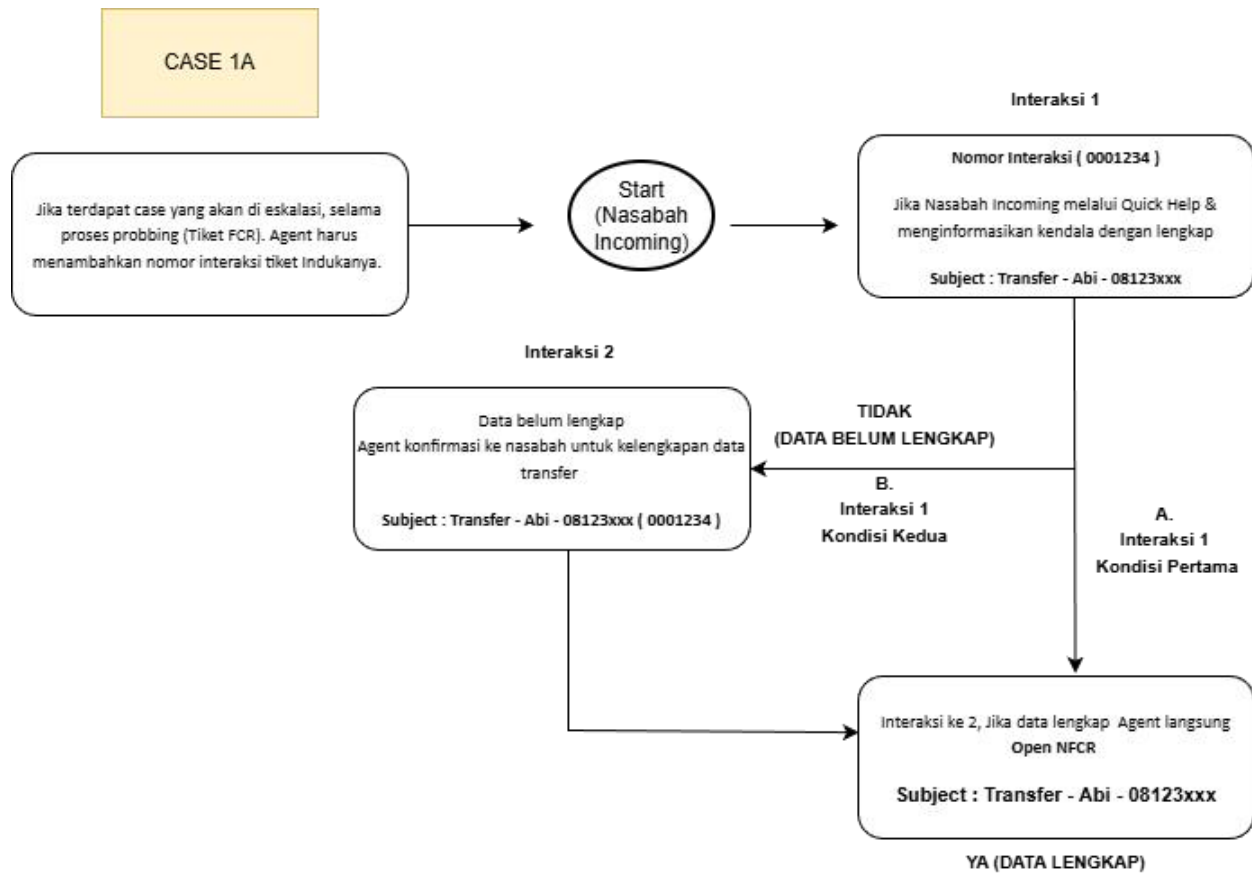
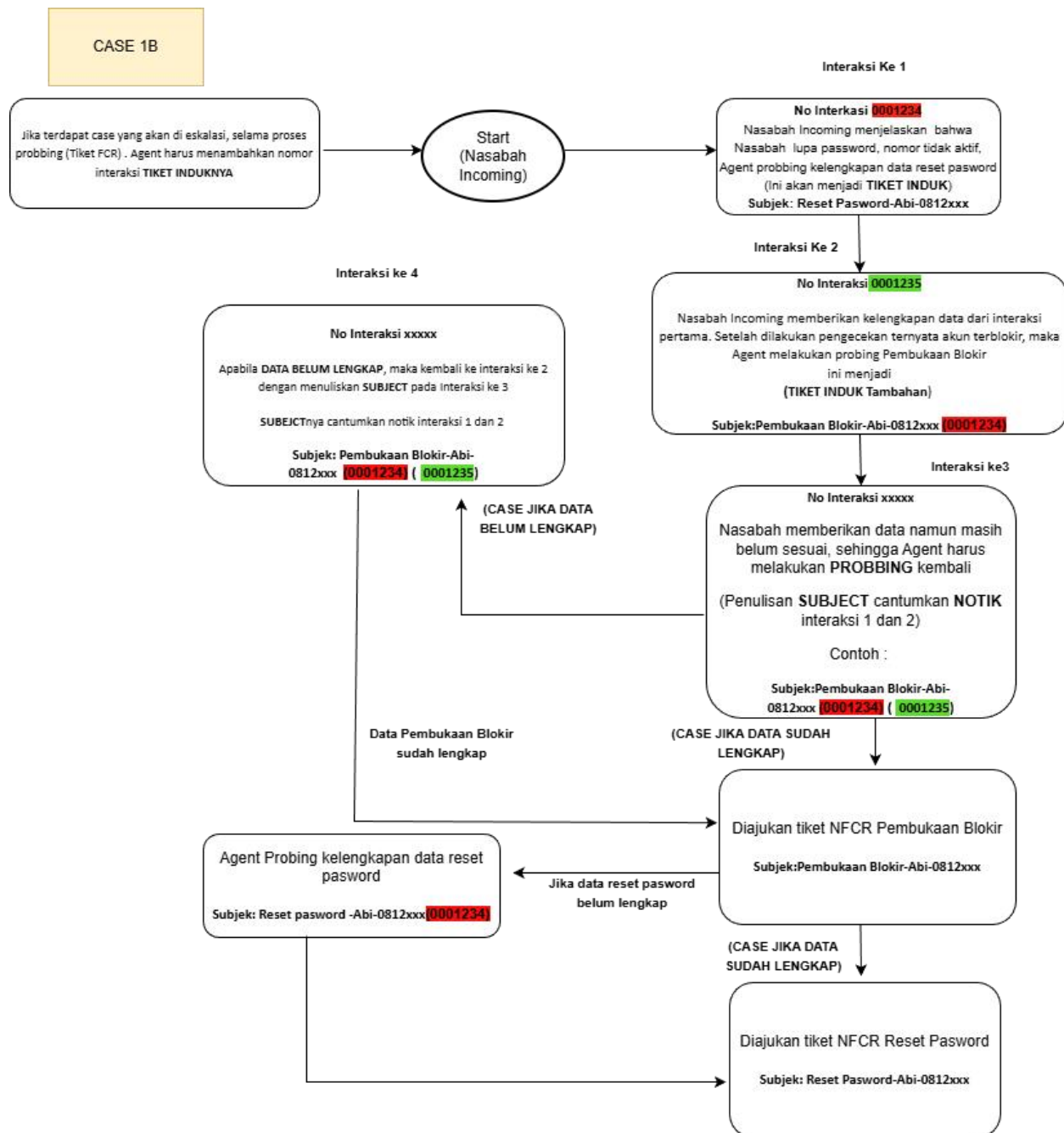




Penulisan Subjek Email dengan 1 case dalam 1 Interaksi

1. Nasabah Incoming menggunakan Quick Help :
 - a. Kondisi 1 : Data nasabah sudah lengkap agent langsung ajukan pelaporan NFCR dengan penulisan **Subject : Transfer – Abi – 08123xxx**
 - b. Kondisi 2 : Data nasabah belum lengkap dan agent masih membutuhkan probing dengan nomor interaksi (**0001234**).
 - Nasabah incoming tetapi data masih belum lengkap. **Subject : Transfer – Abi – 08123xxx - (0001234)**
 - Nasabah spam email dengan mengirimkan data yang sama . **Subject : Transfer – Abi – 08123xxx - (0001234)** Pemilihan category Double Email
 - Data sudah lengkap dan agent membuat tiket NFCR Transfer. **Subject : Transfer – Abi – 08123xxx**



Penulisan Subjek dengan 2 Case yang berbeda dalam 1 Interaksi.

1. Nasabah incoming dengan kendala lupa Password nomor tidak aktif, Agent probing kelengkapan data reset password nomor tidak aktif. **Nomor Interaksi (0001234)**
Subject : Reset Password – Abi – 08123xxxx
2. Nasabah Incoming kelengkapan data reset password, setelah dilakukan pengecekan akun Allo Bank nasabah terblokir. Agent Probing kelengkapan data **Pembukaan Blokir**. **Nomor Interaksi (0001235).**

Subject : Pembukaan blokir – Abi – 08123xxxx (0001234)

**** Note : Dari Interaksi 1 dan 2 nasabah ada 2 case yaitu Reset Password dan Pembukaan blokir**

3. Nasabah incoming probing agent pembukaan blokir dan reset Password tetapi data belum lengkap. Agent probing kelengkapan data pembukaan blokir saja dan atau bersamaan dengan reset Password.

Subject : Pembukaan blokir – Abi – 08123xxxx (0001234) (0001235)

4. Nasabah incoming sudah melengkapi data Pembukaan blokir. Agent pembuatan tiket NFCR pembukaan blokir, bersamaan probing kelengkapan data reset password.

Subject : Pembukaan blokir – Abi – 08123xxxx

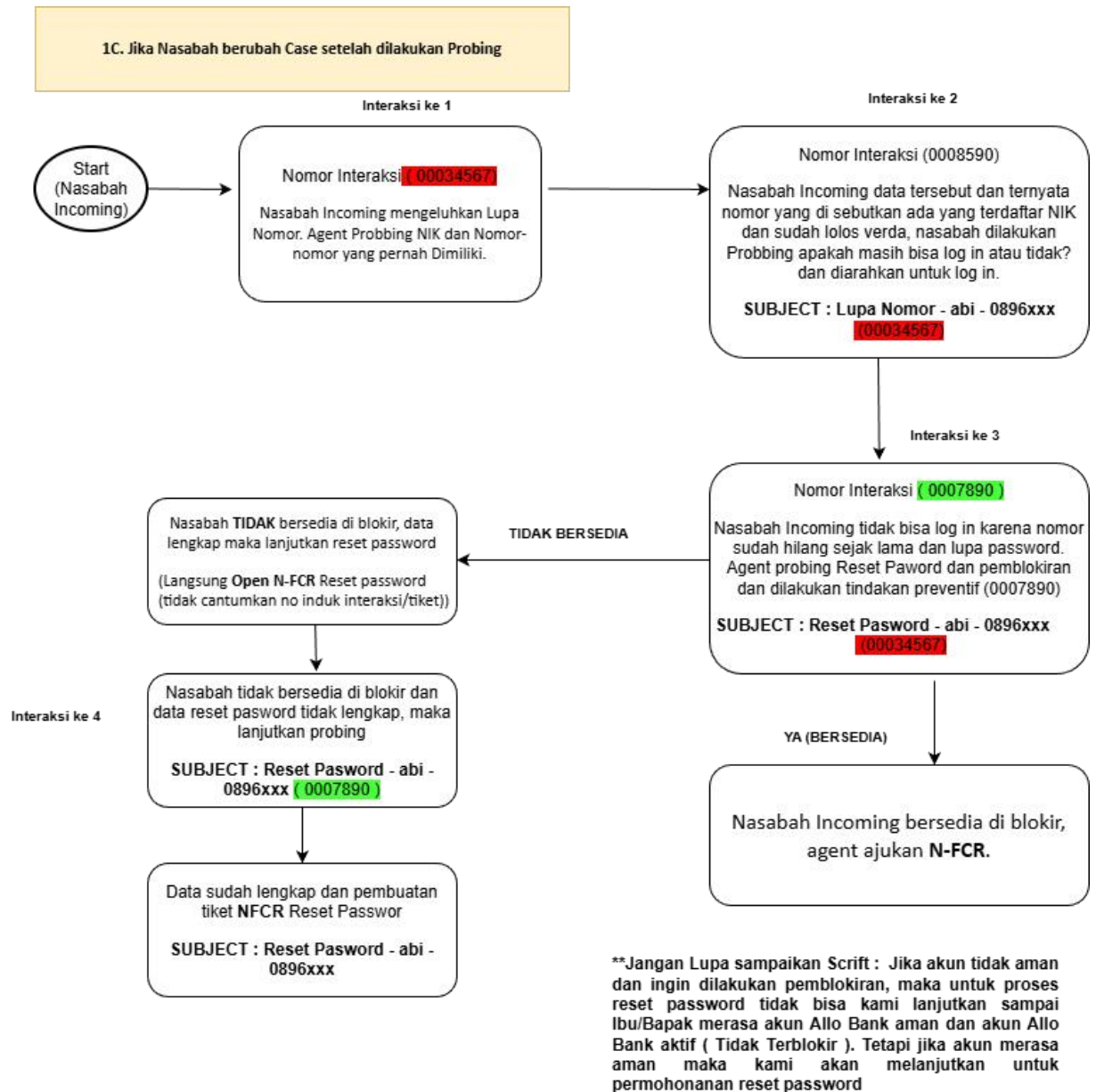
5. Nasabah incoming probing agent tetapi data reset Password belum lengkap.

Subject : Reset Password – Abi – 08123xxxx (0001234)

**** Note : Penulisan nomor interaksi menjadi 1 karena untuk Pembukaan blokir sudah di open.**

6. Nasabah Incoming data reset password sudah lengkap, agent membuat tiket NFCR reset password.

Subject : Reset Password – Abi – 08123xxxx



PENULISAN SUBJECT SAAT CASE BERUBAH SETELAH DILAKUKAN PROBING

1. Nasabah incoming lupa nomor telepon yang terdaftar pada akun Allo Bank, agent probing NIK dan nomor-nomor yang pernah dimiliki. **Nomor Interaksi (00034567)**
Subject : Lupa Nomor – Abi – 0896xxx
2. Nasabah Incoming menginformasikan NIK dan nomor telepon, dan ada nomor telepon yang terdaftar pada NIK. Agent probing apakah bisa log in dan nomor aktif atau tidak. **Nomor Interaksi (0008590).**
Subject : Lupa Nomor – Abi – 0896xxx (00034567).
3. Nasabah informasikan tidak bisa log in nomor tidak aktif, lupa password dan tidak terhubung dengan whatsapp karena nomor telepon sudah hilang. Agent probing apakah

akun aman atau tidak?, Untuk tindakan preventif bersedia dilakukan pemblokiran akun atau tidak?. * Jika dilakukan pemblokiran akun maka untuk reset password akan dilakukan apabila nantinya akun sudah aktif. **Nomor Interaksi (0007890)**

Subject : Reset Password – Abi – 0896xxx (00034567).

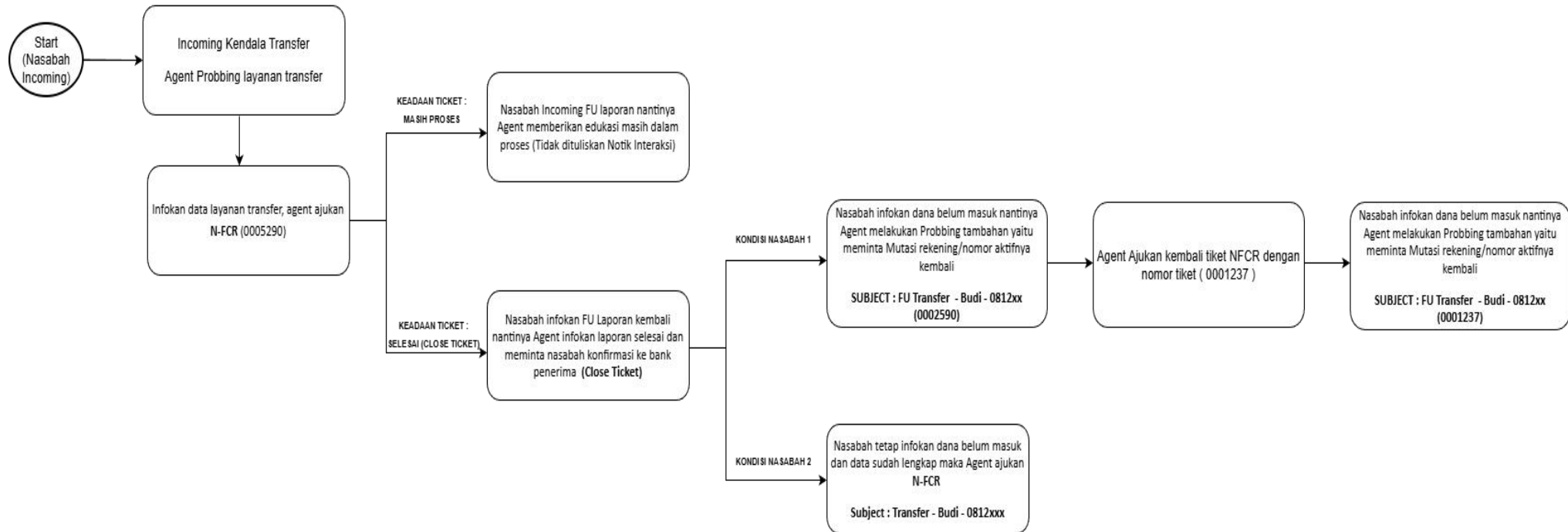
4. Nasabah tidak bersedia untuk dilakukan pemblokiran dan di lanjutkan untuk reset password. Agent probing kelengkapan data reset password

Subject : Reset Password – Abi – 0896xxx (0007890)

**** Note nomor induk berubah dari yang sebelumnya pemulihan akun menjadi resetpassword.**

Note : Apabila nantinya dilakukan pemblokiran dan reset password, lalu pembukaan blokir dan reset password penulisan subject mengikuti Penulisan subject POIN 1.B

2. FOLLOW UP LAPORAN



Untuk penulisan subjek FU jika langsung open penulisan subjek mengikuti penulisan SUBJEK NFCR, jika pada saat FU membutuhkan probing tambahan maka nomor Induk mengikuti nomor tiket NFCRnya.