

QnA Kalibrasi CX 100

1	Q: VC samain kayak voice atau beda A: Untuk Video Call dan Verifikator sama karena menggunakan OmniX
2	Q: Selamat Siang izin bertanya. Sekarang ini kan lagi concern masalah AHT, tadi disebutkan bakalan ada percakapan kembali dan apabila tidak mengerti harus ditanyakan kembali sampai selesai. Bagaimana dengan AHT tersebut. A: Karena permintaan client akan tetap dijalankan namun tetap dilihat kedepannya seperti apa
3	Q: Jika nasabah terindikasi HC dan tidak ditanyakan survey maka closingnya bagaimana? A: Untuk closing tetap menggunakan terbaru dengan menginformasikan channel dan cros selling Pevita
4	Q: Untuk closingan nasabah non respon gimana? A: Untuk nasabah no respon tergantung darimana, jika bagian "apakah berkenan memberikan penilaian" bisa apakah masih terhubung
5	Q: Interaksi di sosmed tidak ada data nama dan nomor telepon apakah tetap ditanyakan survey? A: Tetap ditanyakan karena berbeda dengan data concern
6	Q: Izin bertanya, untuk non voice bisa aja dapat nasabah di hari yg sama nah itu apakah tetap diberikan survei penilaian atau tidak ya? A: Tetap ditanyakan, setiap interaksi tetap ditanyakan

7	<p>Q: Kalau di email setelah nasabah berterima kasih atau gimana A: Contoh Interaksi Jika Sudah ditanyakan Data Concern</p> <p>Terima kasih atas data yang diberikan, kami informasikan perihal nomor telepon CP Tanjung Duren yang beralamat di Jalan Tanjung Duren Raya No.65 hanya terdapat nomor telepon 081119310333 dan 0215685016. Jam operasional Senin-Jumat pukul 08.00 - 15.00, Sabtu pukul 08.00 - 12.30 ya.</p> <p>Bapak/Ibu mohon kesediaannya untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?</p> <p>Sebagai informasi tambahan untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas.</p> <p>Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan, Ibu Emillia Rizky bisa menghubungi kami kembali melalui email customer.care@pegadaian.co.id atau melalui: Telepon 1500569 (24 Jam) Whatsapp : 0813 2443 2443 / 0811 1150 0569 Facebook Mesenger : Sahabat Pegadaian Line : @Pegadaian Instagram : pegadaian_id/ pegadaiansyariahpusat/ sahabatpegadaian Twitter : @pegadaian</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian</p> <p>Jika nasabah belum ditanyakan data concern maka bisa ditanyakan data concern terlebih dahulu dan untuk survey di next interaction</p>
8	<p>Q: Jika no respon dari awal biasanya kan "apakah masih terhubung 2x" langsung closing atau survey? A: Langsung Closing channel dan crosseling</p>
<p>Khusus tiket N-FCR nanti field ticket tidak muncul karena langsung ke JIRA, sehingga nanti akan dibuatkan 1 CWC lagi khusus untuk survey kepuasan</p>	
9	<p>Q: Khusus tiket N-FCR jika ada pertanyaan lain selain pengaduan apakah harus membuat CWC survey kepuasan? A: Jika ada CWC lain FCR maka bisa langsung dimasukkan pada FCR tanpa membuat CWC Survey kepuasan</p>

10	<p>Q: Sebelumnya maaf jika pertanyaan ini sudah ditanyakan. Baru selesai handle, jika dalam pembuatan ARIANA berarti buat cwc lagi untuk ratingnya atau tidak dan CWCnya apa</p> <p>A: Jika tidak ada pertanyaan lain dan hanya N-FCR bikin CWC survey kepuasan</p>
11	<p>Q: Untuk standar kepuasan nasabah termasuk puas yaitu 3-5?</p> <p>A: Untuk standar kepuasan 4 dan 5 karena kita menghindari nilai 3 yang artinya netral</p>
12	<p>Q: Berarti untuk CWC saat ini harus urut ya?</p> <p>A: Ga harus urut tapi pastikan untuk interaksi tersebut hanya ada 1 survey</p>
13	<p>Q: Kalau LC gimana mba, jika nasabah sudah tidak terhubung saat kita menanyakan "Apakah informasinya sudah jelas atau ada hal lain yang dapat kami bantu kembali?" (tidak ada tanda pentung) apakah ditanyakan survey tersebut?</p> <p>A: Ga perlu ditanyakan karena nasabahnya tidak merespon</p>
14	<p>Q: Misal nasabah berkenan memberikan survey namun memberikan nilai 3 dan memberikan saran apakah perlu buat cwc lagi?</p> <p>A: Tergantung saran tersebut tujuannya untuk kemana? Jika untuk perusahaan maka dibuatkan CWC saran tapi jika lebih ke CC maka tidak perlu</p>
15	<p>Q: Semisal posisi kiwing lagi ada kendala Bank BCA (antrean sedang 600), apakah survei tetap berlaku atau dihilangkan mengikuti arahan dari TL Duty?</p> <p>Dikarenakan menggunakan template kiwing. -Fahmi</p> <p>A: Dilihat dulu, jika menghambat maka dapat konfirmasi ke Leader Duty. Jika 1x jawab dan tidak memungkinkan</p>
16	<p>Q: Kalo untuk di email langsung di kasih 5 point itu aja atau gimana?</p> <p>A: Untuk email diserahkan ke team email silakan buat template sendiri yang mencakup 5 pertanyaan tersebut</p>
17	<p>Q: Kalo Verifikator gimana ya flow nya untuk menanyakan survey ke nasabah? Boleh dibantu contohkan? Terima kasih.</p> <p>A: Sama seperti Voice, setelah offering help bisa dimintakan surveynya</p>
18	<p>Q: Kalo nasabah bilang "min kok kantor Pegadaian di Jalan Parangtritis kalo di telepon ga aktif/ga diangkat?" terus di probing biar pasti cabang yang dimana tapi ga nasabah ga respon. Kemudian saat di cek data outlet ternyata kantor Pegadaian di Jalan Parangtritis ada lebih dari 1 cabang, itu nanti pemilihan outlet di field cust dan kode outletnya gimana? Soalnya kantor cabang di jalan tsb ada lebih dari 1.</p> <p>A: Jika belum pasti kantor cabangnya jangan diisi takutnya salah tujuannya, jadi tuliskan dengan lengkap di feedbacknya dan outletnya bisa di strip (-)</p>
19	<p>Q: Apakah nanti kedepannya, untuk data outlet bisa ditambahkan info bahwa "nomor ini hanya bisa whatsapp", "nomor ini bisa via telepon dan whatsapp"?</p> <p>A: Dari pegadaian belum bisa memastikan</p>

20	Q: Kan tadi udah bikin Monev karena nomor telepon tidak aktif. Pada saat pembuatan CWC dan monev nya A: Untuk website monev pilih frontliner
21	Q: Jika manual remarknya monevnya diisi bagaimana? A: Untuk manual seperti tiket N-FCR
22	Q: Untuk pengisian data MONEV di website MONEV, untuk kolom rincian keluhannya itu diisi format pelaporan nasabah atau diisi dengan keluhan nasabahnya aja sesuai pengisian MONEV yang terakhir? A: Sesuai dengan yang terakhir