



Pegadaian

Customer Experience by WhatsApp



Customer Experience by WhatsApp

Bertujuan mengirim notifikasi melalui WhatsApp pada device nasabah yang melakukan transaksi di **Outlet** untuk mendapatkan **Feedback** penilaian atas kepuasan nasabah.

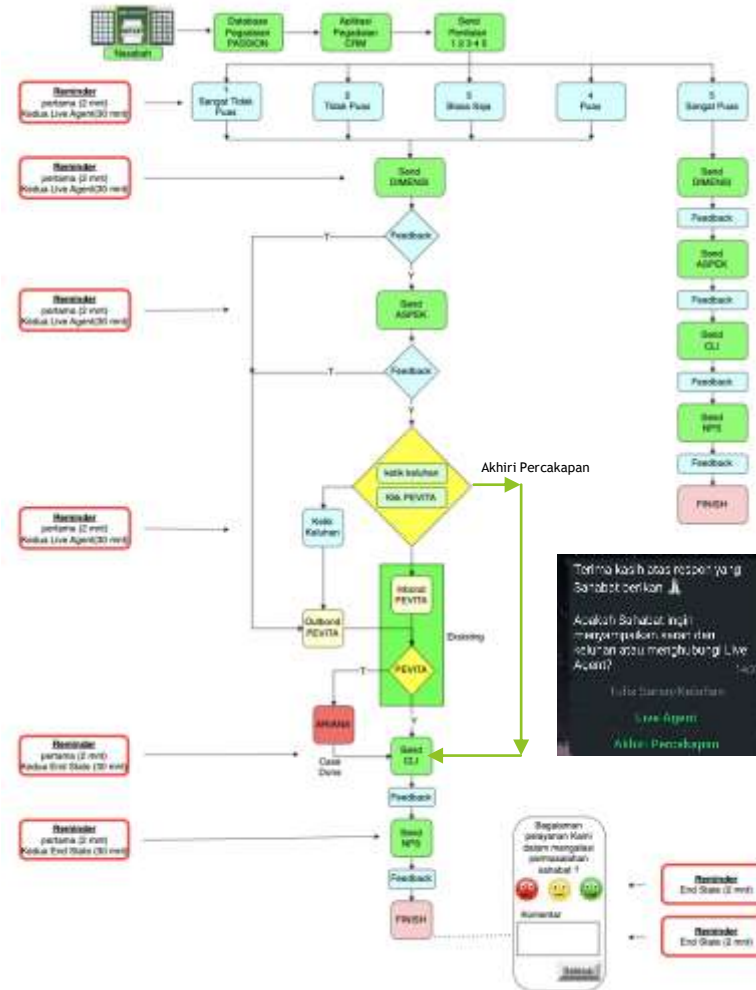
Sehingga dapat di jadikan parameter guna perbaikan pelayanan dan penjualan kedepannya.



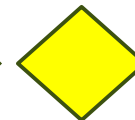
1

2

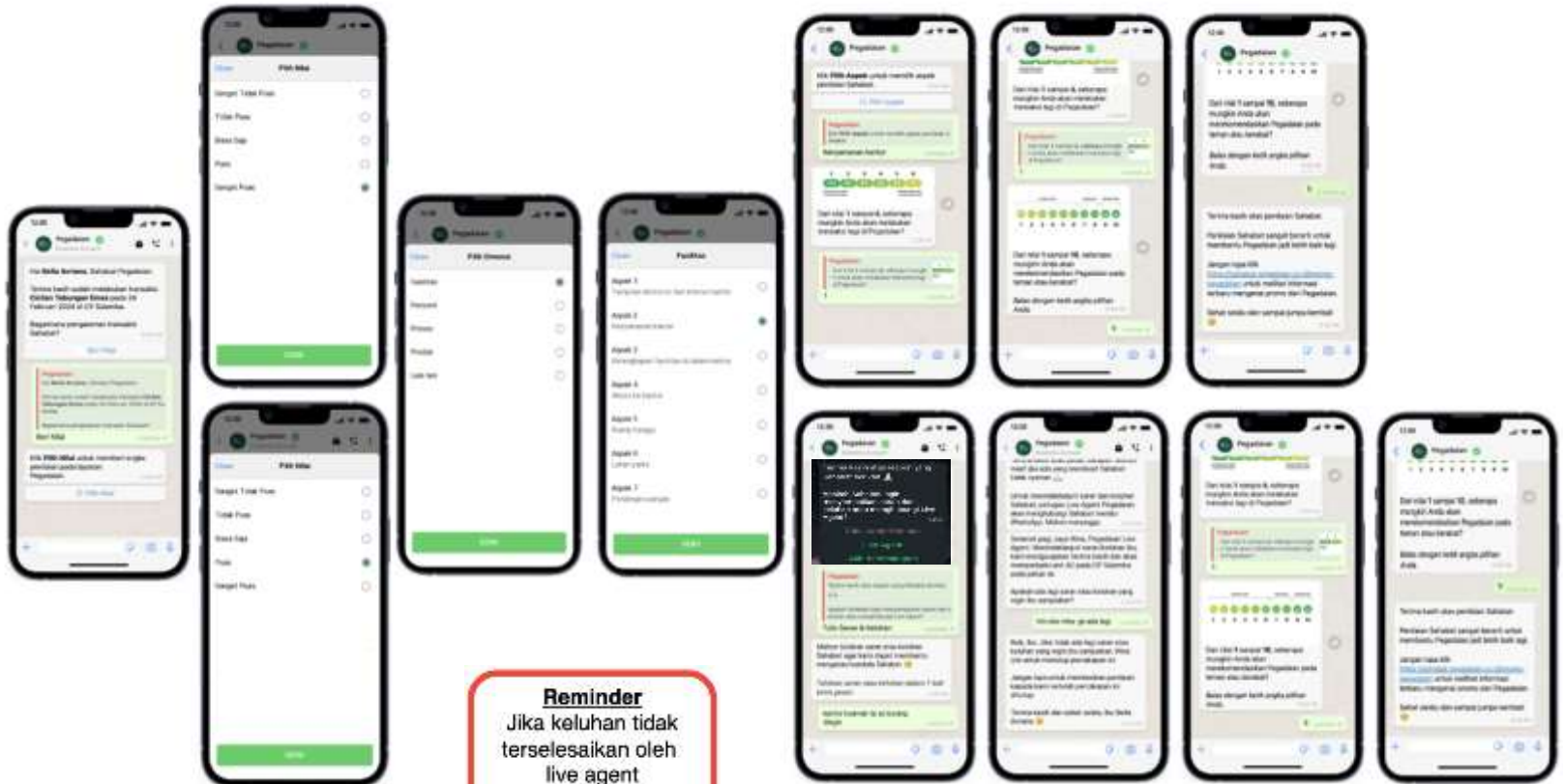
Flow CEM by WhatsApp



PROSES SURVEI CEM by WA

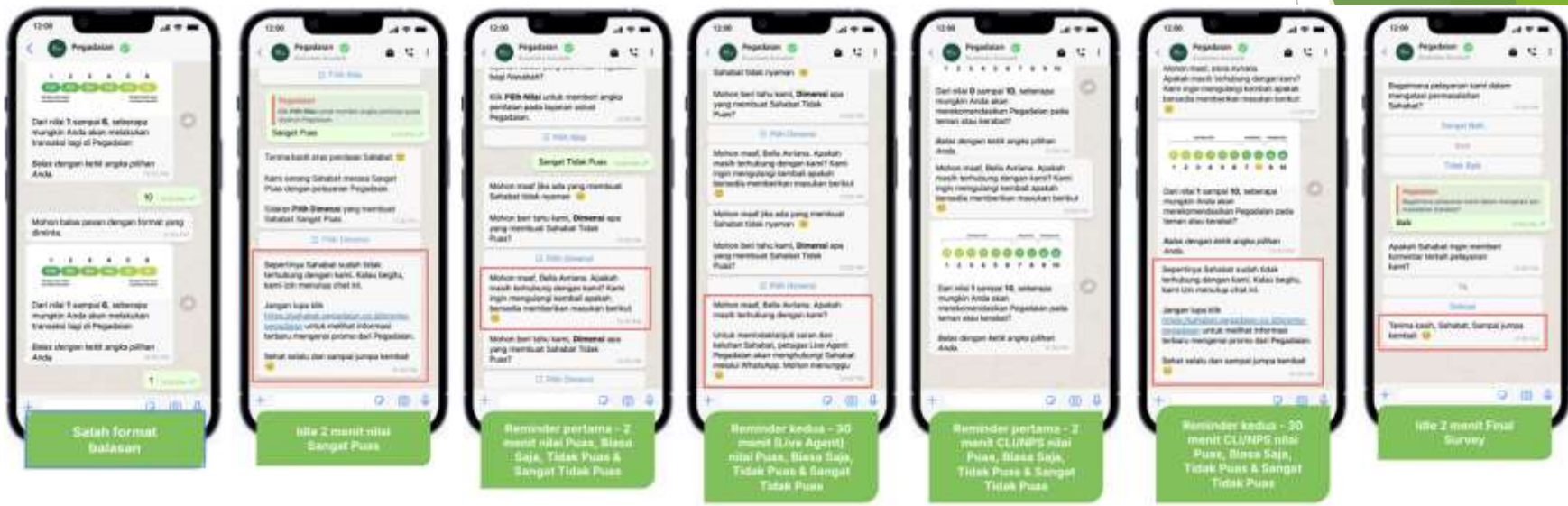


PROSES SURVEI CEM by WA



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

Reminder
pertama (2 mnt)
Kedua End State (30 mnt)



Perdir ARIANA

<https://drive.google.com/file/d/1RJAprHkUDXrn5emQFCaopNuNznixuAqP/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1RJ5ly1NaoXikjmiiijCwafhu1T1AabAB/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/19PMXXWrMYc7YtSXdJ1E6aAdKVtfJgFLq/view?usp=sharing>

https://docs.google.com/presentation/d/1RJBvzml_k06VEqGqWoZI9QO-9ZUyFvhQ/edit?usp=sharing&ouid=115806874985802988855&rtpof=true&sd=true

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.

<http://www.mhhe.com/0044> and <http://www.mhhe.com>[illegible]

No	Produk
1	GADAI KCA
2	KRASDA
3	GADAI EFEK
4	RAHN
5	RAHN TASILY TANAH
6	RAHN TABUNGAN EMAS
7	ARRUM EMAS
8	ARRUM MIKRO
9	ARRUM HAJI
10	ARRUM UMROH
11	AMANAH
12	KREASI
13	MULIA
14	EMASKEU
15	GADAI TABUNGAN EMAS
16	KRASDA TABUNGAN EMAS
17	TABUNGAN EMAS
18	FEEDBACK
19	SAFE DEPOSITE BOX
20	DIGITAL LENDING

[illegible]

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ndEzGMY843ddGPab37UJC7pM3fGpH5Jh/edit?usp=sharing&oid=115806874985802988855&rtopof=true&sd=true>

Dashboard CEM
<https://www.figma.com/file/6XuoIw2LnEuFhoZXyKvKaB/Fase-2-CX-Future-GAP?type=design&node-id=1-18092&mode=design&t=dG2Z29iGpnOweqJB-0>

Dashboard CEM
<https://www.figma.com/file/6XuoIw2LnEuFhoZXyKvKaB/Fase-2-CX-Future-GAP?type=design&node-id=1-18092&mode=design&t=dG2Z29iGpnOweqJB-0>



Test Sangat Puas

<https://drive.google.com/file/d/1FuCFOHG8DHom5uUUzVlBRC8u1V8RF8eY/view?usp=sharing>

Test Sangat Tidak Puas

<https://drive.google.com/file/d/1Fwg2CULPVPBLlISDE7xiyNaHB1l4yyfn/view?usp=sharing>

TERIMA
KASIH