - 3) #UNCOMPLETED\_3, yaitu *hashtag* untuk pelanggan atau calon pelanggan yang transaksinya terputus untuk ketiga kali (*sent ticket to: Advance Solver* untuk ditindaklanjuti).
- c. **[Reminder 2]** Apabila calon pelanggan tidak merespon selama 3 (tiga) menit dari *reminder* tidak perlu melakukan proses *campaign* dan salam penutup, namun menginformasikan kalimat penutup sebagai berikut:  
 "Mohon maaf dikarenakan tidak ada jawaban, maka chat akan kami akhiri. Apabila masih terdapat pertanyaan atau membutuhkan bantuan lainnya dapat menghubungi kami kembali. Terima kasih telah menghubungi Layanan WhatsApp/Live Chat MyICON+/Webchat/Instagram ICONNET, selamat pagi/siang/sore/malam." Lalu CSO melakukan *End Chat* tanpa klik *Rate Our Service*.

	PROSEDUR CSO DIGILIVE			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	21 dari 23

### 7.11 Kondisi Khusus (Pengecualian)

CSO diperkenankan mengakhiri percakapan yang sedang berlangsung dengan mengacu ketentuan berikut:

- a. Apabila pelanggan atau calon pelanggan menyerang secara personal dan/atau terdapat unsur pelecehan seksual yang ditujukan kepada CSO (termasuk menyebutkan nama CSO dan diberikan imbuhan kata pelecehan seksual).
- b. Tidak termasuk pelanggan atau calon pelanggan yang melakukan tindakan agresif, seperti memaki, mencemooh, menghina, mengejek atau lainnya terhadap layanan ICONNET.
- c. CSO dapat mengakhiri percakapan tersebut dengan tata cara berikut:
  - 1) Mengajukan pertanyaan untuk memastikan pelanggan atau calon pelanggan tidak ada informasi yang dibutuhkan kembali perihal ICONNET
  - 2) Apabila setelah dipastikan tidak ada informasi perihal ICONNET yang dibutuhkan, CSO menyampaikan *campaign* dan salam penutup serta melakukan *End Chat* tanpa klik *Rate Our Service*.
  - 3) Apabila pelanggan atau calon pelanggan menanyakan kembali perihal ICONNET, CSO wajib melanjutkan percakapan



	<b>PROSEDUR CSO DIGILIVE</b>			
	No. Dokumen	Versi	Tanggal	Halaman
	ICONNET-QOS-PB-028	2	31 Juli 2024	23 dari 23

## 9. PENGKAJIAN DOKUMEN

Prosedur ini dikelola Sie Retail Contact Center. Setiap masukan perubahan terhadap prosedur ini harus diajukan kepada Sie Retail Contact Center dan perubahannya disetujui oleh pemegang kewenangan sesuai ketentuan yang berlaku di PLN Icon Plus.

Prosedur ini harus ditinjau ulang secara berkala oleh Sie Retail Contact Center paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun untuk memastikan kesesuaiannya dengan kondisi Perusahaan.