

## MOT (SCRIPT) HUJAN DERAS & AWAN HITAM

Terkait musim Peng-Hujan dikawasan Nusantara, untuk menjaga kualitas pelayanan kepada seluruh pelanggan TransVision, silahkan gunakan pedoman penanganan khusus pelanggan Complaint Gangguan karena terjadi cuaca buruk (Hujan Deras / Awan Hitam dengan adanya penurunan kualitas signal, dan silahkan gunakan pedoman MOT sbb :

### ✚ **Gangguan dikarenakan Kondisi cuaca buruk yg berlokasi di Head End Cibinong.**

#### ✓ **Tindakan-1**

Tim CSD (Customer Service Division) dalam hal ini spv atau leader lainnya Pasti akan melakukan info BLAST info / Lisan ke layanan langsung ataupun melalui PORTAL INFO terkait detail Gangguan Masal (gamas) melalui milis WA inbound atau di Floor langsung.

Jika ada informasi Gangguan masal krn cuaca buruk deserver Cibinong, Silahkan gunakan MOT ini :

*"Kak.. (nama pelanggan), mohon maaf atas ketidaknyamanannya, dapat kami informasikan, saat ini terjadi penurunan kualitas signal pada pemancar kami akibat gangguan cuaca, gangguan ini bersifat sementara dan tayangan akan kembali normal dengan sendirinya dalam waktu beberapa saat kedepan..."*

*\*Jika timbul pertanyaan "...sampai kapan..?" dari pelanggan..*

*Silahkan Gunakan MOT ini :*

*"Gangguan ini sifatnya sementara dan berlangsung hanya beberapa saat kedepan sampai kondisi cuaca sudah kembali normal.."*

Pastikan Created TCare pelaporan Closed/OCR :

**Complaint > Gangguan > Gangguan Massal (Gamas Transvision) [OCR]**

✚ **Gangguan dikarenakan Kondisi cuaca buruk yg berlokasi di Rumah Pelanggan.**

✓ **Tindakan-2**

Dilayanan tidak ada informasi Gangguan Masal (berasal dr Cibinong)  
Pastikan dengan menanyakan kondisi pasti/real cuaca dirumah pelanggan..?  
(apabila belum/tidak ada informasi Gangguan Masal di layanan/portal bersumber info dr Cibinong).

MOT Menanyakan kondisi cuaca dirumah pelanggan :

Agent : "Kak.. mhn maaf sebelum, bisa diinformasikan kondisi cuaca dirumah Kak.. saat ini..?"

Pelanggan : "Iya mas disini sedang hujan deras sekarang.."

Agent : (MOT Gangguan Pd lokasi Rumah Pelanggan)

"Kak.. (nama pelanggan), mohon maaf atas ketidaknyamanannya, dapat kami informasikan, saat ini terjadi penurunan kualitas signal penerimaan siaran pada lokasi Kak.. akibat gangguan cuaca, gangguan ini bersifat sementara dan tayangan akan kembali normal dengan sendirinya dalam waktu beberapa saat kedepan..."

Pastikan Created TCare pelaporan Closed/OCR :

**Complaint > Gangguan > Gangguan Cuaca (Lokasi Pelanggan) [OCR]**

✚ **Tidak Terjadi Gangguan apapun dirumah pelanggan ataupun di Head End Cibinong.**

✓ **Tindakan-3**

[Pastikan lakukan probing seperti biasa sesuai pedoman probing yg benar].

Regards,

CX-Support