

TUTORIAL BLAST

V.1 – Januari 2024



DAFTAR ISI

01 **PENGANTAR**

02 **REKOMENDASI AKSES BLAST**

03 **MEKANISME PILOT**

04 **TUTORIAL BLAST**

DAFTAR ISI

05 PANDUAN KONFIRMASI NASABAH

06 PANDUAN GREETINGS

07 PANDUAN TROUBLE SHOOT

08 FAQ



1. PENGANTAR

Apa itu BLAST?

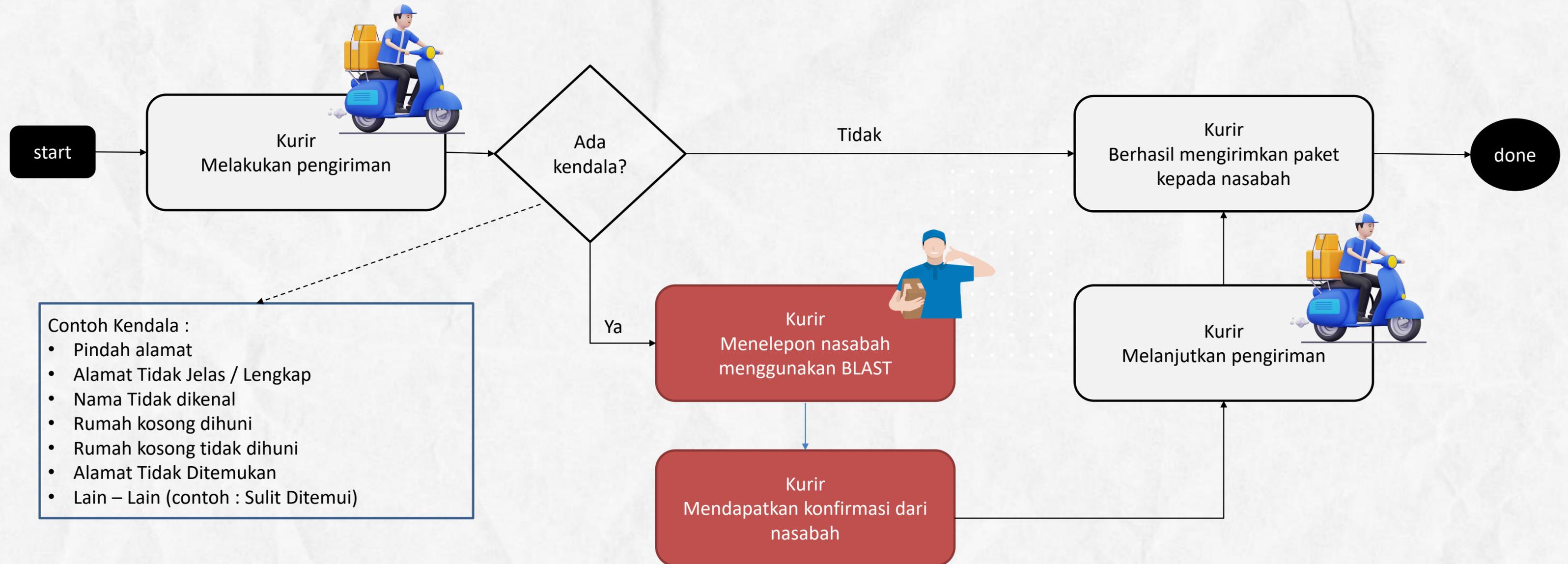
Platform yang digunakan oleh **Kurir** untuk **menghubungi Nasabah** (tanpa dikenakan pulsa) dengan teknologi masking sehingga **menjamin kerahasiaan data** no handphone dua belah pihak.

BLAST **bertujuan** membantu kurir di lapangan untuk **meningkatkan success rate** pengiriman produk BCA.

1. PENGANTAR

Kapan BLAST digunakan?

Saat kurir mengalami kendala di lapangan, sebelum memilih status undelivered / retur



2. REKOMENDASI AKSES BLAST



No	Keterangan
1	Menggunakan jenis browser Chrome, Firefox dan Opera Mini yang terupdate dengan minimal version sebagai berikut : 1. Chrome : 40 2. Firefox : 44 3. Opera : 27
2	Berbasis Android minimal versi 8
3	Menggunakan mode Portrait
4	Wajib mengizinkan akses mikrofon
5	Wajib menggunakan light mode di HP / browser untuk visualisasi UI yang lebih optimal

2. REKOMENDASI AKSES BLAST



No	Keterangan
6	<p>Akses link sesuai ketentuan yang berlaku di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Waktu Akses : 07.00 - 19.00 WIBb) Masa aktif link : 5 hk (Tergantung SLA area masing-masing)c) Kesempatan Panggilan : 3 kali per hari (terlepas dari diangkat nasabah / tidak)d) Durasi panggilan : 180 detik terhitung dari percakapan dengan nasabahe) Status Pengiriman diluar berhasil , retur, hilang

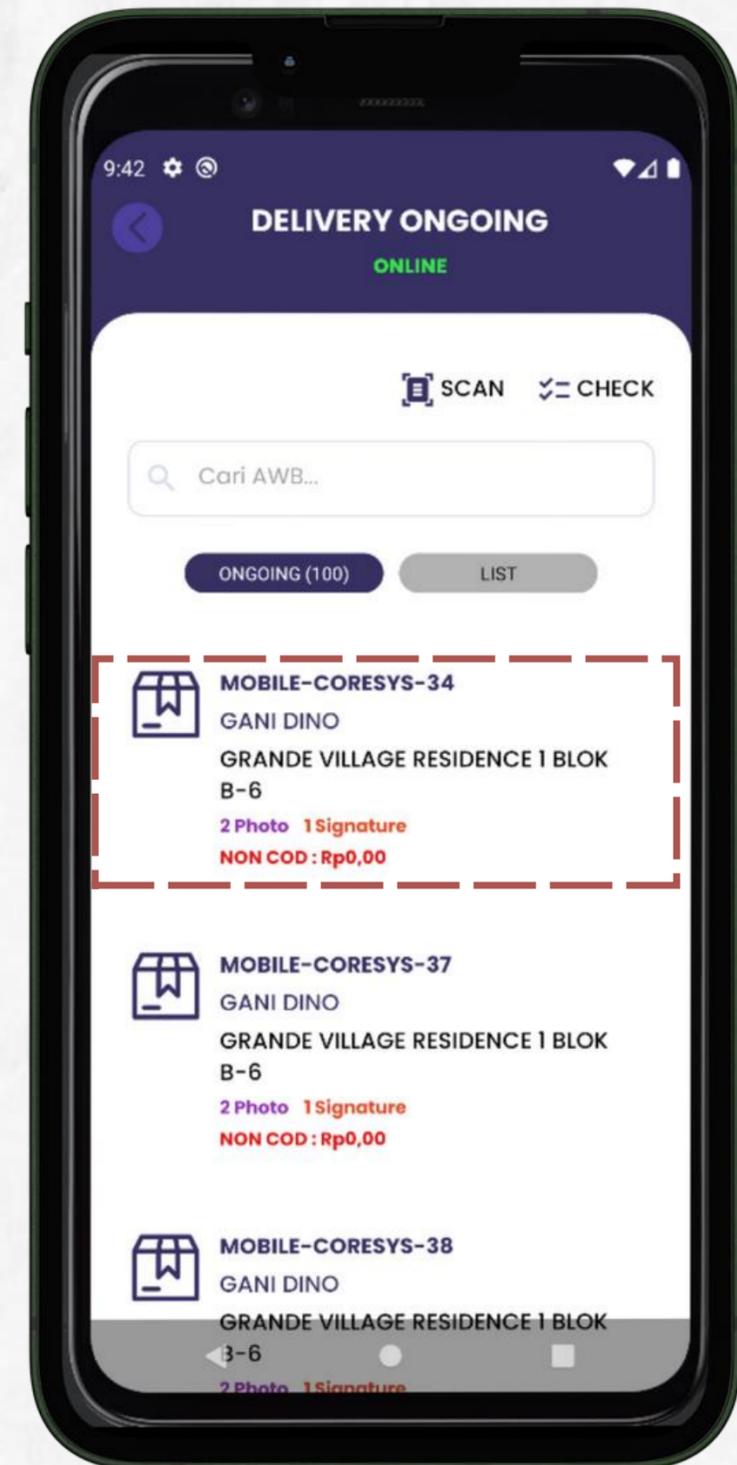
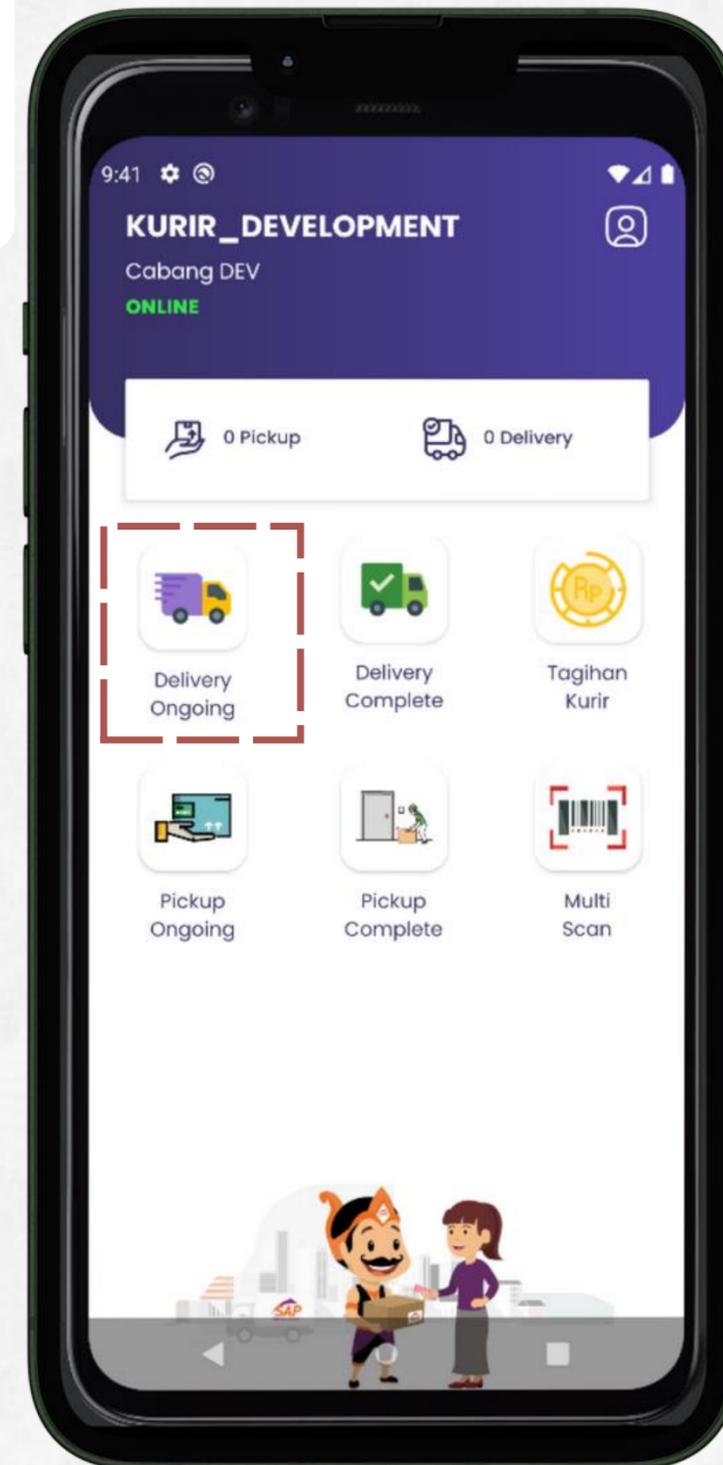
4. TUTORIAL BLAST



4. TUTORIAL BLAST

1

Kurir klik delivery ongoing. Kemudian pilih salah satu pengiriman untuk melihat detail.

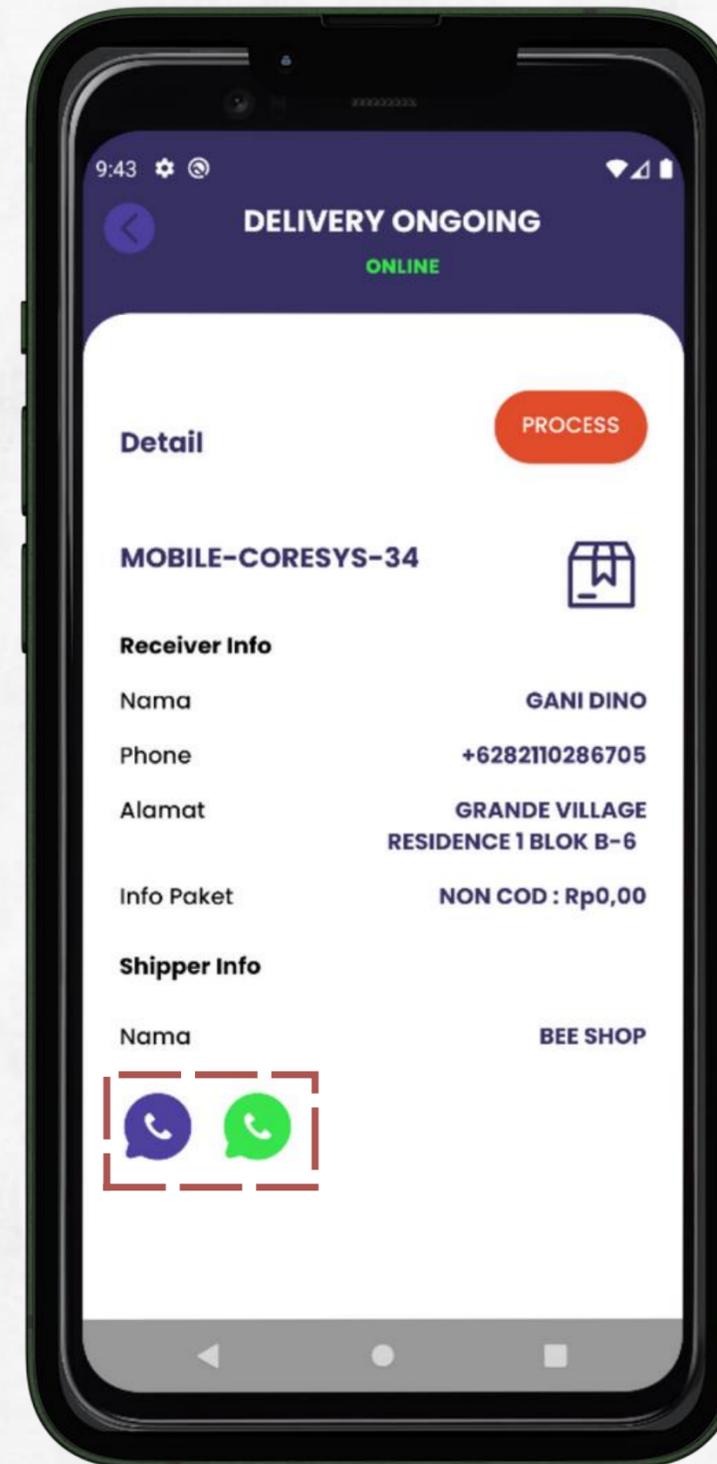


Notes : kondisi kurir sudah login di aplikasi existing yang digunakan

4. TUTORIAL BLAST

2

Kurir klik button “**call biru**” di aplikasi **existing** yang digunakan saat mengalami **kendala** pengiriman untuk mengarah ke **website** BLAST di **browser**.



4. TUTORIAL BLAST

3

Kurir klik button “**call**” di website **BLAST** untuk menghubungi nasabah.

menandakan jumlah percobaan panggilan yang dapat dilakukan kurir.

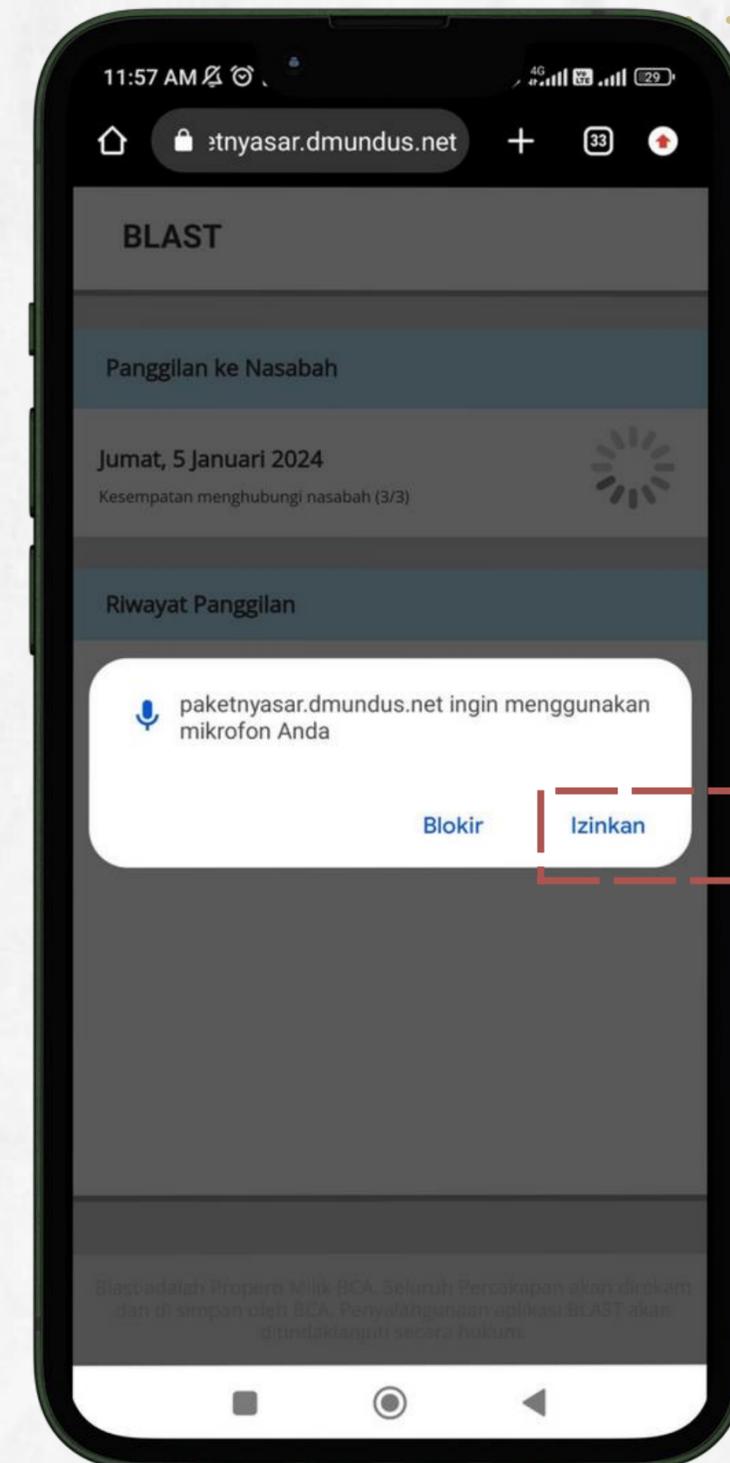


4. TUTORIAL BLAST

4

Kurir **wajib** pilih “izinkan / allow” akses mic untuk dapat melanjutkan proses call.

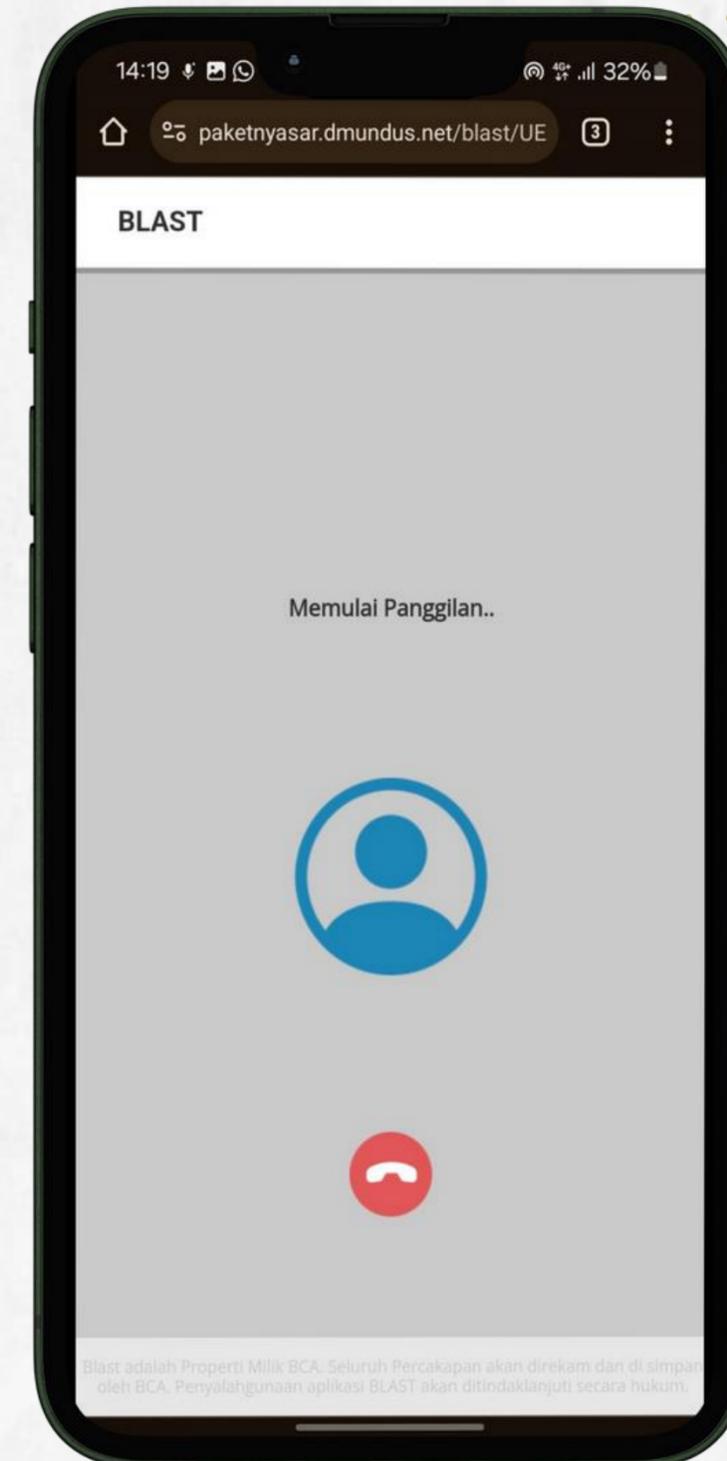
Jika tidak maka panggilan akan terus gagal



4. TUTORIAL BLAST

5

Kurir menunggu nasabah mengangkat panggilan



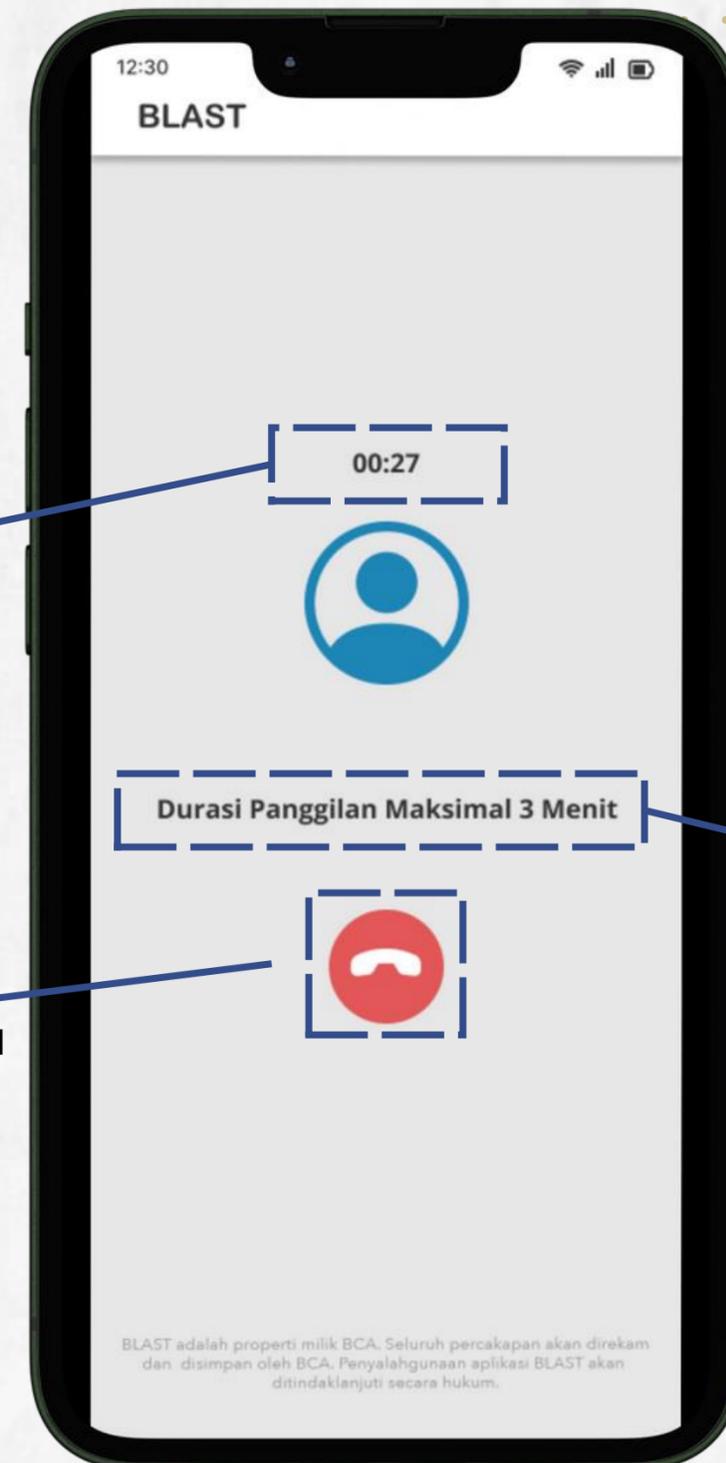
4. TUTORIAL BLAST

6

Kurir melakukan konfirmasi kepada nasabah sesuai dengan kendala pengiriman.

durasi panggilan yang sudah berjalan

button "end call" hanya digunakan ketika terdapat kendala dari sisi nasabah untuk mengakhiri panggilan



batas maksimal durasi panggilan kurir dengan nasabah

4. TUTORIAL BLAST

7

Kurir memilih hasil konfirmasi nasabah sesuai kategorinya

apabila memilih opsi lainnya, catatan wajib diisi

button submit bisa diklik setelah hasil konfirmasi dipilih. (+ catatan khusus untuk pilihan lainnya)

Catatan digunakan untuk mengisi detail konfirmasi sesuai kebutuhan

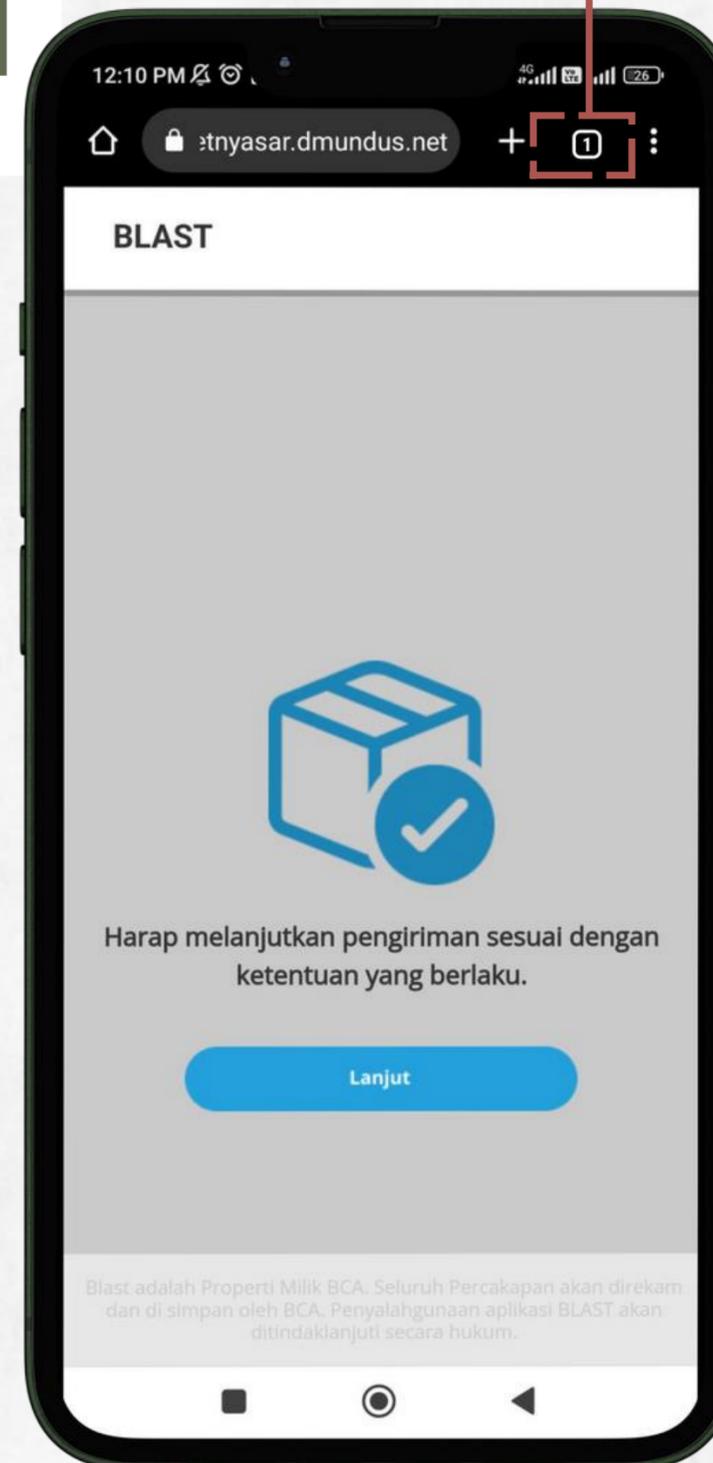
The screenshot shows the 'BLAST' mobile application interface. At the top, the status bar shows the time 16:00 and battery level 33%. The browser address bar shows 'paketnyasar.dmundus.net'. The main heading is 'BLAST'. Below it is the 'Konfirmasi Nasabah' section with a list of radio button options: 'Patokan (Contoh: warna rumah, sebelah masjid)', 'Kelengkapan Alamat (Contoh: nomor rumah)', 'Janji Temu (Contoh: dikirim besok jam 10 pagi)', 'Perwakilan (Contoh: diterima satpan, diterima istri)', 'Perpindahan Alamat', 'Belum Mendapat Konfirmasi Nasabah', 'Koneksi Panggilan Terputus', and 'Lainnya*'. A dashed blue box highlights the 'Lainnya*' option. Below the options is a 'Catatan' field, also highlighted with a dashed blue box. At the bottom of the form is a blue 'Submit' button, also highlighted with a dashed blue box. At the very bottom, there is a small disclaimer: 'Blast adalah Properti Milik BCA. Seluruh Percakapan akan direkam dan disimpan oleh BCA. Penyalahgunaan aplikasi BLAST akan ditindaklanjuti secara hukum.'

4. TUTORIAL BLAST

8

Kurir **wajib** menutup tab link BLAST dan melanjutkan pengiriman sesuai ketentuan yang berlaku.

• klik tab pada browser



2. klik tombol silang untuk menutup tab



4. TUTORIAL BLAST

Catatan:
Perubahan layar home page
BLAST setelah dilakukan
panggilan

← kesempatan panggilan akan berkurang terlepas dari status panggilan yang didapatkan (kecuali panggilan gagal).

arti (1/2)
"terdapat 1 dari 2 kesempatan panggilan yang dapat digunakan"



→ Riwayat panggilan terisi sesuai dengan hasil panggilan yang dilakukan

5. PANDUAN KONFIRMASI NASABAH

No	Konfirmasi Nasabah	Keterangan
1	Patokan	Meminta gambaran untuk memudahkan kurir mengenali lokasi pengiriman seperti <ul style="list-style-type: none">• warna rumah• gedung di dekat rumah / gang (cth samping alfamart)
2	Kelengkapan Alamat	Meminta detail yang belum tertera di alamat pengiriman seperti no rumah, lantai apartemen, rt/rw.

Before (sebelum konfirmasi ke nasabah)	After (setelah konfirmasi kelengkapan alamat ke nasabah)
KPP PRATAMA KARANGANYAR JL.SAMANHUDI KOM.PERKANTORAN CANGAKAN.KARANGANYAR	KPP PRATAMA KARANGANYAR KOMP PERKANTORAN CANGAKAN JL KH SAMANHUDI NO 6 KARANGANYAR
BUTTLE AYENUE JL PANTAI BERAWA BADUNG 80361	BUTTLE AVENUE JL.PANTAI BERAWA (DEPAN NILUH JELANTIK) CIBEBENENG BADUNG
JL.SISINGAMANGARAJA MANADO 95121	JL SISINGAMANGARAJA NO 71 KEL CILACA KEC WENANG KOTA MANADO 95121
WIN AUTO JL.KHA DAHLAN PONTIANAK 78117	SHOW ROOM WIN AUTO JL.KH AHMAD DAHLAN NO 19 PONTIANAK 78117

5. PANDUAN KONFIRMASI NASABAH

No	Konfirmasi Nasabah	Keterangan
3	Janji Temu	Meminta janji temu apabila saat pengiriman nasabah tidak ada di lokasi
4	Perwakilan	Nasabah mengarahkan untuk dititipkan ke perwakilan yang ada di alamatnya. (list pihak yang boleh mewakili nasabah mengacu ke ketentuan yang berlaku di PKS)
5	Perpindahan Alamat	Nasabah mengkonfirmasi sudah pindah ke alamat lain yang tidak tertera di BCA
6	Belum Mendapatkan Konfirmasi Nasabah	Nasabah belum bisa memberikan konfirmasi ke kurir saat itu dan minta dihubungi kembali di lain waktu
7	Koneksi Panggilan Terputus	Panggilan terputus di tengah percakapan
8	Lainnya	Alasan lain diluar kategori yang sudah diberikan

6. PANDUAN GREETINGS



Pembuka	<p><u>Standard Greeting</u></p> <p>“Halo, selamat (<i>pagi/siang/sore/malam</i>), perkenalkan saya (<i>nama kurir</i>) dari SAP Express ingin konfirmasi perihal pengantaran paket/dokumen (sesuai barang yang dikirimkan) dari BCA.-</p> <p>Apakah benar saya berbicara dengan (<i>Bapak/Ibu/Kakak</i>) (<i>nama nasabah</i>)?</p> <p>Sebelumnya mohon maaf, percakapan ini akan di rekam untuk kebutuhan monitoring.”</p> <p><i>Pastikan terhubung dengan pihak yang bersangkutan.</i></p>
---------	---

6. PANDUAN GREETINGS



Isi

1. **Konfirmasi alamat nasabah**

“Saya ingin konfirmasi perihal data alamat (*Bapak/Ibu/Kakak*) yang tercatat untuk keperluan pengiriman paket hari ini. Apakah (*Pak/Bu/Kak*) (nama nasabah) bersedia memberikan informasi terkait alamat lengkap (*Bapak/Ibu/Kakak*) saat ini?”

Jika alamat sama:

“Baik terima kasih atas informasinya. Pengantaran paket akan kami bantu proses selanjutnya.”

Apakah ada patokan alamatnya (*Pak/Bu/Kak*)?

Jika alamat berbeda:

“Baik terima kasih atas informasinya. Berdasarkan informasi yang (*Bapak/Ibu/Kakak*) sampaikan, data alamat tersebut berbeda dengan alamat yang tertera di fisik paket/dokumen. Mohon maaf kami belum bisa memproses lebih lanjut terkait pengiriman paket (*Bapak/Ibu/Kakak*) (nama nasabah) dapat menghubungi Halo BCA di 1500888 untuk konfirmasi perihal perubahan data alamat pengiriman. Terima kasih.”

6. PANDUAN GREETINGS



Isi	<p><u>2. Konfirmasi janji temu dengan penerima</u></p> <p>“(Pak/Bu/Kak) (nama nasabah), Kami telah melakukan pengiriman paket dengan No. Order (Sebutkan), tetapi kondisi rumah/kantor (Bapak/Ibu/Kakak) saat ini tidak ada penghuni sehingga fisik paket/dokumen masih berada di kami. Apakah boleh diinformasikan kapanakah kami dapat melakukan pengiriman ulang paket kembali? Terima Kasih”</p>
-----	--

6. PANDUAN GREETINGS



Isi

3. Konfirmasi nama tidak dikenal

“(Pak/Bu/Kak) (nama nasabah), Kami telah melakukan pengiriman hari ini untuk paket/dokumen dengan No. Order (*Sebutkan*) tetapi nama penerima tidak dikenal oleh penghuni rumah/kantor dan lingkungan sekitar, sehingga fisik paket/dokumen masih berada di kami.

Jika alamat sama:

Apakah boleh diinformasikan kapankah kami dapat melakukan pengiriman ulang paket kembali?

Apakah ada patokan alamatnya Pak/Bu/Kak?

Terima Kasih

Jika alamat berbeda:

Untuk melanjutkan pengiriman paket, (*Bapak/Ibu/Kakak*) (nama nasabah) dapat menghubungi Halo BCA di 1500888 untuk konfirmasi perihal perubahan data alamat pengiriman karena ada perbedaan data. Terima kasih.”

6. PANDUAN GREETINGS



Isi	<p><u>4. Konfirmasi keterlambatan pengiriman</u></p> <p>“Saya ingin menginformasikan bahwa pengiriman dokumen/paket dengan No. Order (<i>Sebutkan</i>) saat ini belum dilakukan pengiriman karena adanya kendala (<i>Sebutkan kendalanya</i>), dan akan kami maksimalkan dapat terkirim pada tanggal (<i>berapa</i>), mohon maaf atas keterlambatan yang terjadi, Terima kasih.”</p>
-----	---

6. PANDUAN GREETINGS

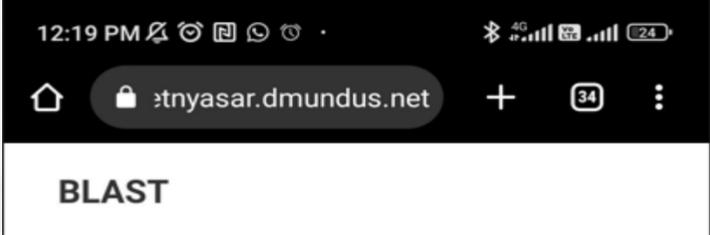
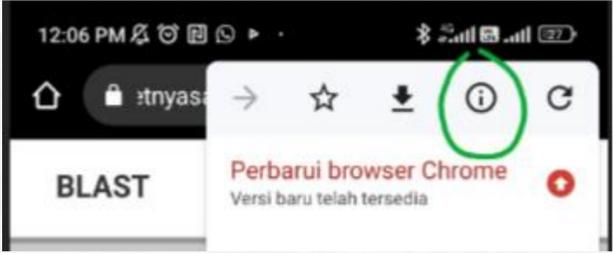
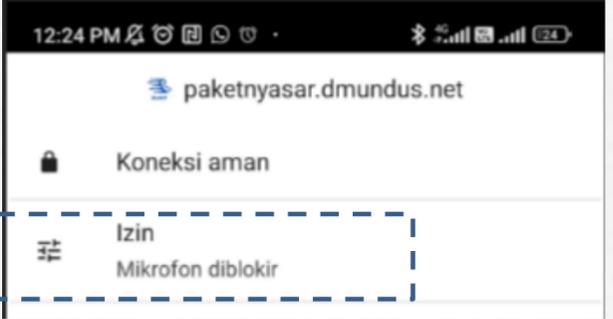


Isi	<p><u>5. Jika Nasabah tidak merasa memesan kartu</u></p> <p>“Saya ingin menginformasikan bahwa pengiriman dokumen/paket dengan No. Order (<i>Sebutkan</i>) saat ini belum dilakukan pengiriman karena adanya kendala (<i>Sebutkan kendalanya</i>), dan akan kami maksimalkan dapat terkirim pada tanggal (<i>berapa</i>), mohon maaf atas keterlambatan yang terjadi, Terima kasih.”</p>
MagicWord	<ul style="list-style-type: none">• “<i>Selamat beraktifitas kembali. Semoga pengiriman paket berjalan dengan lancar.</i>”• “<i>Selamat beraktifitas kembali. Semoga kendalanya tidak terjadi kembali.</i>”• “<i>Selamat beraktifitas kembali. Semoga harinya menyenangkan.</i>” <p>(Sesuaikan dengan kondisi)</p>
Penutup	<p>“Terima kasih (<i>Pak/Bu/Kak</i>) ... (nama nasabah) atas konfirmasinya. Selamat (<i>pagi/siang/sore /malam</i>).”</p>

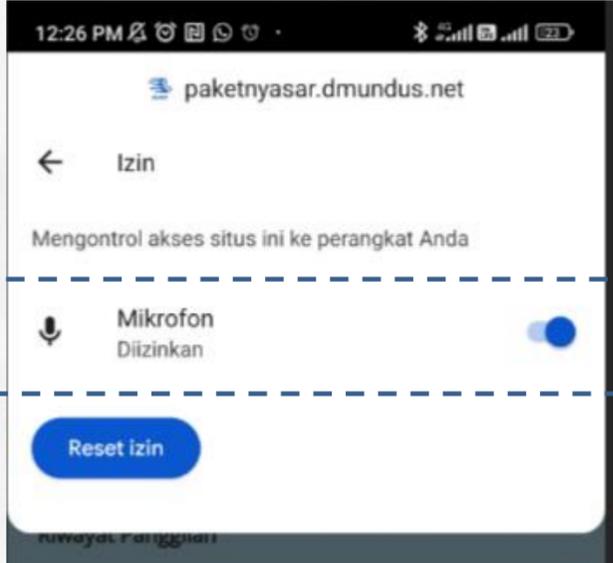
7. PANDUAN TROUBLE SHOOT

No	Kendala	Mitigasi
1	Error Message : Link Tidak Dapat Diakses Silakan akses sesuai ketentuan	Akses link sesuai ketentuan yang berlaku di bawah ini : a) Waktu Akses : 07.00 - 19.00 WIB b) Masa aktif link : 5 hk c) Kesempatan Panggilan : 3 kali per hari (terlepas dari diangkat nasabah / tidak) d) Durasi panggilan : 180 detik terhitung dari percakapan dengan nasabah e) Status Pengiriman diluar berhasil , retur, hilang
2	Error Message : Sesi Anda sudah berakhir Mohon muat ulang halaman	Tutup browser dan klik kembali "button call" pada aplikasi kurir
3	Error Message: Kendala pada Sistem Mohon muat ulang halaman atau coba beberapa saat lagi	Terdapat kendala pada sistem, silakan refresh halamannya. Apabila kendala berkepanjangan, PIC perusahaan kurir menghubungi pihak BCA melalui group mail (bcablast_distribusi@bca.co.id)
4	Pihak Perusahaan Kurir tidak bisa mengonsumsi data link yang diberikan BCA	PIC Perusahaan Kurir koordinasikan kembali ke pihak BCA melalui group mail (bcablast_distribusi@bca.co.id)

7. PANDUAN TROUBLE SHOOT

No	Kendala	Mitigasi
5	Kurir tidak mengizinkan penggunaan mic di BLAST	<p>Solusi 1 :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Klik icon button tiga di kanan atas browser  <p>The screenshot shows a mobile browser interface. At the top, the time is 12:19 PM. The address bar contains the URL 'tnyasar.dmundus.net'. To the right of the address bar are three icons: a plus sign, a tab indicator showing '34', and a three-dot menu icon.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Klik icon info di kanan atas browser  <p>The screenshot shows the same browser interface. The three-dot menu icon is circled in green. A notification banner at the bottom reads 'Perbarui browser Chrome Versi baru telah tersedia'.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Klik izin akses mikrofon  <p>The screenshot shows a permission dialog box. At the top, it says 'paketnyasar.dmundus.net'. Below that, it says 'Koneksi aman'. At the bottom, there is a section for 'Izin' (Permissions) with a dashed blue box around the text 'Mikrofon diblokir' (Microphone blocked).</p>

7. PANDUAN TROUBLE SHOOT

No	Kendala	Mitigasi
5	Kurir tidak mengizinkan penggunaan mic di BLAST	<p>Solusi 1 :</p> <ol style="list-style-type: none">4. Ubah akses mikrofon menjadi “diizinkan”  <p>5. Tutup pengaturan dan Silakan coba kembali menghubungi nasabah</p> <p>Solusi 2 : Clear data Browser</p> <ol style="list-style-type: none">1. Clear data browser2. Silakan coba kembali menghubungi nasabah3. Pilih “izinkan / allow” mic pada pop up yang muncul di layar handphone kurir

8. FAQ

01

Kapankah Kurir boleh menggunakan BLAST ?

Ketika kurir mengalami kendala saat dalam perjalanan mengirimkan barang ke nasabah

02

Apakah bisa kurir menghubungi nasabah sebelum pergi melakukan pengiriman ?

Bisa, bila benar-benar yakin alamatnya dari awal meragukan (tidak lengkap) karena ada batas maksimal call

03

Apa yang harus dilakukan bila aplikasi BLAST tidak bisa digunakan ?

Ikuti panduan trouble shoot di Bab 4. Apabila masih berkendala, pic perusahaan kurir dapat menghubungi PIC BCA

8. FAQ

04

Resolusi tinggi apakah mempengaruhi tampilan visual? Karena pernah ada case untuk tombol submit?

Resolusi HD,FHD tidak mempengaruhi fungsi/layout dari visual. Case tombol submit sudah solved. Untuk screen size sudah dilakukan verifikasi oleh BCA melalui HP dan Tablet dan tidak ada kendala.

05

Apa yang harus dilakukan bila aplikasi BLAST tidak bisa digunakan ?

Jumlah panggilan hanya akan berkurang jika sudah dalam kondisi ringing sehingga jika panggilan gagal kesempatan panggilan tidak akan berkurang

8. FAQ

06

Apakah panggilan hanya bisa digunakan untuk alasan-alasan tertentu?

Tujuan panggilan untuk mengurangi retur sehingga diharapkan jika bisa dimaksimalkan sukses pengiriman dengan melakukan call ke nasabah maka harap nasabah bisa di call melalui system Blast ini. Untuk prioritas kategori alasan retur mana yang bisa di call sudah ada dalam materi panduan.

07

Bagaimana kita bisa tau ketika kurir tidak izinkan akses microphone?

Secara default system Kurir tsb tidak bisa nelfon ke nasabah. Harus dilakukan setting ulang di browser Kurir atau BCA bisa lihat dari report ketika panggilan yg dilakukan kurir gagal sebagai trigger pengecekan ke browser kurir tersebut.

A person wearing a blue uniform is holding two stacked cardboard boxes. The background is a blurred indoor setting, possibly a warehouse or office. The image is overlaid with a large, semi-transparent olive-green shape that contains the text 'THANKYOU'. There are also decorative elements: a dark green shape in the top-left corner with a white dotted pattern and a white circle, and a similar pattern in the bottom-center.

THANKYOU