



Pegadaian



SAPA PEGADAIAN

Pegadaian Call Center



1500 569

atau 021-80635162 & 021-8581162



SAPA PEGADAIAN

Aplikasi berbasis *mobile* yang mengintegrasikan seluruh *channel* komunikasi *Contact Center* Pegadaian dalam satu aplikasi yang dapat diakses selama 24 jam dan dilengkapi dengan VOIP (*Voice over Internet Protocol*) *technology*.



SAPA PEGADAIAN

Solusi Andalan Pengguna Aktif Pegadaian



Aplikasi SAPA Pegadaian langsung ditangani
oleh Agent Contact Center Pegadaian yang
beroperasi selama 24/7



Customer Touchpoint Pegadaian's Contact Center

Customer Touch Point

Managing all customer voice
Seluruh interaksi dengan Pegadaian terlayani dengan "quick-comfort-proper"

TIER 0 (NON ASSISTED)

TIER 1 (ASSISTED)

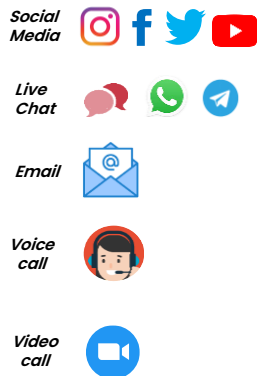


Pegadaian Digital
Pegadaian Mobile Apps

Chatbot PEVITA
Pegadaian Virtual Assistance

SAPA Pegadaian
Mobile Voip dan Video call Service

Online Payment (IVR)
Pembayaran dan Informasi Cicilan Gadai



Social Media
Instagram, Facebook, Twitter, YouTube

Live Chat
WhatsApp, Telegram

Email
Email icon

Voice call
Headset icon

Video call
Video camera icon

Agent Regular
Case Regular

Social Media Analytics
Control sentiment

Tier 2

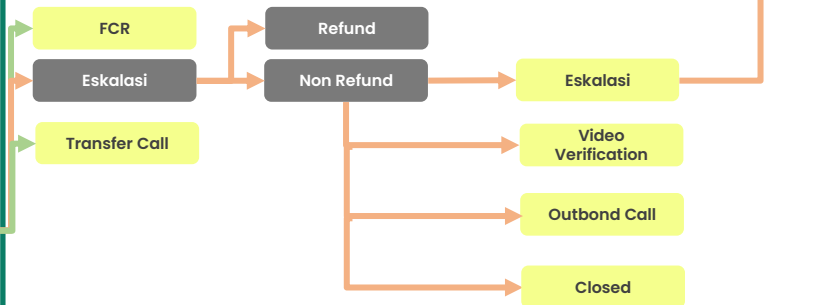
Monitor and maintenance customer experience for escalation process
Memastikan seluruh case eskalasi dari tier 1 terkawal hingga beres.

Regular Case
Top Up, Open TE, Kendala Login, Upgrade, dll

Transfer Call
Konfirmasi & Pengecekan TRX

Video Verification
Upgrade akun, perubahan data, Unlink CIF

Outbond Call
Call back Nasabah



Tier 3

Back End

- Upgrade premium
- Verifikasi Email

ONX, Pansol, Monev, C360, API Simulasi, RIM

JIRA, PASSION

Support Tools

Maintenance Result Quality
• Quality Control Officer
• Quality Assurance

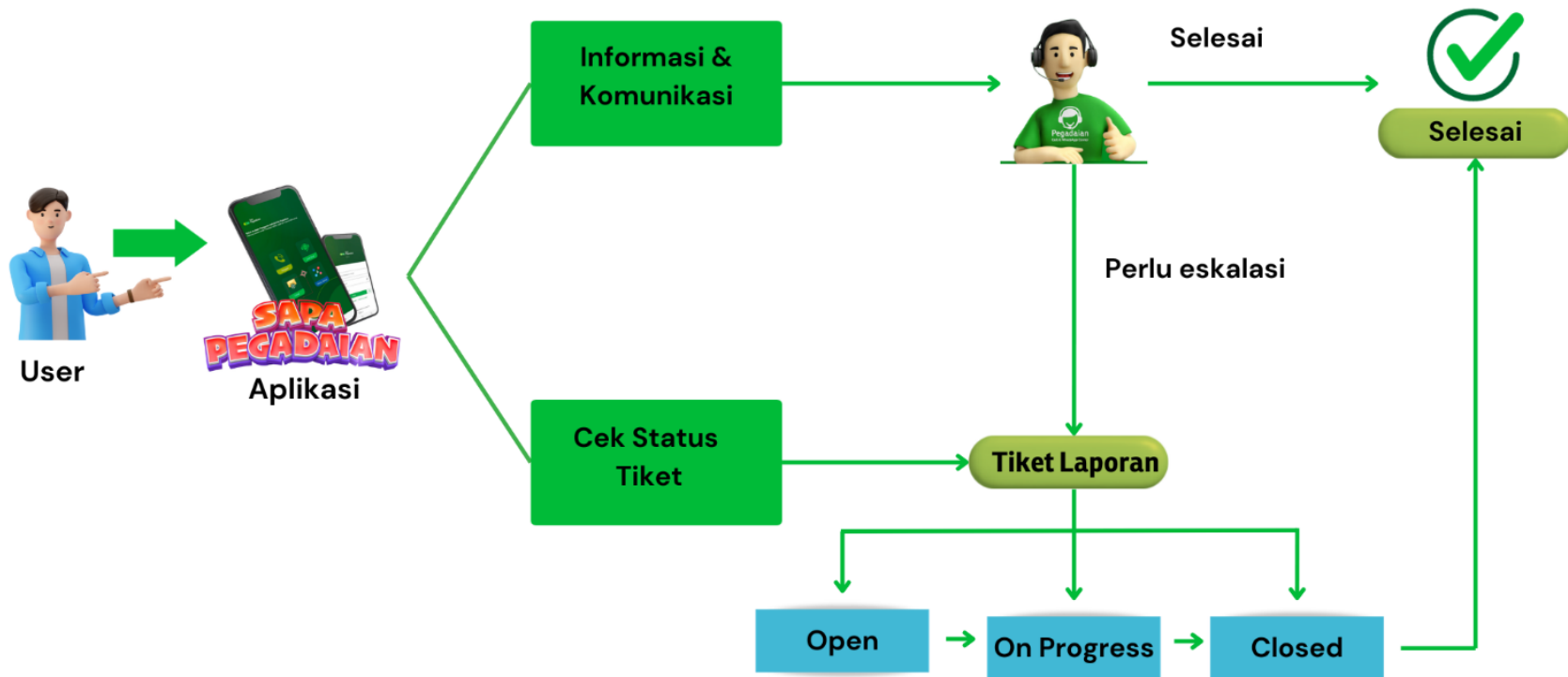
Roostering
Work Force Management

Maintenance People Capability
Team Leader

Managing Document
Document Control

Managing Socmed Sentiment
Social Media Analytics

Support Function



Tipe User Pegadaian

Nasabah Pegadaian

Non-Nasabah Pegadaian



Registrasi



**Fitur Channel Info & Pengaduan
(Telepon, Live Chat, Email,
Media Sosial)**



Ticketing



**Transaksi
(Gadai & Angsuran)**



NASABAH PEGADAIAN

User yang bisa melakukan registrasi, yang mana user tersebut merupakan Nasabah Pegadaian.
User ini dapat menikmati semua fitur SAPA Pegadaian.
(Registrasi menggunakan nomor HP yang sudah terdaftar di system Pegadaian)

NON NASABAH PEGADAIAN

User ini hanya bisa menikmati fitur utama dari aplikasi SAPA yaitu Fitur Channel Info & Pengaduan
(Telepon, Live Chat, Email dan Media Sosial)



SAPA PEGADAIAN



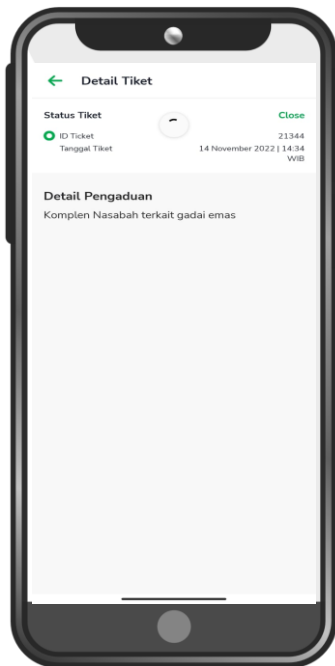
Kelebihan Aplikasi SAPA yang bisa didapatkan oleh User :

1. Tidak membutuhkan biaya Pulsa untuk menghubungi Pegadaian
2. Dapat memantau status ticket melalui Fitur Ticketing
3. Ditangani langsung oleh Agent Contact Center Pegadaian yang beroperasi selama 24/7
4. Memudahkan Nasabah / Non Nasabah Pegadaian untuk mendapatkan informasi atau menyelesaikan permasalahan seputar Pegadaian

MENU UTAMA



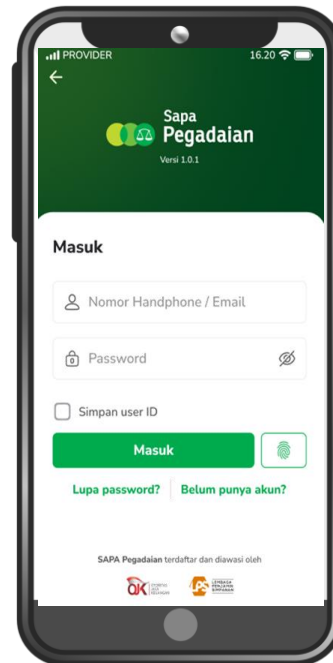
Channel Info
Pengaduan



Ticketing



Transaksi



Registrasi



CHANNEL INFO & PENGADUAN



Fitur



Telepon

Layanan Fasilitas Voice Call dan Video Call tanpa pulsa, menggunakan teknologi VOIP.



Live Chat

Layanan chat melalui Whatsapp dan WebChat yang tersambung ke Agent Tier 1 khusus penanganan Chat



Email

Layanan via E-mail yang akan langsung tertuju ke customer.care@pegadaian.co.id yang ditangani oleh Agent Tier 1 khusus e-mail



Media Sosial

Layanan pengaduan melalui Media sosial (Instagram, FB, Twitter, Youtube) yang ditangani oleh Agent Tier 1 khusus Sosial media

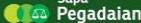


SAPA PEGADAIAN



REGISTRASI LAMA




Versi 1.0.1

Masuk

 Nomor Handphone / Email

 Password



☐ Simpan user ID

Masuk



[Lupa password?](#) | [Belum punya akun?](#)

SAPA Pegadaian terdaftar dan diawasi oleh



 **Daftar**

Langkah 1 dari 3
Data Diri

Nama Lengkap Sesuai KTP

Masukkan nama lengkap

Nomor Handphone

Masukkan nomor handphone

Email

Masukkan email cth: mail@domain.com

☐ Saya setuju dengan **Syarat dan Ketentuan** yang berlaku

Selanjutnya

 **Daftar**

Langkah 1 dari 3
Data Diri

Nama Lengkap Sesuai KTP

Gadhang Pangenggar

Nomor Handphone

082144380706

Email

pangenggar93@gmail.com

☒ Saya setuju dengan **Syarat dan Ketentuan** yang berlaku

Selanjutnya

 **Daftar**

Langkah 2 dari 3
Masukkan Kode OTP

Kode OTP telah dikirimkan ke (08xxxxxx302)

Belum menerima kode?
Kirim ulang (0)01:40

 **Daftar**

Langkah 3 dari 3
Buat Password

Gunakan kombinasi yang sulit ditebak agar akun kamu lebih aman.

Password

Masukkan password



Simpan

REGISTRASI BARU

←

Registrasi

Langkah 1 dari 4

Data Diri

Silakan Pilih salah satu metode Register Aplikasi SAPA

Pilih Jenis Identitas

Rekening Tabungan Emas

Nomor Kredit

Nomor CIF

☐ Saya setuju dengan Syarat dan Ketentuan yang berlaku

Selanjutnya

Sapa

Pegadaian

How to Get CIF / Nomor Kredit / Nomor Rekening Tabungan Emas

Berikut beberapa opsi / pilihan yang dapat dilakukan oleh Nasabah untuk dapat mengetahui CIF / Nomor Kredit / Nomor Rekening Tabungan Emas :

Untuk mengetahui Nomor CIF dapat dilihat melalui :

1. Surat Bukti Gadai

Nomor CIF dapat dilihat melalui Surat Bukti Gadai yang tertera pada kolom Nomor CIF.

2. Pegadaian Digital

Nomor CIF dapat dilihat melalui Aplikasi Pegadaian Digital pada menu Profil.

3. Outlet

Untuk mengetahui nomor CIF dapat langsung mendatangi outlet Pegadaian terdekat.

4. Buku Tabungan Emas

Nomor CIF dapat dilihat melalui Buku Tabungan Emas yang tertera pada halaman profil.

Untuk mengetahui Nomor Kredit Aktif dapat dilihat melalui :

1. Surat Bukti Gadai

Nomor Kredit Aktif dapat dilihat melalui Surat Bukti Gadai yang tertera pada kolom Nomor.

2. Pegadaian Digital

Nomor Kredit Aktif dapat dilihat melalui Aplikasi Pegadaian Digital pada menu : Pembayaran & Topup – Bayar Gadai – Pilih Nomor Kredit.

3. Outlet

Untuk mengetahui Nomor Kredit Aktif dapat langsung mendatangi outlet Pegadaian terdekat.

Sapa

Pegadaian

← Kode OTP

Kami mendeteksi nomor berikut terhubung dengan Tabungan Emas Anda.

0812*****34

☒ Nomor handphone yang tertera merupakan nomor handphone yang digunakan saat ini

Apabila nomor handphone yang digunakan saat ini berbeda atau tidak aktif silakan menghubungi Outlet Pegadaian terdekat.

LANJUT

Pegadaian terdaftar dan diawasi oleh



Sapa

Pegadaian

← Input Password

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

Password

Konfirmasi Password

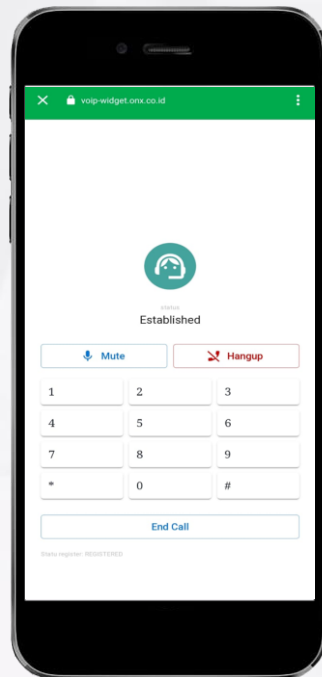
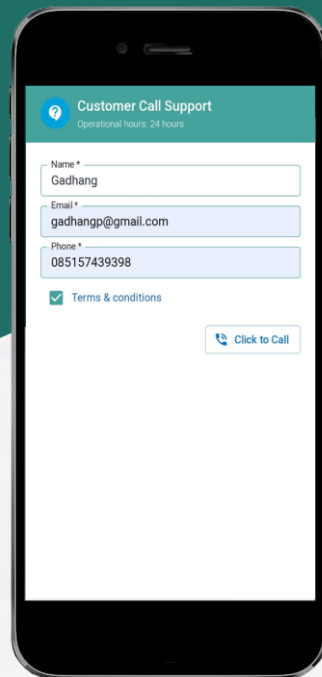
LANJUT

Pegadaian terdaftar dan diawasi oleh

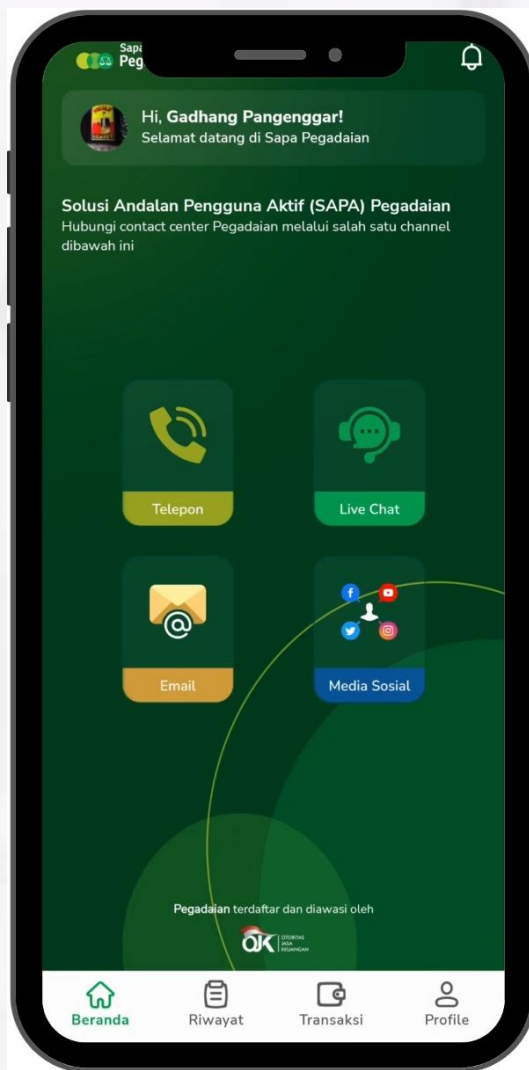


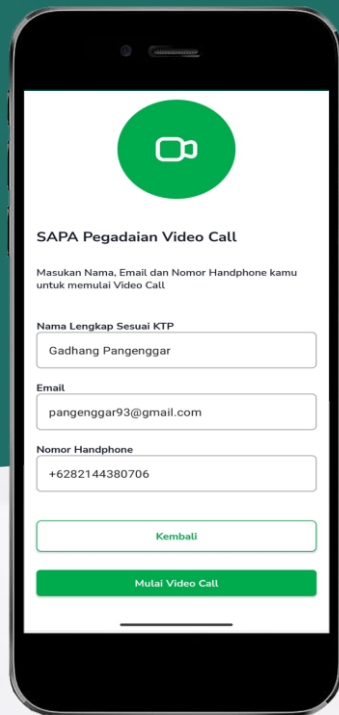
Free Calls & Video Calls
with Contact Center
Pegadaian with VOIP
technology





Voice Call menggunakan teknologi VOIP yang memungkinkan User dapat menghubungi Contact Center Pegadaian tanpa menggunakan biaya pulsa







SAPA Pegadaian Video Call

Masukan Nama, Email dan Nomor Handphone kamu untuk memulai Video Call

Nama Lengkap Sesuai KTP

Gadhang Pangenggar

Email

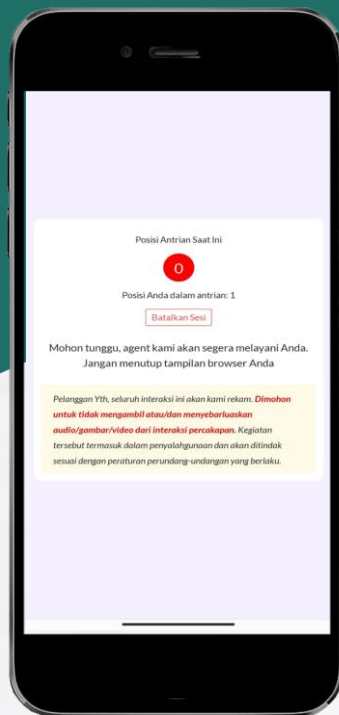
pangenggar93@gmail.com

Nomor Handphone

+6282144380706

Kembali

Mulai Video Call



Posisi Antrian Saat Ini

0

Posisi Anda dalam antrian: 1

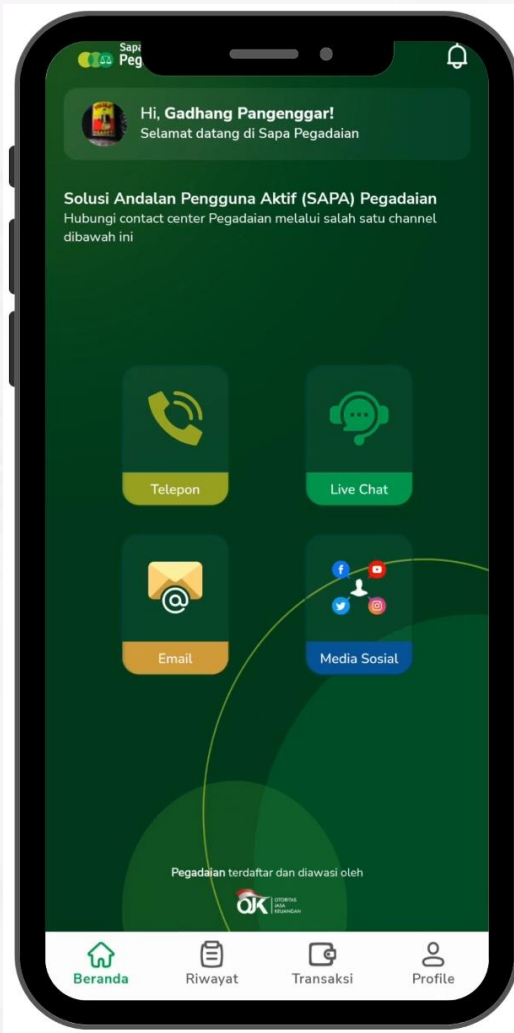
Batalan Sesi

Mohon tunggu, agent kami akan segera melayani Anda.
Jangan menutup tampilan browser Anda

Pelanggan Yth, seluruh interaksi ini akan kami rekam. **Dimohon untuk tidak mengambil atau/kan menyebarluaskan audio/gambar/video dari interaksi percakapan.** Kegiatan tersebut termasuk dalam penyalahgunaan dan akan ditindak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



VIDEO CALL

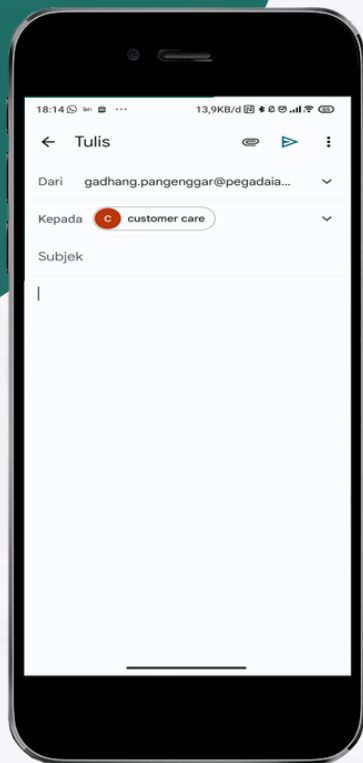
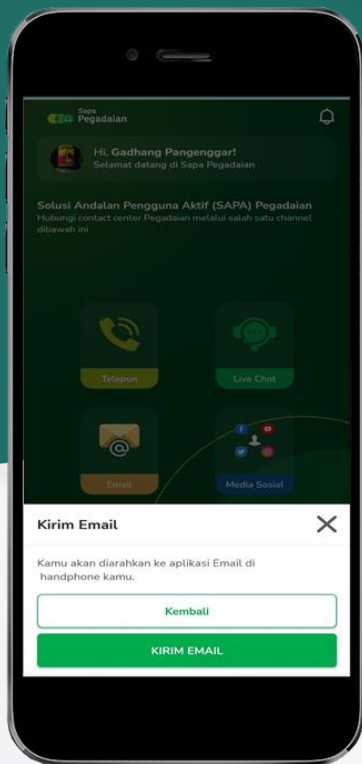


VIDEO CALL

Akses Gratis Voice Call &
Video Call yang
menggunakan teknologi VoIP

User dapat menggunakan
fitur Email





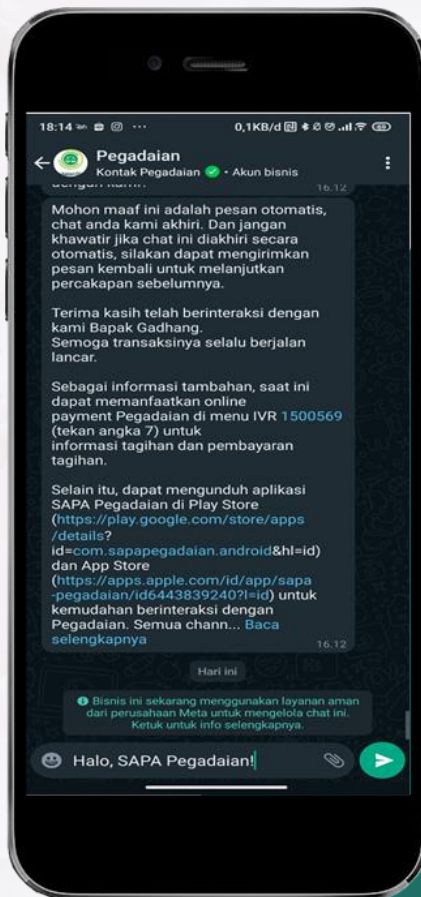
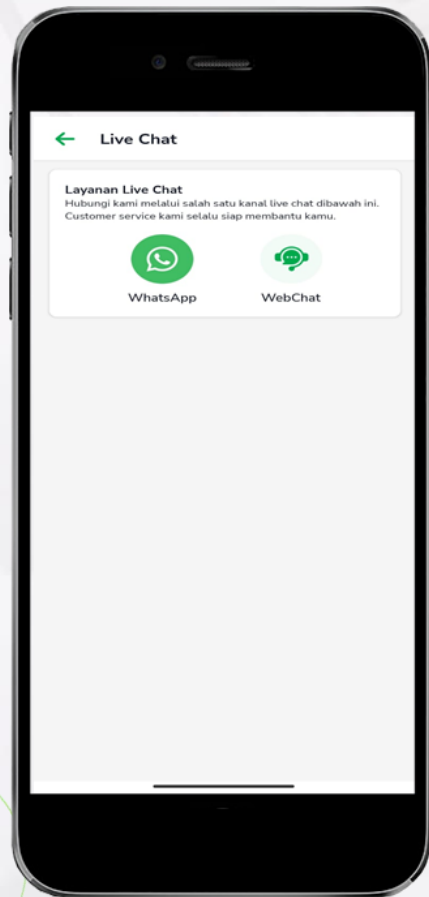
EMAIL

Akses Gratis Voice Call &
Video Call yang
menggunakan teknologi VoIP

User dapat menggunakan
fitur Email



User dapat menggunakan
fitur Chat (WhatsApp & Web
Chat)



livechat.on5.co.id

Silakan chat dengan tim kami

Silakan isi formulir di bawah ini untuk memulai percakapan dengan kami

Name
Gadhang

Email
gadhangp@gmail.com

Mobile Phone
085157439398

☒ Saya bukan robot

reCAPTCHA
Privasi - Kebijakan

Start Chat

livechat.on5.co.id

Silakan chat dengan tim kami
You are connected

End Chat



WEBCHAT

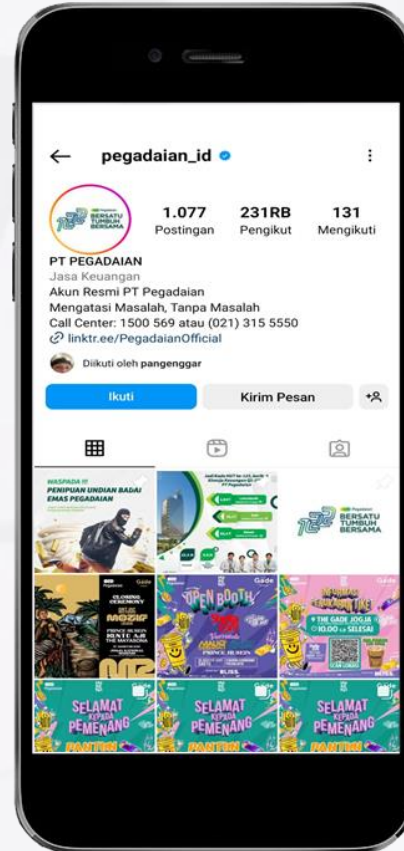
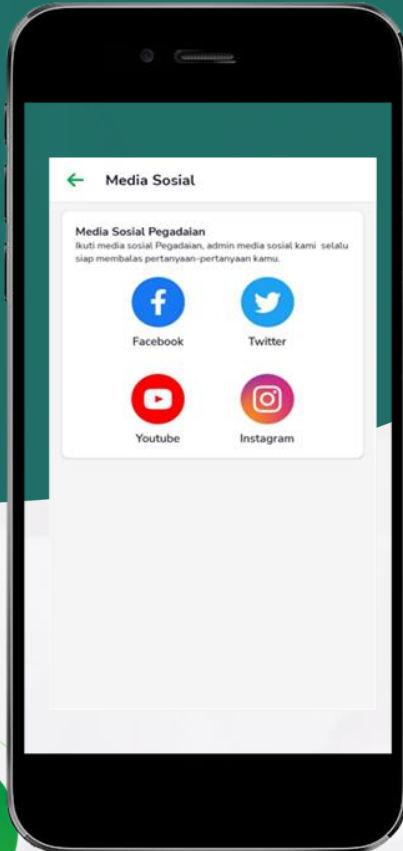
Akses Gratis Voice Call &
Video Call yang
menggunakan teknologi VoIP

User dapat menggunakan
fitur Email



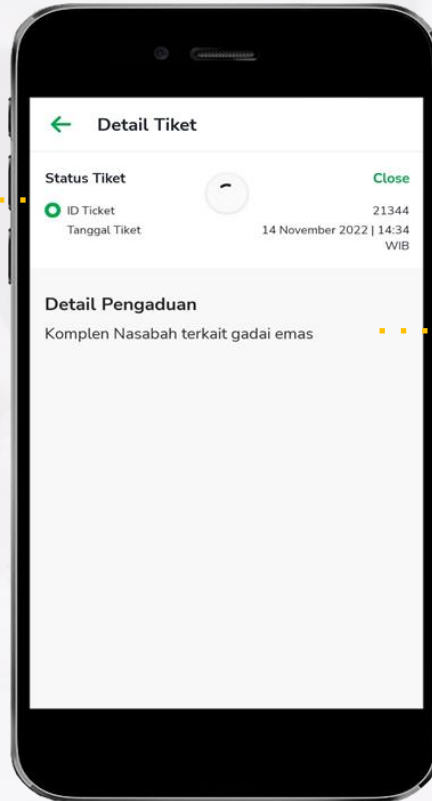
User dapat menggunakan
fitur Chat (WhatsApp & Web
Chat)

User dapat menggunakan
fitur social media (FB, Twitter,
Instagram & Youtube)



**SOCIAL
MEDIA**

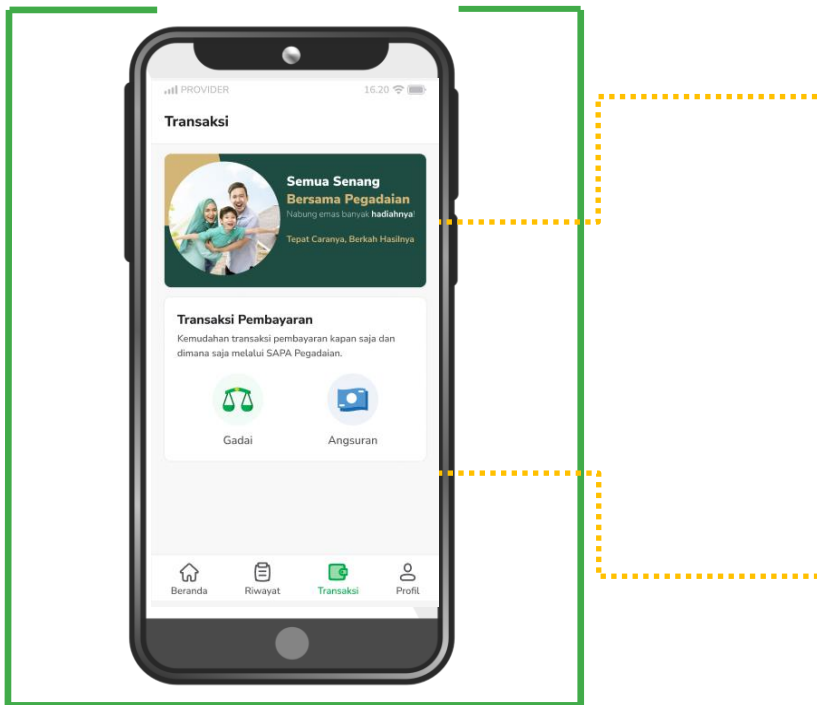
Status Ticket : Status akan berubah sesuai dengan progres Ticket yang sedang dikerjakan (Open, On progress, Close)
ID Ticket akan menampilkan Nomor Ticket User.



Detil Pengaduan akan tampil sesuai dengan keluhan yang dibuat oleh agent

TRANSAKSI

Transaksi



Gadai
Melakukan transaksi Cicil,
Tebus dan Ulang Gadai

Angsuran Mikro
Melakukan Pembayaran Cicilan
Mikro (Kreasi)





Tujuan utama pembuatan Aplikasi SAPA yaitu untuk memudahkan end user (Nasabah) dalam mendapatkan informasi maupun menyelesaikan masalah melalui Aplikasi SAPA Pegadaan.

Diharapkan ketika terdapat Nasabah yang mendatangi outlet dan menyampaikan keluhannya terkait transaksi, maka petugas dimohon untuk dapat memandu nasabah untuk mendownload Aplikasi SAPA.

Diharapkan juga untuk petugas dioutlet (Internal) untuk tetap menggunakan Aplikasi JIRA untuk melaporkan keluhan yang terjadi, sesuai dengan aturan yang berlaku.

Aplikasi SAPA ditujukan untuk **END USER** yang ingin mendapatkan informasi ataupun menyelesaikan masalah secara cepat dan nyaman.

Case yang dialihkan ke Outlet

No	Case Penyelesaian di Cabang	Keterangan
1	Reset PIN Transaksi	Seluruh cabang bisa
2	Perubahan data saldo TE di atas 10gram	Seluruh cabang bisa
3	Perubahan nama nasabah	Seluruh cabang bisa
4	Registrasi GTE	Seluruh cabang bisa
5	Upgrade premium dan Aktivasi Financial yang gagal melalui Aplikasi	Seluruh cabang bisa
6	Cetak Buku TE	Cabang terdaftar
7	Klaim Asuransi	Cabang terdaftar
8	Top Up Pinjaman kendala di aplikasi	Cabang terdaftar
9	Link CIF gagal di aplikasi data tidak sesuai	Seluruh cabang bisa
10	Surat Bukti Gadai hilang	Cabang terdaftar
11	Pembayaran gadai yang sudah jatuh tempo	Cabang terdaftar
12	Pengambilan uang kelebihan lelang	Cabang terdaftar



Pegadaian



BERSATU
TUMBUH
BERSAMA

Thank You

