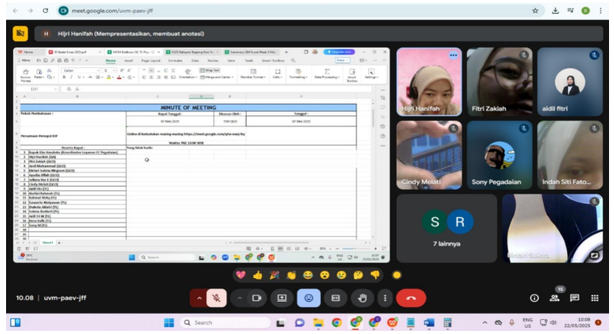
Pegadaian

MINUTE OF MEETING

Pokok Pembahasan :	Rapat Tanggal :	Disusun Oleh :	Tanggal :
	22 Mei 2025	TIM QCO	22 Mei 2025
Persamaan Persepsi KIP	Online di kedudukan masing-masing https://meet.google.com/qtw-oxwj-fsy Waktu: Pkl: 14:00 WIB		

	Peserta Rapat :
1	Bapak Eko Handoko (Koordinator Layanan CC Pegadaian)
2	Hijri Hanifah (QA)
3	Fitri Zakiah (QCO)
4	Andi Muhammad (QCO)
5	Bintari Sukma Ningrum (QCO)
6	Ayudia Afifah (QCO)
7	Juliana Nur E (QCO)
8	Cindy Melati (QCO)
9	Aidil Fitri (TL)
10	Hartini Rahmah (TL)
11	Rahmat Rizky (TL)
12	Suwanto Mulyawan (TL)
13	Dwinda Aldatri (TL)
14	Sukma Budiarti (TL)
15	Ardi Tri W (TL)
16	Reza Hafiz (TL)
17	Sony M (TL)
18	
19	
20	

Yang tidak hadir:



No	Uraian	Channel	Parametter Tapping	Keterangan
1.	Nasabah sudah memberikan data mandatory dan sudah ditanyakan data concern 2 kali oleh agent (tidak memberikan respon, namun beberapa agent tidak menginput cwc data concern tidak menjawab.	Live Chat, Email, dan Whatsapp	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	**1. Jika nasabah tidak memberikan data mandatory setelah 2 kali ditanyakan tidak perlu dimasukkan cwc data concern.** **2. Untuk data concern maksimal ditanyakan 2 kali pada agent pertama (CWC DC TIDAK MENJAWAB), kemudian di agent kedua ditanyakan satu kali lagi (CWC INPUT DC SESUAI SETUJU ATAU TIDAK)** **3. Jika nasabah lama menghubungi contact center kembali, tetap menggunakan prosedur handling terbaru.**

No	Uraian	Channel	Parametter Tapping	Keterangan
2.	Nasabah sudah ditanyakan data mandatory 2 kali tidak merespon, namun agent tidak memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah	Live Chat dan Whatsapp	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	**1. Jika nasabah sudah ditanyakan data mandatory 2 kali dan mengabaikan (merespon hal lain) maka boleh diberikan informasi yang dibutuhkan** **2. Jika dari greeting nasabah tidak memberikan respon sama sekali maka diberikan terhubung 2 kali, kemudian closing.** **3. Jika di interaksi pertama nasabah sudah memberikan data mandatory maka untuk interaksi ke 2 tidak perlu ditanya mandatory, langsung diberikan data concern.**
3.		Voice		**Penulisan Remarks : Gender/Domisili/Menanyakan perihal, Mengeluhkan perihal, Meminta perihal, Menyarankan perihal...** **Penulisan Feedback :** Sudah diinformasikan terkait informasi.... Diberikan solusi 1/2/3 sesuai Panduan Kendala **Tidak boleh mengopas seluruh informasi dari template cukup garis besar**
		Whatsapp, Email, Live Chat, Sosmed Omnix		**Penulisan Remarks : Nasabah menanyakan perihal, Mengeluhkan perihal, Meminta perihal, Menyarankan perihal...** **Penulisan Feedback :** Sudah diinformasikan terkait informasi.... Diberikan solusi 1/2/3 sesuai Panduan Kendala **Tidak boleh mengopas seluruh informasi dari template cukup garis besar saja. Jika dalam satu interkasi terdapat beberapa cwc maka remaks**

No	Uraian	Channel	Parametter Tapping	Keterangan
	Penulisan remark tidak sesuai	Email Manual	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	**Email Informasi** **Penulisan remark :** Diisi semua interaksi dengan nasabah dari awal sampai akhir **Penulisan Feedback :** Sudah diinformasikan terkait informasi.... Diberikan solusi 1/2/3 sesuai Panduan Kendala Email Pengaduan
		All Feed Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube, Website, Twitter (**Informasi**)		**Penulisan remark :** Diisi semua interaksi dengan nasabah dari awal sampai akhir **Penulisan Feedback :** Sudah diinformasikan terkait informasi.... Diberikan solusi 1/2/3 sesuai Panduan Kendala
		Non Voice Manual DM **Pengaduan dan Permintaan** (FB Pegadaian Id, IG Pegadaian Id, Tiktok, Youtube, Twitter, Website Pegadaian)		**Penulisan remark :** Dilengkapi format laporan nasabah yang sudah lengkap **Penulisan Feedback :** Diisi semua interaksi dengan nasabah dari awal sampai akhir
		Non Voice (Pemilihan CWC Pengaduan)		**Penulisan remark dan feedback pada nasabah pengaduan dan permintaan** Untuk penginputan cwc pengaduan hanya 1 input category N-FCR dengan penulisan data laporan pada remarks, dan feedback diisi "Sudah diberikan solusi 1/2/3 sesuai Panduan Kendala" Contoh :
		Voice (Pemilihan CWC Pengaduan)		**Penulisan remark dan feedback pada nasabah pengaduan dan permintaan** **Untuk penginputan cwc pengaduan hanya 1 input category N-FCR dengan penulisan data laporan pada remarks, dan feedback diisi "Sudah diberikan solusi 1/2/3 sesuai Panduan Kendala"** **Khusus channel voice jika melakukan pembuatan tiket pengaduan**
		Voice dan Non Voice (Penulisan Subject dalam case menghubungi Pegadaian menggunakan nomor oranglain)		**Penulisan Kronologi Pengaduan dan Permintaan :** Jika nasabah yang menghubungi menggunakan nomor bukan milik nasabah, maka penulisan **kronologi** harus ada keterangan lengkap "Pembuatan laporan dilakukan oleh nasabah terkait atas nama (.....) menghubungi CC menggunakan nomor ..... atas nama ..... **(HARUS JELAS DAN LENGKAP)**

No	Uraian	Channel	Parametter Tapping	Keterangan
		Voice dan Non Voice (Pemilihan Sentiment)		**Sentiment harus sesuai dengan case nasabah jika pengaduan dan hardcomplaint agent seharusnya tidak memilih sentiment positive**
	Data Concern Email Nasabah Tidak Respon di Agent 2	Email	.	**Data Concern ditanyakan oleh agent 1 dan 2 (BELUM INPUT CWC DATA CONCERN)** **Agent 3 bertugas untuk menginput cwc data concern (Tidak menjawab/Setuju/Tidak Setuju)**
	Pemilihan KIP "No Respon" padahal nasabah sudah jelas ada pertanyaannya dan ada interaksi	All Channel	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan	Dipilih cwc yang terdekat dengan pertanyaan yang sering ditanyakan nasabah.
	Cwc jika ada informasi maintenance dari pusat terkait aplikasi PDS	All Channel	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan	1. Menyesuaikan dengan narasi yang disampaikan nasabah jika nasabah menyampaikan keluhan maka termasuk pengaduan, jika hanya bertanya "apakah sedang maintenance" masuk pada cwc Informasi (critical thinking tetap digunakan sebelum memutuskan pemilihan cwc sesuai) 2. Jika nasabah sudah jelas ingin melakukan permintaan atau pengaduan walaupun belum dibuatkan tiket (tetap cwc Permintaan atau Pengaduan)
	Temuan Informasi atau Solusi	All Channel	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi.	Jika terdapat temuan informasi atau solusi dimana Panduan Solusi belum update namun sudah dilakukan refreshment dengan evidence Mom Refreshment, maka boleh dijadikan temuan.
Saran		Pada first interaction data yang diisi nasabah usul ke pusat ada CIF dan KTP (Live Chat)		

Pemimpin Rapat:

Eko Handoko

Disusun Oleh:

Hijri Hanifah

No	Uraian	Channel	Parametter Tapping	Keterangan

Catatan :

Apabila ada informasi yang tidak sesuai mohon hubungi team penyusun

	Peserta	TTD			
1	Fitri Zakiah				
2	Bintari Sukma				
3	Hijri Hanifah				
4	Ayudia Afifah				
5	Juliana Nur E				
6	Andriansyah				
7	Andi Ramadhan				
8	Reza Hafiz				
9	Hartini Rahmah				
10	Rahmat Rizky				
11	Ajar Wicaksono				
12	Sukma Budiarti				
13	Ardi Tri W				

Contoh Percakapan	Keterangan
Contoh Whatsapp : **PIC Aidil dan Bram** (Informasi, Pengaduan, Terhubung, dan Tidak Terhubung) Contoh Live Chat : **PIC Bibah dan Sukma** (Informasi, Pengaduan, Terhubung, dan Tidak Terhubung) Contoh Email : PIC Ajeng	Catatan Live chat : Terdapat 2 kondisi Abandon (dengan keterangan pelanggan mengakhiri dan tidak ada keterangan pelanggan mengakhiri) dan End Interaction.

1. Konfirmasi ke pak eko jika nasabah tidak memberikan data mandatory dan sudah ditanyakan data concern 2 kali apakah input cwc data concern tidak menjawab atau tidak?

2. Untuk data concern apakah final input cwc adalah cwc Tidak Menjawab atau bisa ditanyakan 1 kali lagi dengan final nasabah memberikan persetujuan (Setuju/Tidak Setuju)

Clear case : Tetap sesuai dengan Mom bersama Mba Dina dan untuk live chat tetap harus ada validasi data yang diberikan sudah sesuai

	(Pastikan data yang diinput merupakan benar data yang menghubungi saat ini) Apabila nasabah tidak memberikan nama tidak perlu di berikan data concern
4	Pengaduan : Yang pengaduan di akhir di tanyakan data concern, dengan catatan yang tidak Hard Compl menggunakan CAPSLOCK dll) Apabila nasabah tidak menjawab terkait data concern tetap di catat saja datanya dan pilih menjawab Apabila nasabah tidak setuju terkait data concern tetap di catat saja datanya dan pilih kate
5	Apabila sudah 2x mengirimkan data verifikasi dan nasabah tidak mengisi di bantu saja terk nasabah

1. Jika nasabah tidak respon tapi ada pertanyaan. Apakah langsung jawab pertanyaan ata

Contoh Percakapan	Keterangan
Contoh Whatsapp : **PIC Ardi dan Dwinda** (Informasi, Pengaduan, Terhubung, dan Tidak Terhubung) Contoh Live Chat : **PIC Anto dan Sony** (Informasi, Pengaduan, Terhubung, dan Tidak Terhubung) Contoh Emai : PIC Ajeng	
Transfer Call **Penulisan Remark:** Gender/Domisili/Nasabah menanyakan perihal/Data API Pengecekan **Penulisan Feedback :** TF Call Feedback cwc Gagal TF Call (jika tf call tidak diangkat tier 2): Gagal TF Call (reason gagal tf call)	

	terhubung? Jawaban : -Terhubung 2x lalu closing apabila tidak ada respon sama sekali nasabah. -Jika saat nanya terhubung merespon "iya" maka ditanyakan ulang data mandatorynya
8	2. Kalo di email kan awalnya kita kasih data concern terus dia nge email lagi jawab baik ta telepon dan nama berarti mintain lagi nama no telepon sambil dijawab atau langsung jav Jawaban : ditanyakan lagi data mandatory + jawab pertanyaan nasabah 3. Jika ada data yang tidak diisi nama atau nomor HP tidak perlu dikirimkan data concern mandatory ga jawab"), customer profile **"belum ditanyakan"** tapi ga diisi cwc data conce

13	Apabila diabaikan maka dibuat CWC **"tidak menjawab"**, tapi jika no respon maka di edit custo **ditanyakan"**

Contoh Percakapan	Keterangan
Jika nasabah memberikan dan melanjutkan pengisian data di beda hari, maka percakapan silakan dilanjutkan (tidak perlu mengirimkan ulang data pelaporan)	
Permintaan : Agent : Terima kasih atas data yang diberikan. Terkait pengecekan transaksi sedang dalam antrean. Silakan dapat hubungi kami secara berkala dalam 120 menit ke depan dengan melampirkan data nomor CIF atau nomor telepon mengetahui hasil dari pengecekan transaksinya. Untuk nomor laporan nya akan secara otomatis dikirimkan jika percakapan ini berakhir.	Jika ada case khusus permintaan dari tier 2 untuk membuat tiket baru maka agent boleh membuat cwc N-FCR sesuai dengan kendala dan tiket sebelumnya.
	1. Agent wajib mengganti nama nasabah sebelum membuat tiket pelaporan atau permintaan. 2. Jika yang menghubungi pemilik aplikasi PDS/PSD/Agen Pegadaian, untuk pelaporan tetap harus dibuat nasabah terkait (yang punya gadai atau TE) 3. Untuk tiket telepon kantor dan rumah bisa dilakukan merge dengan catatan melakukan merge sebelum melakukan pembuatan tiket **(SAAT CREATE TIKET NAMA PADA CUSTOMER NAME DAN NAMA PEMBUAT LAPORAN HARUS SAMA)**

Contoh Percakapan	Keterangan

Contoh Percakapan	Keterangan

lain (berkata kasar, ı kategori tidak egori tidak setuju	**Mbak Dina**
kait permintaan	**Mbak Dina**

au terhubung-

au terhubung-

anpa info nomor
wab pertanyaan aja?

(dimintain data
ern

omer profilenya **"sudah**	Mbak Dina