

MINUTE OF MEETING

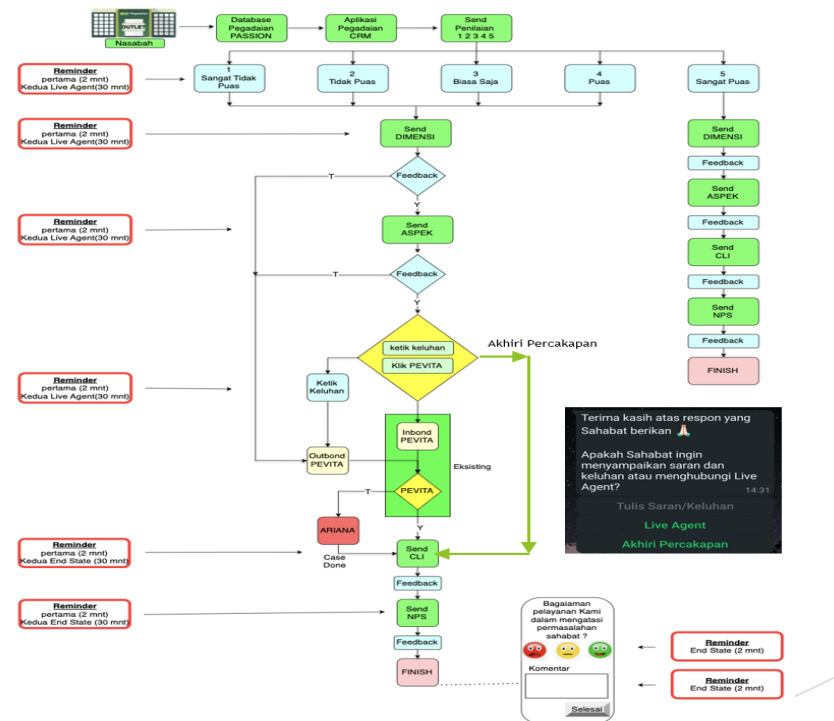
Pokok Pembahasan : Sosialisasi CEM		Rapat Tanggal :	Disusun Oleh :	Tanggal :
		21 Maret 2025	Andriansyah (DC)	24 Maret 2025
		https://zoom.us/j/3719835402?pwd=a1VijSEF6sfWxbJjcdzDFLYBCMIE4k.1&omn=99420942336		
		Meeting ID: 371 983 5402 Passcode: JO		
		Waktu: Pkl: 10:00		
Peserta Rapat : 1 Danan Zurriyat (Prodak Owner) 2 Gadhang Pangenggar 3 Edi Pur 4 Putri Verizka 5 Saiful Bahri 6 Seluruh Team Leader (Tier 1) 7 Seluruh Team QCO 8 Hijri Hanifa 9 Seluruh Agent Inbound 10 Seluruh Agent Telemarketing 11 Seluruh Agent Operator Telepon 12 Seluruh Team Support Tier 1 13 Andriansyah		Yang tidak hadir: -		
Uraian				
1	Customer Experience by WhatsApp Bertujuan mengirim notifikasi melalui WhatsApp pada device nasabah yang melakukan transaksi di Outlet untuk mendapatkan Feedback penilaian atas kepuasan nasabah. Sehingga dapat di jadikan parameter guna perbaikan pelayanan dan penjualan kedepannya.			Materi Pembahasan

Kataragama :

1. Proses yang diharapkan dapat dilakukan oleh CRM pada tahap pertama;
2. Data yang di butuhkan adalah data transaksi pada waktu yang sama (realtime) atau tercepat setelah nasabah melakukan transaksi di outlet;
3. Data sesuai dengan field yang di butuhkan;
4. Setelah data terpenuhi di harap data tersebut dapat dilakukan segmentasai/kriteria untuk menggolongkan jenis nasabah yang akan di blast;
5. Data yang diambil setiap harinya:
 - a. Setiap cabang di ambil 3 (tiga) transaksi;
 - b. Setiap UPC di ambil 1 (satu) transaksi;
6. Data tersebut akan dijadikan trigger untuk mengirim notifikasi WhatsApp ke nasabah dengan menggunakan no. WhatsApp Pevita Pegadaian yang sudah existing;
7. Nasabah yang sudah pernah mendapatkan notifikasi WA dalam kurun waktu 4 (empat) bulan tidak akan mendapatkan notifikasi, walaupun nasabah tersebut melakukan transaksi yang sama/berbeda)

Materi Pembahasan

Flow CEM by WhatsApp



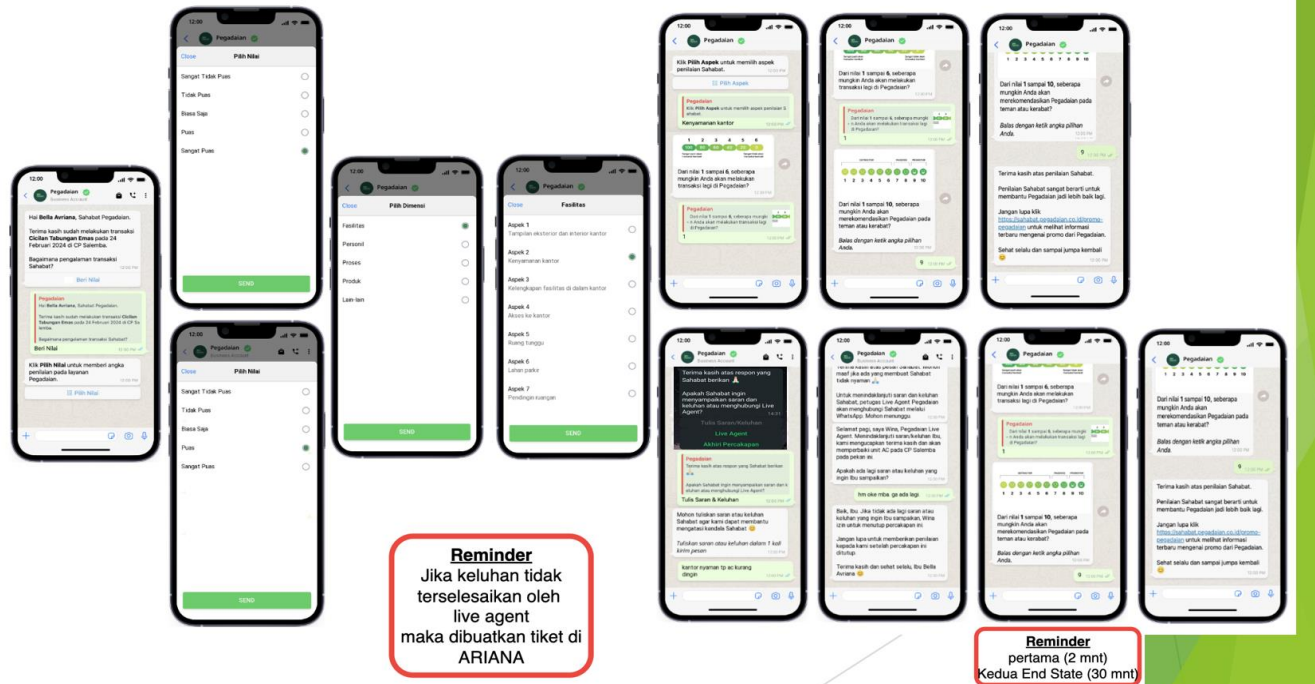
Materi Pembahasan

PROSES SURVEI CEM by WA



Materi Pembahasan

PROSES SURVEI CEM by WA



Materi Pembahasan

- 3 Tier adalah pembagian Agent sesuai dengan spesialisasi dan kewenangan yang berlaku.
- Tier 1 adalah Outlet dan Agent Call Center yang menerima keluhan nasabah melalui call 1500569, media sosial Pegadaian, E-mail dan WhatsApp, atau media lainnya.
 - Tier 2 adalah petugas Contact Center yang terdiri dari Helpdesk dan CS Digital.
 - Tier 3 adalah Divisi-divisi yang ada di Kantor Pusat Pegadaian sebagai pihak yang menyelesaikan keluhan yang dieskalasikan oleh pihak Tier 2.

Materi Pembahasan

Test Sangat Puas
<https://drive.google.com/file/d/1FuCFOHG8DHom5uUUzVIBRC8u1v8RF8eY/view?usp=sharing>

Test Sangat Tidak Puas
<https://drive.google.com/file/d/1Fwg2CULPVPBLIISDE7xiyNaHB1I4yyfn/view?usp=sharing>

Materi Pembahasan

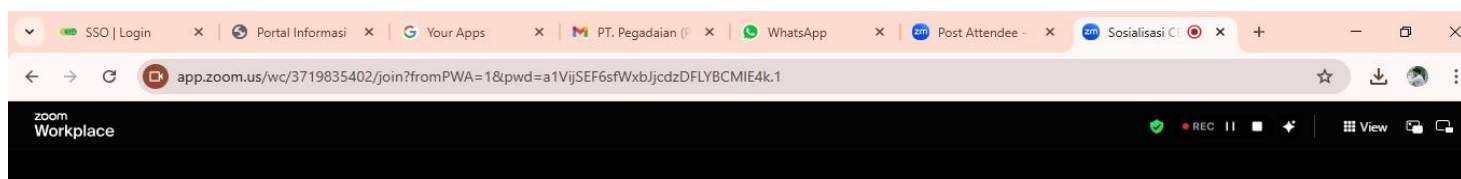
QnA

1	Pertanyaan : 1. Untuk WA blast survei/rating penilaian apakah ada batas waktunya maksimalnya untuk nasabah melakuakn penilaian? 2. Apabila nasabah ada yg memilih nilai tidak puas apakah live agent dapat summerise permasalahan nasabah? 3. Segemntasi dan Aspek apa saja yang akan diberikan penilaian oleh nasabah? Jawaban : 1. Ada batas waktunya, ketikan nasabah terima notifikasi di awal itu tidak ada batas waktunya sampai empat bulan kedepan (masih hidup terus), tetapi apabila nasabah sudah memilih penilaian 1, 2, 3, 4 dan 5 itu ada batas waktunya yaitu 2 menit, lalu jika 2 menit tidak ada respon langsung masuk ke live agent 30 menit kemudian (dapat di lihat di flow CEM by WA) 2. Ada summerise permasalahan nasabah agar tidak terulang seperti : Uniq ID, Nama Nasabah, No HP, Jenis Produk, jenis Transaksi, Tanggal Transaksi, Nilai rating dan Isi Evaluasi 3. Yang membutuhkan hasil survei 5 dimensi diantaranya : Fasilitas Pelayanan, Pelayanan Karyawan, Proses Transaksi, Fitur Prodak, Informasi dan Promosi, Untuk aspeknya kurang lebih 3 bulan mengalami perubahan-perubahan Segement/Kriteria - Nasabah yang memiliki Kredit - Nasabah yang memiliki Tabungan Emas - Nasabah yang pernah transaksi MPO - Nasabah pernah melakukan trasaksi cross selling - Nasabah memiliki kredit sama dengan kredit saat ini - Nasabah memiliki kredit aktif - Nasabah yang melakukan gadai ulang	QnA
2	Pertanyaan : Saya Qothrun Nada izin bertanya, saat ini diharapkan nasabah memberikan feedback melalui pevita. Apakah ada upaya dari Pegadaian untuk meminimalisir banyaknya permintaan nasabah untuk terhubung ke live agent? dan apa batasan kepuasan pelanggan? terkadang jika kendala nasabah tersebut sudah terselesaikan namun memberikan feedback kurang puas dikarenakan kendalanya dan bukan pelayanan live agent. Terima kasih. Jawaban : Meminimalisir yang terhubung ke live agent saat ini belum dapat di lakukan karena saat ini CEM masih mengkolek feedback dari nasabah dan menyelesaikan permasalahan nasabah, Untuk menyelsaikan masalah ketidakpuasan dari nasabah di selesaikan sesuai Perdir	QnA
3	Pertanyaan : Saya Dwi agent telemarketing ijin bertanya, apakah untuk aplikasi CEM tersebut wajib di isi oleh semua nasabah pegadaian?atau bisa di lewatkan? Jawaban : Sifatnya sukarela, apabila nasabah tidak ingin menjawab ya bisa, di harapkan nasabah memberikan jawaban/feedback	QnA

4	Pertanyaan : Selamat siang saya dessi dari CS Digital Izin bertanya bagaimana jika ternyata ada nasabah yang mengisi respon tidak puas padahal case teratasi dengan sesuai sebelum SLA nya habis apakah tetap akan diteruskan ke live agent?? dan ketika dengan live agent alasannya nasabah memang pernah ada case yang tidak sesuai atau penanganan lama jadi nasabah memang selalu akan memilih tidak puas apabila ada survey apakah itu juga akan terhitung untuk survey nya? Terimakasih Jawaban : Pada saat nasabah pilih jawaban tidak puas, sistem akan mengarahkan ke live agent dan nanti live agent akan memberikan informasi/solusi sesuai keluhannya (belum ada SLA yg berjalan di notifikasi tersebut). Nasabah akan terima link survei saat transaksi di outler dan per 4 bulan ke depan akan terima survei berikutnya Harapannya tidak ada sace berulang	QnA
5	Pertanyaan : Penilainnya ini untuk nasabah lama atau berlaku ke semua nasabah (lama dan baru) ya? Jawaban : Berlaku untuk nasabah baru dan lama, sesuai dengan sasaran aspek dan espektasi	QnA
6	Pertanyaan : Selamat pagi saya Dimas izin menanyakan 2 pertanyaan di bawah ini: 1. Terkait nasabah akan mendapatkan wa blast CEM apa saja aspek yang diperlukan oleh tim pemasaran dan tim lainnya? Dikarenakan tidak semua nasabah mendapatkan wa blast setelah melakukan transaksi di cabang. 2. Untuk pengisian CEM ini apakah Wajib diisi setelah nasabah melakukan transaksi di outlet? Dan jika terdapat feedback buruk apakah langsung diproses oleh agent terkait pelayanan petugas yang tidak memuaskan seperti monev dengan estimasi 7-20 hk atau bagaimana? Jawaban : 1. Suluruh aspek sama, mengikuti perkembangan jaman untuk kategori aspeknya 2. Nasabah yg baru selesai di outlet akan di kirimkan wa blast untuk di mintakan feedback	QnA
7	Pertanyaan : Izin bertanya saya Zaldy dari site Jakarta. Apabila ingin melakukan pengecekan hasil pelaporan ARIANA apakah langsung diarahkan dengan live agent atau langsung ada jawaban secara otomatis? Terimakasih pak Jawaban : Prosedur Ariana yg akan memberikan feedback ke dasbord, dasbord otomatis	QnA
8	Pertanyaan : Selamat pagi saya shafa Riskha alfaini agent side yogyakarta izin bertanya. Untuk rating nasabah apakah hanya berlaku pada channel whatsapp saja atau kedepannya akan diberlakukan pada channel lain? Jawaban : Untuk saat ini baru wa saja tidak menutup kemungkinan akan pengembangan ke channel lain	QnA

9	Pertanyaan : Saya Rafi dari agent site Yogya, izin bertanya apakah proses CEM ini mencakup untuk seluruh cabang Pegadaian di seluruh Indonesia atau hanya pada CP CP tertentu saja? Kemudian apakah dari sisi Live Agent akan ada tampilan khusus yang menandakan bahwa itu dari hasil survei CEM tersebut? Jawaban : Berlaku di seluruh outlet Pegadaian, Tetapi baru uji coba di Jakarta dan Ada summerise permasalahan nasabah agar tidak terulang seperti : Uniq ID, Nama Nasabah, No HP, Jenis Produk, jenis Transaksi, Tanggal Transaksi, Nilai rating dan Isi Evaluasi	QnA
10	Aidil Pertanyaan : 1. Untuk tes CEM formatnya berbeda-beda, apakah nasabah harus mengisi data seperti nama, kode CIF dll 2. Untuk rating 1-4 akan masuk ke live agent, Ketika live agent probing permasalahan nasabah tetapi dari sisi nasabah tidak ada keluhan hanya saja nasabah memberikan rating 4 Jawaban : 1. Nasabah tidak perlu mengisi nama 2. Sebagai bahan evaluasi, di khawatirkan nasabah enggan memberikan informasi kendala di outlet tersebut dan live agent cukup sampai di titik itu saja	QnA
11.	Pertanyaan : Perkenalkan saya Indah Kurniawati agent site Yogyakarta, izin bertanya Untuk penilaian apakah untuk agent saja atau ada penilaian untuk pegadaian, baik dari pcvita atau pds atau produk? Jawaban : Penilaian transaksi melalui outlet dan di akhir chat akan ada notifikasi blast terkait pelayanan live agent mengenai keluhan nasabah	QnA
12	Pertanyaan ; Saya yuka dari outboundcall jogja. Ijin bertanya apabila nasabah memberikan penilaian tidak puas/sangat tidak puas tindak lanjut apa yang akan diberikan ke outlet yang mendapatkan penilaian tidak baik tersebut? Jawaban : Outlet tersebut dapat melihat di dashboard dan dapat tindak lanjut permasalahan tersebut sesuai SLA, diharapkan pada saat nasabah mendatangi Kembali outlet tersebut permasalahan sudah selesai	QnA
13	Pertanyaan : Selamat siang, saya Riya Sintia agent telemarketing izin bertanya. Untuk nasabah yang mengalami kendala dan tidak puas menggunakan pegadaian, apakah ada tindak lanjut saat itu juga berupa penawaran ataupun hal sejenis lainnya untuk meningkatkan ketertarikan nasabah bertransaksi kembali atau cukup diterima tanggapannya saja. Terimakasih Jawaban : Tidak menerima tanggapan tetapi menyelesaikan permasalahan tersebut dan nantinya di akhir season akan di berikan promo-promo Pegadaian	QnA

14	Pertanyaan : Selamat pagi. Saya Alifi Amarina Z agent cc yogyakarta. Apakah setelah memberikan survei, kedepannya yg bersangkutan atau yg memberikan survei masih dapat menghubungi customer care kembali untuk menanyakan seputar pertanyaan atau yg lainnya? Jawab : Masih bisa lewat pevita terhubung live agent	QnA
15	Pertanyaan : Saya Riya Maunika dari site Jogja izin bertanya , saat ini sudah berlaku untuk beberapa outlet untuk rencana kelanjutannya akan di area mana terlebih dahulu? Jawaban : Ujicoba akan di tarik dan di evaluasi, apabila tidak ada bug akan rall out selindo	QnA
16	Pertanyaan : Saya Iqbal dari site Jogja, izin bertanya apakah nantinya akan berlaku di seluruh outlet? Jawaban : Akan berlaku di seluruh outlet sesuai segmentasi dan kebutuhan divisi terkait	QnA
19	Andi Pertanyaan : 1. Tarkait survei CEM kalau bisa jangan di mintakan data lagi, apakah ada perbedaan greeting yang nantikan akan di sampaikan oelh live agent ke pada nasabah terkait survei CEM ini? 2. Apakah dari temen-temen CC membuatkan KIP baru berguna untuk mempermudah pencarian data? Jawaban : 1. Saat nasabah bertransaksi pastinya ada data-data nasabah 2. KIP harusnya di buatkan saja unuk memudahkan pencarian data	QnA
Pemimpin Rapat/Pengisi Materi:  Danan Zurriyat Disusun Oleh:  Andriansyah (DC) Apabila ada informasi yang tidak sesuai mohon dapat menghubungi team penyusun		





SSO | LoginPortal InformasiYour AppsPT. PegadaianWhatsAppPost Attendee -Sosialisasi C

app.zoom.us/jc/3719835402/join?fromPWA=1&pwd=a1VijSEF6sfWxbJcdzDFLYBCMIE4k.1

zoomWorkplace

You are viewing Danan Zurriyat's screenRECView Options

PROSES SURVEI CEM by WA

Reminder
Jika keluhan tidak terselesaikan oleh live agent maka dibuatkan tiket di ARIANA

Reminder
pertama (2 min)
kedua End State (30 min)

Danan Zurriyat

andri

Fitri Zakiah

UnmuteStop Video

ParticipantsChatReactionsShare ScreenSecurityAI CompanionMore

Type here to search

10:14 21/03/2025 ENG