

No	Kategori	Standar Template	Keterangan
1.	Opening Email - Status Dying Gasp (HSI)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA) dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Guna memudahkan pengecekan dan tindak-lanjut, mohon dibantu untuk informasikan:</p> <p>Apakah ada indikasi power issue atau modem dimatikan di lokasi?</p> <p>Demikian disampaikan dan terima kasih.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>1. Template digunakan untuk layanan HSI pada saat hasil pengecekan di aplikasi ACS bahwa modem terantau dimatikan atau tidak ada aliran listrik (status: Dying Gasp).</p> <p>2. Lampirkan status layanan HSI dengan status dying gasp yang tertera di aplikasi ACS.</p> <p>3. Template digunakan apabila pelapor tidak berada di lokasi yang mengalami kendala.</p>
2.	Opening Email - All layanan mengalami gangguan dan penyebab belum bisa dipastikan.	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA) dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Guna memudahkan pengecekan dan tindak-lanjut, mohon dibantu untuk informasikan:</p> <p>1. Apakah ada indikasi power issue/modem dimatikan/mati listrik/kantor tutup?</p> <p>2. Mohon dilakukan restart modem dan melampirkan capture indikasi lampu di modem setelah 1 menit di restart.</p> <p>Demikian disampaikan dan terima kasih.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>1. Template digunakan untuk all layanan.</p> <p>2. Template digunakan apabila penyebab gangguan masih belum bisa dipastikan.</p>
3.	Opening Email- Beda Segment (DCS)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Sebagai informasi, nomor pelanggan ... terdaftar pada Divisi Consumer Service (DCS).</p> <p>Saat ini, email laporan kami teruskan ke divisi terkait untuk dilakukan penanganan lebih lanjut. Kedepannya, untuk memudahkan akses informasi dan percepatan penanganan gangguan, kami sarankan Bapak/Ibu untuk menghubungi call center 147 atau email: customer@telkom.co.id.</p> <p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>1. Template digunakan ketika ada pelanggan yang melaporkan keluhan via email dan hasil dari pengecekan, segmentasi pelanggan masuk ke kategori pelanggan residential (DCS).</p> <p>2. Template digunakan dengan me-reply email pelanggan dan men-cc-kan email customer@telkom.co.id.</p>
4.	Opening Email - Layanan Normal (lapor gangguan baru/belum ada tiket)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA). Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Bersama ini kami sampaikan bahwa pengecekan awal dengan nomor layanan (SID / Nomor ID) di sisi kami terpantau normal.</p> <p>Update pengecekan kami:</p> <p><i>*Capture hasil pengecekan status jaringan via aplikasi pendukung (contoh: SecureCRT/ACS/Gladius)</i></p> <p>Silakan dilakukan pengecekan status layanan di lokasi Bapak/Ibu.</p> <p>Apabila mengalami kendala kembali, kami sarankan untuk melakukan restart modem terlebih dahulu.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	

5.	Opening Email - Info Nomor Tiket	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA) dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Bersama ini kami sampaikan informasi sehubungan dengan gangguan layanan yang sedang Bapak/Ibu alami.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket Gangguan:</p> <p>Waktu estimasi pengecekan awal selama ... menit ke depan. <i>(layanan datin 60 menit/layanan non-datin 120 menit)</i> Kami akan informasikan kembali terkait progres perbaikan layanan Bapak/Ibu.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Template untuk estimasi perbaikan "sejak pukul: ..." digunakan untuk email Pro-active.</p> <p>- Apabila dalam waktu 1 jam layanan masih mengalami gangguan, maka wajib untuk dikirimkan email informasi update pengecekan.</p>
6.	Opening Email - Tanya Data Lengkap	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA) dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Guna memudahkan proses pengecekan dan pembuatan tiket laporan gangguan, mohon dibantu lengkapi data berikut:</p> <p>Nama Perusahaan: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Alamat Lengkap: Nama & Nomor PIC: Detail Gangguan:</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	
7.	Email Update Info Progress - Reactive & Pro-Active	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Bersama ini kami sampaikan informasi sehubungan dengan gangguan layanan yang sedang Bapak/Ibu alami.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket Gangguan: Progress Perbaikan: <i>(Informasikan detail update tahapan perbaikannya dan estimasi waktu penyelesaiannya)</i></p> <p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Template digunakan untuk update informasi penanganan gangguan kepada pelanggan.</p> <p>- Apabila pelanggan menanyakan evidence atau lampiran, silakan dikirimkan sebagai lampiran tambahan.</p>
8.	Email Update Info Progress Gangguan Masal	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Bersama ini kami sampaikan informasi sehubungan dengan gangguan layanan yang sedang Bapak/Ibu alami.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket Gangguan:</p> <p>Kami informasikan bahwa saat ini sedang terjadi gangguan masal pada perangkat Telkom di area <i>(sebutkan wilayah terjadinya gangguan masal dan estimasi waktu penyelesaian gangguan masal bila dianyakan)</i> dan berimbas kepada layanan Bapak/Ibu.</p> <p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Estimasi waktu penyelesaian gangguan masal didapatkan dari PIC Gangguan Masal untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat.</p>

9.	Email Tanya Progress Gangguan Belum Ada Update - Gangguan Personal/Gangguan Masal	<p>Bersama ini kami sampaikan informasi sehubungan dengan gangguan layanan yang sedang Bapak/Ibu ... (nama pelanggan) alami.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket Gangguan:</p> <p>Pilih salah satu: "Tahap 1" Teknisi kami sedang melakukan perbaikan pada perangkat dan jaringan Telkom.</p> <p>"Tahap 2" Teknisi kami masih melakukan perbaikan pada perangkat dan jaringan Telkom. Kami akan informasikan progres perbaikannya segera.</p> <p>"Tahap 3" Teknisi kami masih berupaya melakukan perbaikan pada perangkat dan jaringan Telkom. Kami akan informasikan progres perbaikannya segera.</p> <p>"Tahap 4" Kami mohon maaf bahwa gangguan yang terjadi pada layanan Bapak/Ibu masih dalam progres perbaikan oleh teknisi terkait. Kami terus berupaya agar gangguan segera terselesaikan.</p> <p>"Tahap 5" Terima kasih atas pengertian dan kesabaran Bapak/Ibu, kami mohon maaf gangguan pada layanan Anda sampai dengan saat ini masih dalam progres perbaikan oleh teknisi terkait. Kami terus berupaya agar gangguan segera terselesaikan.</p> <p>(cantumkan informasi update estimasi penanganan jika ada)</p> <p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>Pastikan bahwa sudah dilakukan koordinasi terlebih dahulu kepada petugas terkait dan melakukan pengecekan di tools untuk update informasi terbaru penanganan gangguan.</p>
10.	Email Pre-Closed (Segmen Gangguan di Infrastruktur Telkom) Layanan Datin, IMES, SIP TRUNK & ISDN	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa layanan telah kembali normal.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket Gangguan:</p> <p>Penyebab Gangguan: (cantumkan dengan jelas) Info Perbaikan: (cantumkan dengan jelas)</p> <p>Status Tiket: Solved Update pengecekan: "Capture evidence hasil pengecekan status jaringan via aplikasi pendukung (Contoh: SecureCRT / Gladius / ACS)"</p> <p>Silakan lakukan pengecekan layanan di lokasi dan untuk konfirmasi hasil pengecekan, Bapak/Ibu dapat me-reply email ini.</p> <p>Note: * Tiket laporan gangguan akan kami close bila tidak ada balasan.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Apabila layanan sudah normal saat office hour, maka tiket akan di close apabila tidak ada konfirmasi dari customer dalam 1 jam setelah email pre-closed terkirim.</p> <p>- Apabila layanan sudah normal diluar office hour, maka email pre-closed tetap dikirim. Apabila tidak ada konfirmasi dari customer, status tiket pending sampai dengan esok hari dan tiket di close pukul 09:00.</p>
11.	Email Closed (Segmen Gangguan di Infrastruktur Telkom) Layanan Pots & HSI / Indihome	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa layanan telah kembali normal.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket Gangguan:</p> <p>Penyebab Gangguan: (cantumkan dengan jelas) Info Perbaikan: (cantumkan dengan jelas)</p> <p>Update pengecekan: "Capture evidence hasil pengecekan status jaringan via aplikasi pendukung (Contoh: SecureCRT / Gladius / ACS)"</p> <p>Silakan lakukan pengecekan layanan di lokasi, apabila layanan masih terkendala Bapak/Ibu bisa menghubungi kami kembali. Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini dan terima kasih telah menghubungi TENESA.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Untuk tiket gangguan layanan Pots & HSI / Indihome, apabila layanan sudah terpantau normal tiket gangguan bisa di close dengan melengkapi informasi update hasil pengecekan di aplikasi pendukung dan evidence perbaikan.</p> <p>- Template ini tidak berlaku untuk layanan kritis (SIP TRUNK & ISDN)</p> <p>- Informasi Pre-Closed dikirimkan apabila pelanggan sudah dikontak sebelumnya oleh agent Tier 2 Datin dan tidak bisa dihubungi.</p>

12.	Email Closed (Segmen Gangguan di Infrastruktur Telkom) Layanan Datin, IMES, SIP TRUNK & ISDN	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Bersama ini kami sampaikan bahwa perbaikan gangguan jaringan telah selesai.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket Gangguan: Open Tiket: Penyebab Gangguan (RFO): (*Silakan infokan dengan detail) Solusi Gangguan (Info Perbaikan): (*Silakan infokan dengan detail) Konfirmasi PIC: nama customer (PIC)</p> <p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini dan terima kasih telah menghubungi TENESA.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	
13.	Email Closed (Segmen Gangguan di sisi customer) Layanan Datin, IMES, SIP TRUNK & ISDN	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Bersama ini kami sampaikan bahwa pengecekan jaringan telah selesai.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket: Open Tiket: Penyebab Gangguan (RFO): (*Silakan infokan dengan detail) Solusi Gangguan (Info Pengecekan): (*Silakan infokan dengan detail) Konfirmasi PIC: nama customer (PIC)</p> <p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini dan terima kasih telah menghubungi TENESA.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	
14.	Email Conditional	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA)</p> <p>Bersama ini kami sampaikan informasi sehubungan dengan gangguan layanan yang sedang Bapak/Ibu alami.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket Gangguan:</p> <p>Kami telah menerima e-mail laporan/permintaan Bapak/Ibu dan akan segera kami tindak-lanjuti.</p> <p>Hormat kami, (signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Template ini digunakan apabila terjadi kendala pada aplikasi pendukung (MYCX, SecureCRT, Gladius, ACS) sehingga tidak bisa melakukan pengecekan terkait layanan yang dilaporkan.</p>