



## Postpaid to Prepaid Migration – Predictive Bill

Customer Care Escalation Mobile Department

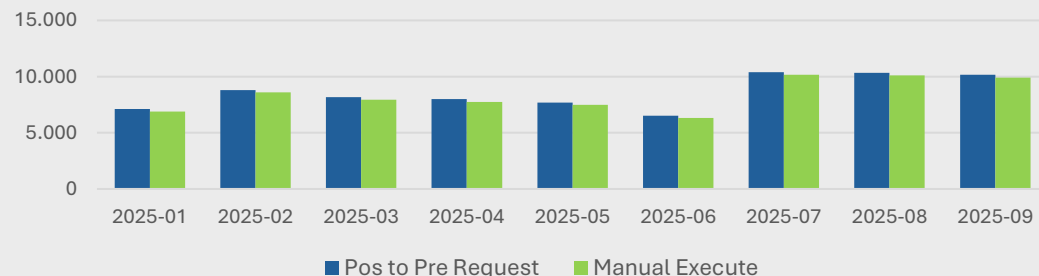
# Post to Pre-Migration Enhancement (with Predictive Bill)

## Daily Trend Post to Pre to Pre

Top Case with highest SLA in Jan 2025 – Sep 2025,  
subject to focus to FCR

KIP	Int	case	fcr	sla
P59-Permintaan Migrasi Post to Pre	110,175	77,155	30%	97%
P51-Permintaan Registrasi IMEI Roamer	62,878	27,699	56%	100%
P63-Permintaan aktivasi layanan	5,382	1,965	63%	97%
P14-Permintaan Reaktivasi	262,544	45,278	83%	92%
P58-Permintaan Migrasi Pre to Post	172,334	6,073	96%	79%

Post to Pre All (Revamp & Manual) - Trend



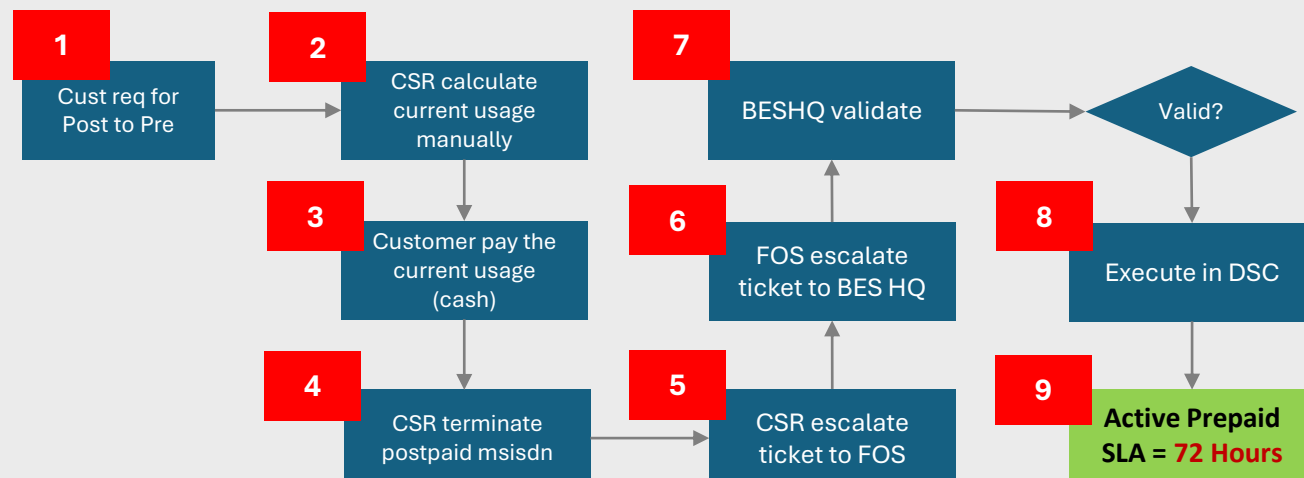
### Predictive Bill Calculation (No MU/ Minimum Usage)

**Predictive bill proposed** (kondisi jika memiliki MU)  
i. Usage Bill = (total hari penggunaan / total hari dalam 1 BC) \* Monthly Fee  
ii. Jika (i) < dari MU maka (i) = Minimum Usage (MU)  
iii. Jika (i) > dari MU (MU) maka (i) = (i)  
iv. Jika Current Bill (billing berjalan) > Monthly Fee, maka Additional Usage = Current Bill – Monthly Fee  
v. Prorate sebelum Tax = (i) + (iv)  
vi. Prorate = (v) + 11%  
vii. Total Bill = Outstanding Bill + (vi)

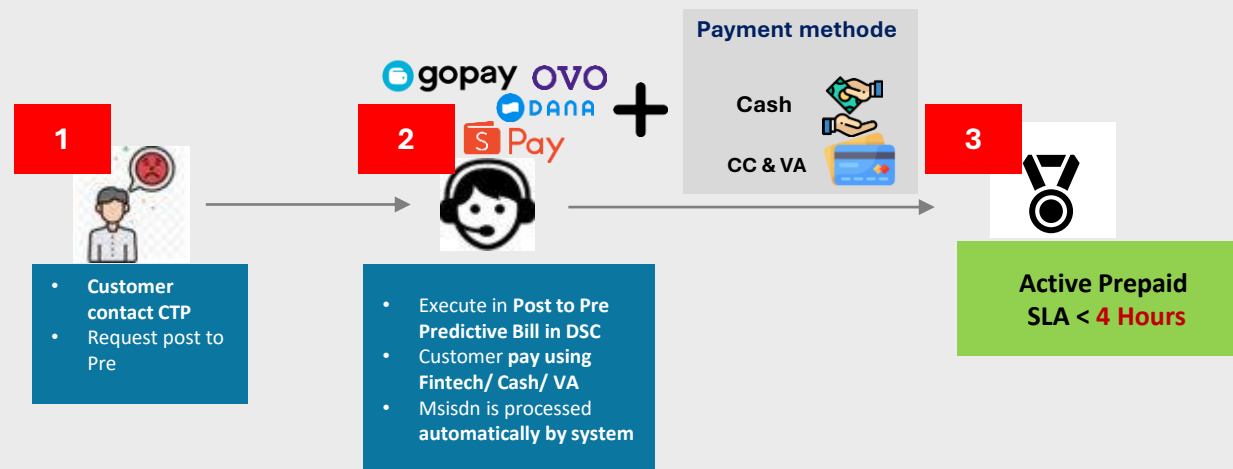
### Predictive Bill Calculation (No MU/ Minimum Usage)

**Predictive bill proposed** (kondisi jika tidak memiliki MU)  
i. Usage Bill = (total hari penggunaan / total hari dalam 1 BC) \* Monthly Fee  
ii. Jika (i) < dari MU maka (i) = Minimum Usage (MU)  
iii. Jika (i) > dari MU (MU) maka (i) = (i)  
iv. Jika Current Bill (billing berjalan) > Monthly Fee, maka Additional Usage = Current Bill – Monthly Fee  
v. Prorate sebelum Tax = (i) + (iv)  
vi. Prorate = (v) + 11%  
vii. Total Bill = Outstanding Bill + (vi)

## Existing Conditon: Post to Pre still Manual Process



## Expected Condition: Automatically Post to Pre using Predictive Bill



# Journey via DSC

Setelah query nomor maka akan masuk pada tampilan dashboard DSC. Pada dashboard ini akan menampilkan menu Prorate Calculation dimana akan terlihat total tagihan yang harus dibayar jika pada saat itu pelanggan ingin melakukan terminasi.

The screenshot displays the DSC (Dashboard Service Center) interface. On the left, a customer profile for 'kartu Halo' is shown with details like phone number (0813 2166), status (ACTIVE), ARPU (Rp. 101.334), and LOS (3.664). The main section shows billing information: 'Kelas' (Class 7), 'Tipe' (Consumer), 'HRC' (NULL), 'Sub Tipe' (Regular), 'SIM Card' (USIM), and 'SIM Type (ESIM/SIMCARD)' (SIMCARD). The 'TOTAL TAGIHAN' is Rp 112, and the 'JATUH TEMPO' is 09/09/2025. A 'Bayar Tagihan >' button is visible. Below this, the 'PEMAKAIAN SEMENTARA' (Rp. 100.000) and 'BATAS PEMAKAIAN ROAMING' (Rp 1.000) are shown with progress bars. A 'Prorate Calculation' button is highlighted with a blue box and a blue arrow. A red callout bubble points to the button with the text: 'Setelah klik menu Prorate Calculation, akan muncul pop up informasi tagihan yang harus dibayar'. The 'Prorate Calculation' pop-up is shown in the foreground, displaying the following information:

- Jumlah Tagihan yang belum dibayar: 112.110
- Jumlah Tagihan berjalan: 55.500
- PPN 11%: 5.500
- Total tagihan yang harus dibayar: 167.610

The 'Total tagihan yang harus dibayar' field is highlighted with a red box.

Pelanggan yang ingin melanjutkan proses pengajuan migrasi post to pre revamp, maka dilanjutkan dengan flow proses berikut:

**Pilih Menu Post to Pre > Submit Order**

Menu Post to Pre muncul setelah query nomor pada menu sebelah kiri. Menu Post to Pre Revamp hanya akan muncul di nomor-nomor yang sebelumnya melakukan migrasi Pre to Post.

The screenshot displays the DSC (Digital Smart Core) interface for a Telkomsel customer. The sidebar on the left contains a search bar and a list of menu items. The 'Post to Pre' menu item is highlighted with a red box, and the 'Submit Order' option is also highlighted with a red box. The main content area shows customer details for 'kartuHalo' with the number '0813 2166 7081'. It includes a 'GOLD' status badge and a 'Link Aja!' button. The 'Kelas' section shows 'Class 7' and 'Consumer'. The 'Tipe' section shows 'HRC' and 'Sub Tipe Regular'. The 'SIM Card' section shows 'USIM' and 'SIM Type (ESIM/SIMCARD)'. The 'Mbanking' section shows 'Ya'. The '5G Provisioning' section shows 'ACTIVE'. The 'Consent Status' section shows a refresh button. The 'TOTAL TAGIHAN' section shows 'Rp. 112.110' and 'JATUH TEMPO 09/09/2025'. The 'PEMAKAIAN SEMENTARA' section shows 'Rp. 100.000' and 'Batas pemakaian Rp. 200.000'. The 'BATAS PEMAKAIAN ROAMING' section shows 'Rp. 1.000.000'. The 'Prorate Calculation' and 'Info Paket' buttons are visible. The 'Info Perangkat' button is also present. The bottom section shows service quotas: 'Internet 52.06 GB', 'Telpon 80 Mins', 'SMS 80 SMS', and 'Monetary Rp. 0'. It also includes a 'Bell Paket Internet' button. The bottom navigation bar shows 'TERAKHIR DIBELI PELANGGAN', 'PASTI PELANGGAN SUKA', 'PENAWARAN TERBAIK', and 'AKTIF CASE (0)'.

## Step 1: Setelah Submit Order > Muncul Page S&K

Halaman syarat dan ketentuan terdiri dari 11 poin yang harus terpenuhi dan diperhatikan sebelum melanjutkan proses selanjutnya. Jika semua item terepenuhi kemudian pilih Next.

**Post to Pre** ▶ Submit Order 081321667081

Progress: Step 1 (S & K) | Step 2 (Validation) | Step 3 (Disclaimer) | Step 4 (Payment) | Step 5 (Order ID)

### Syarat dan Ketentuan

Pelanggan yang berhak melakukan migrasi dari postpaid ke prepaid (post-to-pre) yaitu:

- Tidak berawalan 0811- dan sebelumnya pernah migrasi dari layanan prabayar menjadi layanan pascabayar Telkomsel Halo.
- Sudah menerima tagihan pertama setelah migrasi ke layanan pascabayar Telkomsel Halo dan maksimal 6 bulan. Permintaan tidak dapat diproses jika telah lebih dari 6 bulan menjadi Telkomsel Halo.
- Tunduk pada ketentuan 1 NIK (Nomor Induk Kependudukan) hanya boleh terdaftar (registrasi) pada maksimal 3 kartu prabayar.
- Nomor yang diajukan untuk diubah ke mode prabayar tidak memiliki nomor tambahan yang tagihannya menjadi satu dengan nomor yang akan diajukan tersebut dan bukan merupakan nomor tambahan yang tagihannya ditanggung nomor utama.
- Bersedia melunasi tagihan (jika ada) pada nomor yang diajukan dan membayar pemakaian sementara yang dapat dicek melalui MyTelkomsel atau \*888#.
- Setelah pembayaran berhasil, pelanggan bersedia menunggu 3x24 jam untuk proses kembali ke prabayar dengan kondisi kartu tidak dapat digunakan.
- Bersedia membayar jika ada kekurangan tagihan yang belum masuk pada pemakaian sementara seperti tagihan dari layanan International Roaming atau lainnya.
- Dimohon untuk tidak melakukan pembelian apapun dan tidak melakukan upgrade Batas Pemakaian setelah permintaan dilakukan.
- Kuota pada saat aktif sebagai Halo tidak akan terbawa ke layanan prabayar.
- Jika nomor yang diajukan memiliki Kuota Keluarga, kuota yang diberikan pada nomor lainnya akan hangus.

**Next**



## Step 2: Page Validation

Page validation berisi poin-poin yang harus dicek kevalidan setiap poinnya dan attach evidence. Pilih "Valid" jika validasi sesuai dan lakukan unggah berkas sampai status unggah berubah menjadi "Sukses"

Cari Menu

E-Form

5G Provisioning

PAYU Restrict

Consent Management

Manajemen IMEI

Post to Pre

Submit Order

Resume Order

LOENA

MyTelkomsel Status Trx (Elisa)

Cari Paket

ATUR STATUS PELANGGAN

Myka

Post to Pre ▶ Submit Order

081321667081

Step 1 S & K

Step 2 Validation

Step 3 Disclaimer

Step 4 Payment


Step 5 Order ID

Harap mengunggah document dari validasi pertama \*

Parameter Validasi	Data dari Backend	Status Valid/Tidak	Unggah Berkas*
Pelanggan pernah melakukan Pre to Post sebelumnya *		<input type="radio"/> Tidak <input checked="" type="radio"/> Valid	
MSISDN pelanggan bukan alokasi nomor postpaid, awalan MSISDN bukan 081xxxx *	6281321667081	<input type="radio"/> Tidak <input checked="" type="radio"/> Valid	
Kesesuaian data NIK dan NOKK (atau Face Recognition) *	NIK: **73**5801****02 NOKK:	<input type="radio"/> Tidak <input checked="" type="radio"/> Valid	Sukses
Kesesuaian Nama Lengkap Pelanggan *	MERY HERTATI AMBARITA	<input type="radio"/> Tidak <input checked="" type="radio"/> Valid	Sukses
Kesesuaian Tempat Tanggal Lahir Pelanggan *	TARUTUNG, 1982-01-18	<input type="radio"/> Tidak <input checked="" type="radio"/> Valid	<a href="#">Insert File</a>
Kesesuaian Validasi Tambahan	Select...	<input type="radio"/> Tidak <input checked="" type="radio"/> Valid	<a href="#">Insert File</a>
Foto Diri Pelanggan sambil memegang e-KTP		<input type="radio"/> Tidak <input checked="" type="radio"/> Valid	<a href="#">Insert File</a>


Next

Halaman Disclaimer berisi informasi yang harus dikonfirmasi kepada pelanggan. Jika informasi pelanggan sudah sesuai dan sudah dilengkapi, lakukan checklist pada setiap item. Kemudian pilih Next



Waktu Pelayanan: 00:21:43

EN ID



Carli Menu

Dashboard

CCA

Akun Saya

Kasir

Manage Order

Schedule Activation Monitoring

Profile

SIM Card

Pilih Paket

Pilih Paket (DSC)

Carli Paket

ATUR STATUS PELANGGAN

Myka

Tanya Myka

Post to Pre

Submit Order

24264595

Step 1

S & K

24264595

Step 2

Validation

24264595

Step 3

Disclaimer

24264595

Step 4

Payment

24264595

Step 5

Order ID

Parameter Validasi / Konfirmasi

Status

Menginformasikan bahwa tidak boleh ada pemakaian lagi. Jika terdapat pemakaian kembali di luar pemakaian yang telah dibayarkan, Pelanggan wajib membayarkan selisih tagihan tersebut \*

Pelanggan menyampaikan nomor lain pelanggan yang bisa dikontak \*

6281346527317

Pelanggan menyampaikan email pelanggan yang bisa dikontak \*

m\_@gmail.com

Menyampaikan pelanggan wajib untuk registrasi prabayar kembali oleh pelanggan setelah sukses migrasi \*

Menyampaikan tentang kewajiban membayar late bill (jika ada) segera setelah late bill dikirimkan \*

Menyampaikan bahwa maksimal nomor akan mati 1x24 jam segera setelah pembayaran dilakukan \*

Menyampaikan kuota di postpaid tidak akan terbawa ke prepaid sehingga wajib beli paket lagi \*

Menyampaikan pulsa pelanggan akan seperti perdana baru dan pelanggan tidak punya kuota sehingga disarankan jika memang butuh harus aktivasi paket data \*

Pelanggan sudah ditawarkan untuk downgrade paket terlebih dahulu sebelum pelanggan memutuskan untuk kembali ke prepaid \*



## Step 4: Payment

Halaman Payment menampilkan nominal yang harus dibayar dan juga pilihan metode pembayaran. Nominal yang muncul pada tampilan halaman ini akan sama dengan nominal yang muncul di dashboard prorata calculation.

Post to Pre ▶ Submit Order 081321667081

Step 1 S & K Step 2 Validation Step 3 Disclaimer Step 4 Payment Step 5 Order ID

**Pembayaran**

Jumlah Tagihan yang belum dibayar

112110

Jumlah Tagihan berjalan

55500

Total Tagihan

167610

Metode Pembayaran yang dipilih:

Pelanggan akan dikirimkan link pembayaran melalui SMS

Cash

Finnet - Bank BNI (expired in 10 minute)

Finnet - Bank Mandiri (expired in 10 minute)

Finnet - Bank BCA (expired in 10 minute)

Direct Debit

Credit Card

Cash

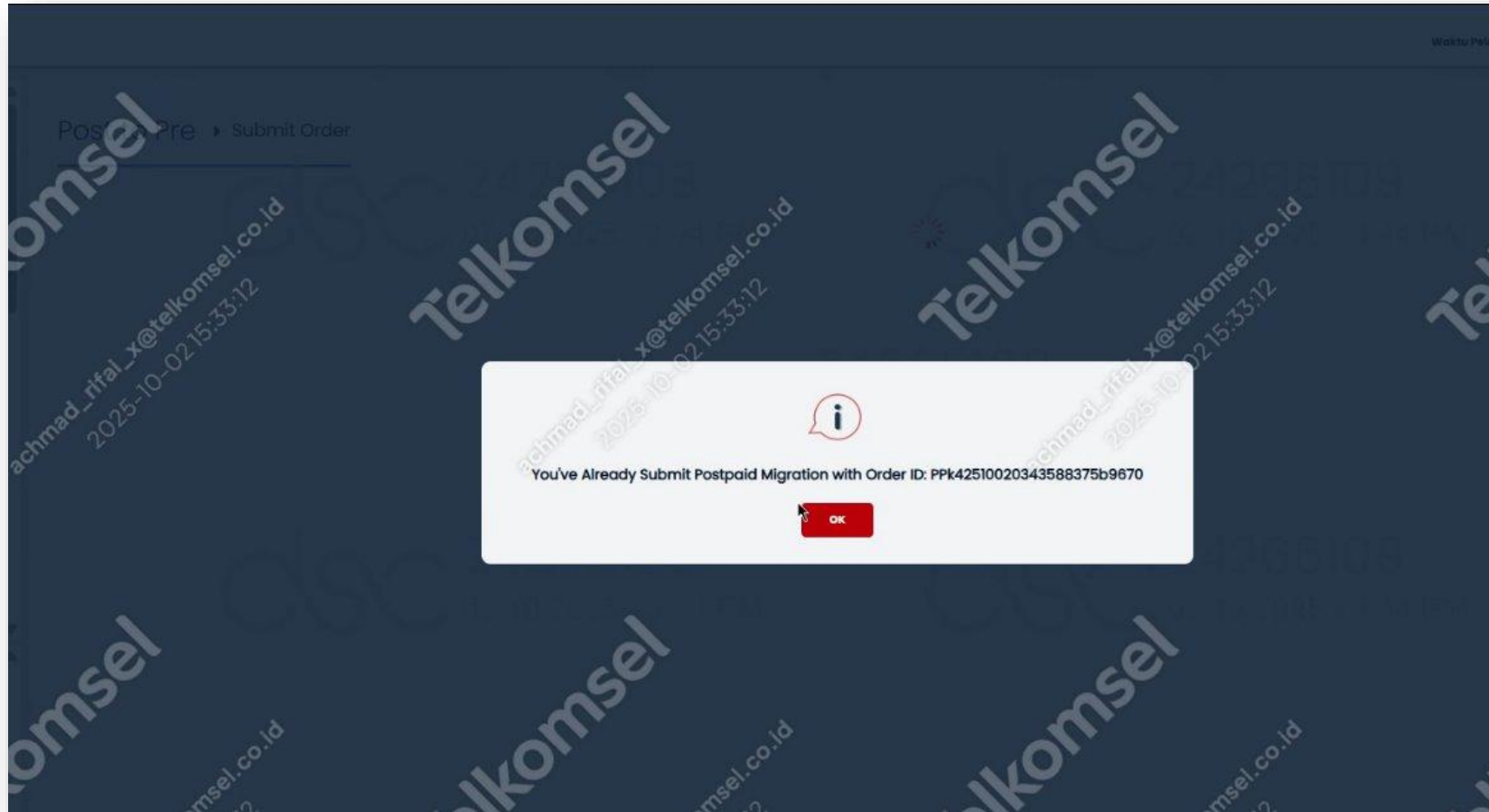
\*\*\*\*\*ta18@gmail.com

Lanjutkan

# Flow Proses Migrasi Post to Pre Revamp

## Step 5: Order ID

Setelah proses pembayaran dan submit, akan muncul Order ID. Catat Order ID tersebut untuk selanjutnya digunakan monitoring proses migrasi post to pre.



## Menu Post to Pre – Tracking Order

Monitoring migrasi post to pre dilakukan melalui menu **Post to Pre > Tracking Order**. Tracking order bisa dilakukan melalui MSISDN ataupun ID Order > setting tanggal > cari

Post to Pre > Tracking Order

Mandatory Search Key: MSISDN

Order Id: MSISDN

MSISDN \*: MSISDN

Tanggal Dibuat: 01-10-2025 - 04-10-2025

Pending Order Status: Select...

Hapus Cari

Post to Pre > Tracking > Detail

Step 1: Order Submitted

Step 2: Payment

Step 3: Postpaid Termination

Step 4: Prepaid Activation

Step 5: Complete

Detail Pesanan

Order Id	MSISDN	Status
PPk42510020400174162aba60	6281340770507	REACTIVATION_SUCCESS

Kontak

MSISDN	Email
6281340770507	*****mail@gmail.com

## Sukses kembali menjadi Prepaid

Lakukan pengecekan status secara berkala pada menu MSISDN Status dan Profile Dashboard DSC untuk memastikan bahwa status nomor pelanggan sudah berubah menjadi Active Prepaid.

Cari Menu

inainome

Ticket Order

Manage Order

Reactivate

MSISDN Status

Penanganan Kasus

Financial Account

Kill MyTelkomsel Session

Check MBJJ

Telkomsel Online Order Service

MSISDN Status

MSISDN 62813- [REDACTED]

Hasil Pencarian

MSISDN	0813- [REDACTED]	Regional Code	-	BU Code	-	Status	ACTIVE	Regional	-
BU Description	-	Area Code	-	POC Code	-	Subscriber	Prepaid	Description	-
POC Description	-	Product	0813 - simPATI 12					Area Description	-
		Description	digit						