


## TAGIHAN TIDAK MUNCUL PADA LAYANAN DATIN

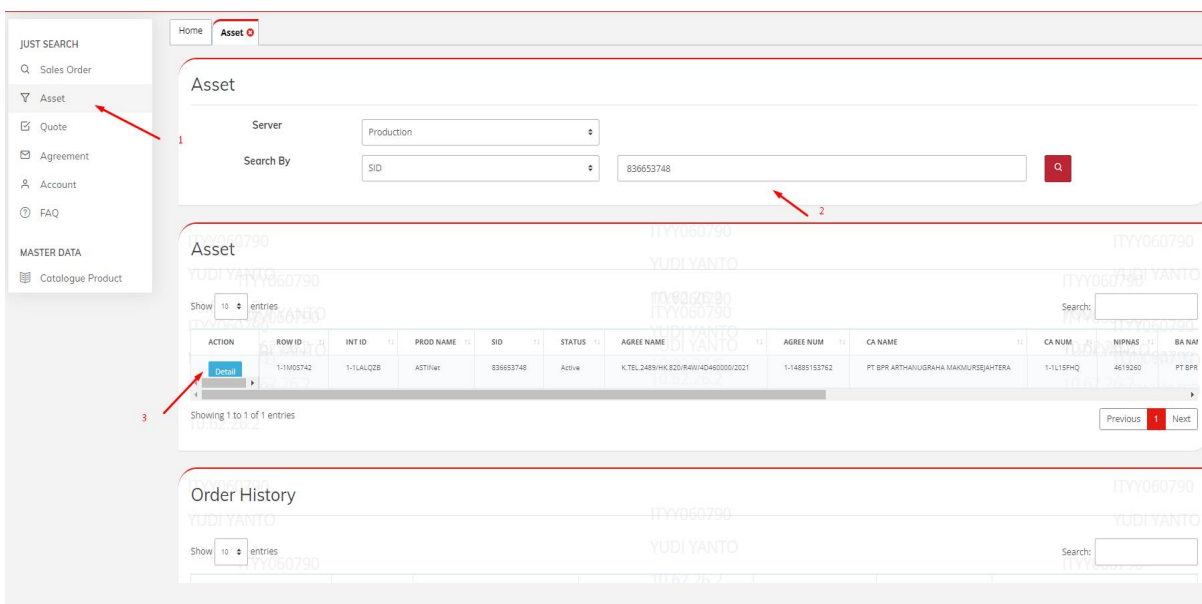
**Deskripsi :** Pelanggan melaporkan bahwa detail tagihan/invoice layanan DATIN (VPNIP, ASTINET dan Metro Ethernet) belum muncul/belum diterima

### Cara Identifikasi Case :

#### A. Pengecekan status layanan pelanggan menggunakan SID

Pengecekan status layanan melalui aplikasi ncxtools <https://ncxtools.telkom.co.id/>

1. Pilih Menu **EBIS** > Klik **Asset**
2. Masukan SID pelanggan > Klik tombol 
3. Setelah muncul tampilan > Klik **Detail**



JUST SEARCH

- Q Sales Order
- ▼ Asset
- Quote
- Agreement
- Account
- FAQ

MASTER DATA

- Catalogue Product

Home Asset

Asset

Server Production

Search By SID E36653748

Asset

Show 10 entries

ACTION	ROW ID	INT ID	PROD NAME	SID	STATUS	AGREE NAME	AGREE NUM	CA NAME	CA NUM	NIPNAS	BA NAM
<a href="#">Detail</a>	1-1M05742	1-1LALQZB	ASTINET	E36653748	Active	K.TEL 2489/1HK.820/RAH/40480000/2021	1-1488513762	PT BPR ARTHAKULUGRAHA MAKASURSEJAHTERA	1-1L15FHQ	4619260	PT BPR

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

Order History

Show 10 entries

**Gambar 1.** Input SID pelanggan di aplikasi NCXtools

Home Asset			
Asset Header			
Row ID	: 1-5AN99E0	CA ID	: 1-866-3294
Int ID	: 1-400IV6R	CA Name	: PT AIRIN
Asset#	: 1-11527636680	CA Num	: C0004727253
Product	: Telkom Metro Node	NIPNAS	: 4727253
Product Type	: Service Bundle	BA ID	: 1-1G1J9LI
Price Code	: Recurring	BA Name	: PT. AIRIN
SID	: 1210832687	BA Num	: 1-1G1J9LI
Status	: <b>Active</b>	Accnas	: 4926367
Agree Name	: K.TEL.1702/HK.820/DBS-OD100000/2020	SA ID	: 1-4NWDIUL
Agree Num	: 1-13341970311	SA Name	: AIRIN CILINCING
Termin	:	SA Num	: 1-4NWDIUL
Termin Value	:		
Usage	: No		

**Gambar 2.** Status pelanggan *Active* pada aplikasi NCXtools

Home Asset			
Asset Header			
Row ID	: 1-8K5-3212	CA ID	: 1-2J1-1232
Int ID	: 1-8K5-3212	CA Name	: MENJANGAN SAKTI
Asset#	: 300106495-0024415781	CA Num	: C3001064957
Product	: MPLS VPN IP Node	NIPNAS	: 2000290
Product Type	: Service Bundle	BA ID	: 1-86Y-4881
Price Code	: Recurring	BA Name	: PT. MENSA BINASUKSES
SID	: 300106495-0024415781	BA Num	: B0004846272
Status	: <b>Suspended</b>	Accnas	: 4846272
Agree Name	: KTEL020056HK820DESHWS2022_9	SA ID	: 1-875-1480
Agree Num	: 1-22534891072	SA Name	: MENSA BINASUKSES
Termin	:	SA Num	: S0006082169
Termin Value	:		
Usage	: No		

**Gambar 3.** Status pelanggan *Suspended* pada aplikasi NCXtools

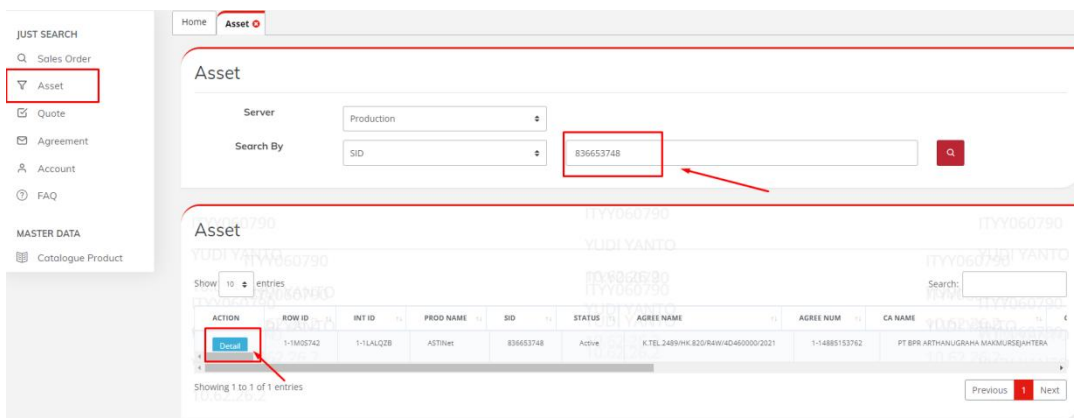
Terdapat beberapa status pada aplikasi NCXTools, yaitu:

- Active* : status layanan aktif
- Inactive* : status layanan sudah tidak aktif
- Suspended* : status layanan ter-suspend
- Inprogress* : status layanan masih dalam progress (contohnya pending BASO atau delete order)


## B. Pastikan pengecekan *billing* menggunakan *Account Number*

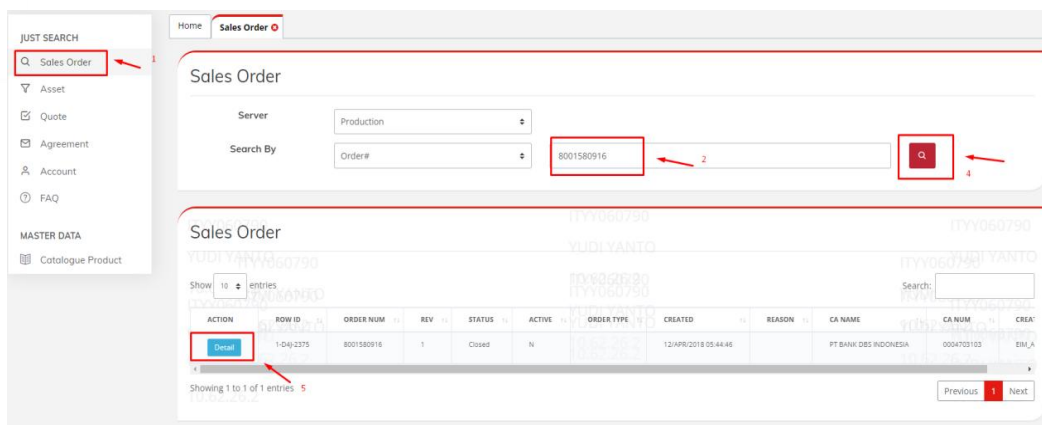
Apabila pelanggan menginformasikan SID dan tidak mengetahui *Account number* maka perlu diketahui/dicari terlebih dahulu, berikut langkah-langkahnya:

1. Buka Aplikasi NCX <https://ncxtools.telkom.co.id/>
2. Klik Menu **EBIS** > Klik Sub Menu **Asset**
3. Masukkan SID pelanggan > Klik **Detail**



**Gambar 4.** Hasil pengecekan SID pada aplikasi NCX

4. Setelah *Account Number* ditemukan kemudian pengecekan *invoice* di lanjutkan ke aplikasi TOS (TiBS Operational Support)
- Namun apabila pelanggan menginformasikan **AO (Activation Order)** atau *Nomor Order* maka harus diketahui terlebih dahulu *Account number*, berikut langkah-langkahnya:
    1. Buka Aplikasi NCX <https://ncxtools.telkom.co.id/>
    2. Klik Menu **EBIS** > Klik Sub Menu **Sales Order**
    3. Masukkan AO pelanggan > Klik tombol 
    4. Setelah muncul tampilan selanjutnya Klik **Detail**



JUST SEARCH

- Q Sales Order
- Asset
- Quote
- Agreement
- Account
- FAQ

MASTER DATA

- Catalogue Product

Home Sales Order

Sales Order

Server: Production

Search By: Order#

8001580916

Search

Sales Order

Show 10 entries

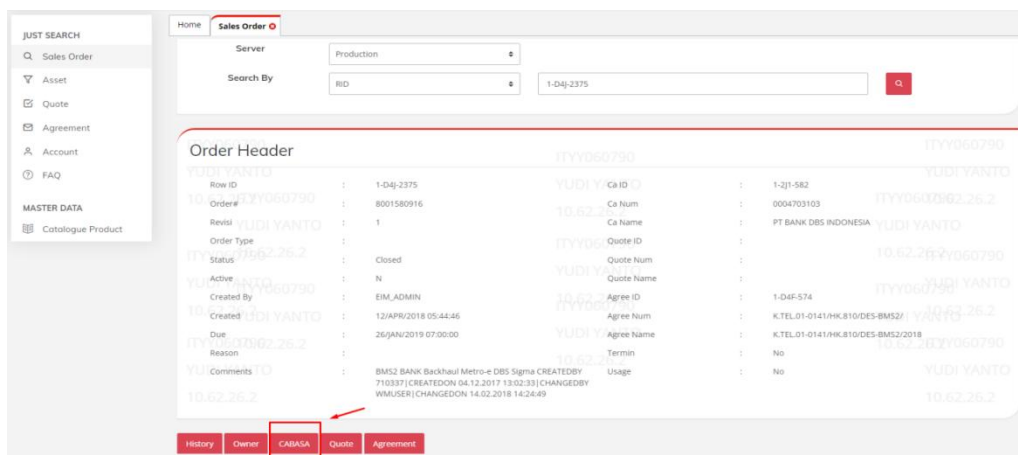
ACTION	ROW ID	ORDER NUM	REV	STATUS	ACTIVE	ORDER TYPE	CREATED	REASON	CA NAME	CA NUM	CREAT
Details	1-D4j-2375	8001580916	1	Closed	N		12/APR/2018 05:44:46		PT BANK DBS INDONESIA	0004703103	EIM_A

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

Gambar 5. Contoh pencarian Account number menggunakan AO

5. Setelah muncul tampilan Setelah muncul tampilan selanjutnya Klik **CABASA**



JUST SEARCH

- Q Sales Order
- Asset
- Quote
- Agreement
- Account
- FAQ

MASTER DATA

- Catalogue Product

Home Sales Order

Server: Production

Search By: BID

1-D4j-2375

Search

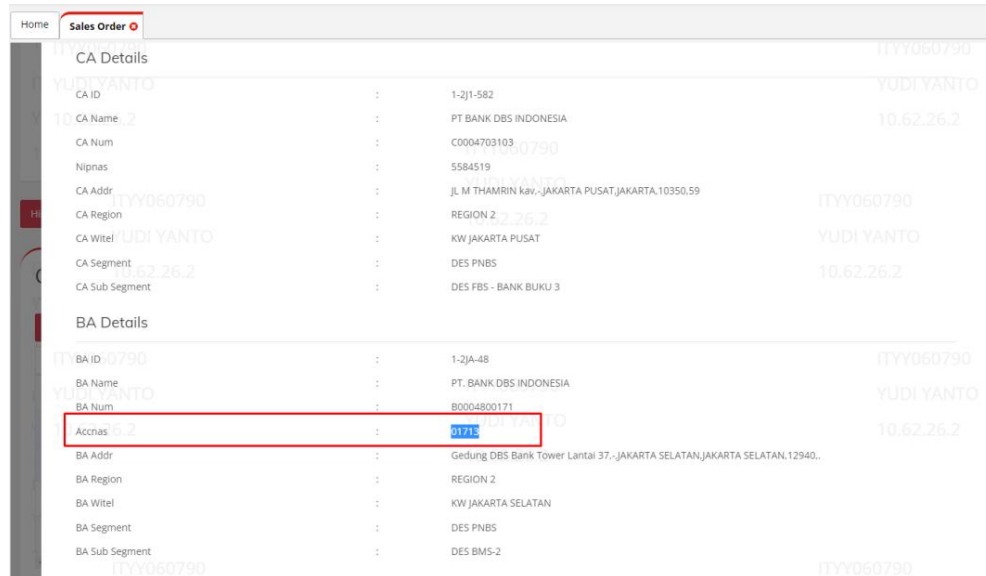
Order Header

Row ID	1-D4j-2375	Ca ID	1-2J1-582
Order#	8001580916	Ca Num	0004703103
Revisi	1	Ca Name	PT BANK DBS INDONESIA
Order Type	Closed	Quote ID	
Status	N	Quote Num	
Active	N	Quote Name	
Created By	EIM_ADMIN	Agree ID	1-D4F-574
Created	12/APR/2018 05:44:46	Agree Num	K.TEL.01-0141/HK.810/DES-BMS2/
Date	26/JAN/2019 07:00:00	Agree Name	K.TEL.01-0141/HK.810/DES-BMS2/2018
Reason		Termin	No
Comments	BM52 BANK Backhaul Metro-e DBS Sigma CREATEDBY 710337/CREATEDON 04.12.2017 13:02:33/CHANGEDBY WMUSER/CHANGEDON 14.02.2018 14:24:49	Usage	No

History Owner CABASA Quote Agreement

Gambar 6. Contoh pencarian Account number menggunakan AO (2)

6. Setelah Account Number ditemukan kemudian pengecekan invoice di lanjutkan ke aplikasi TOS (TiBS Operational Support)



Home Sales Order

CA Details

CA ID	:	1-2J1-582
CA Name	:	PT BANK DBS INDONESIA
CA Num	:	C0004703103
Nipnas	:	5584519
CA Addr	:	JL M THAMRIN kav. JAKARTA PUSAT, JAKARTA, 10350, 59
CA Region	:	REGION 2
CA Witel	:	KW JAKARTA PUSAT
CA Segment	:	DES PNBS
CA Sub Segment	:	DES FBS - BANK BUKU 3

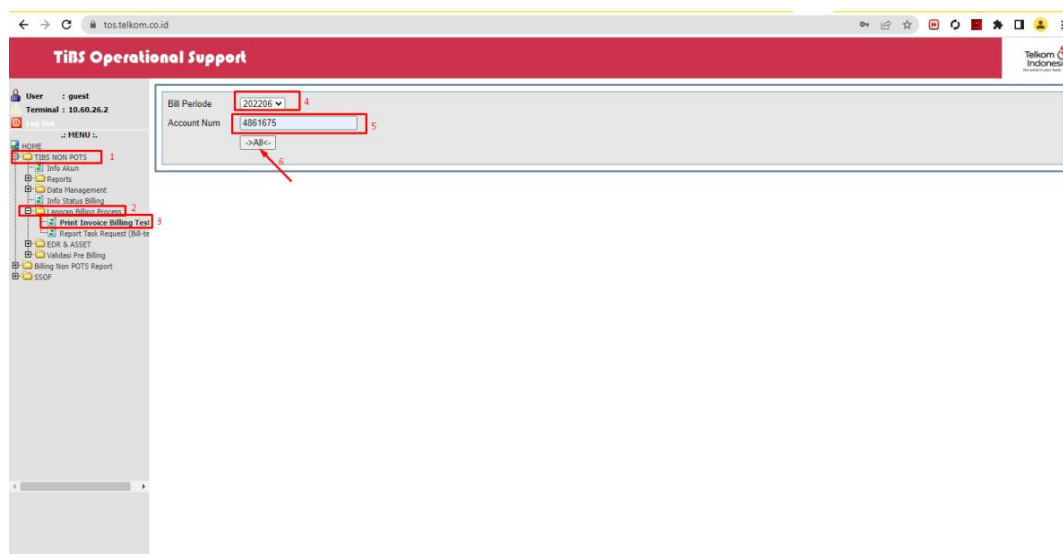
BA Details

BA ID	:	1-2JA-48
BA Name	:	PT. BANK DBS INDONESIA
BA Num	:	B0004800171
Accnas	:	0171
BA Addr	:	Gedung DBS Bank Tower Lantai 37., JAKARTA SELATAN, JAKARTA SELATAN, 12940.
BA Region	:	REGION 2
BA Witel	:	KW JAKARTA SELATAN
BA Segment	:	DES PNBS
BA Sub Segment	:	DES BMS-2

Gambar 7. Contoh pencarian *Account number* pada aplikasi NCX

### C. Pengecekan *Account Number* untuk mengetahui *invoice* pada aplikasi TOS (TiBS Operational Support)

1. Buka aplikasi TOS (TiBS) Operational Support
2. Link : [www.tos.telkom.co.id](http://www.tos.telkom.co.id) atau <http://10.60.170.94/>  
Username : guest  
Password : telkom
3. Klik Menu **TiBS NON POTS** > Klik Sub Menu **Laporan Billing Process**
4. Pilih **Print Invoice Billing Test**
5. Pilih **Bill Periode** lalu diisi periode yang muncul (Bill periode hanya akan muncul di bulan terakhir)
6. Masukkan **Account Number** > Klik **All**



tos.telkom.co.id

TiBS Operational Support

User : guest  
Terminal : 10.60.26.2

Menu

- TiBS NON POTS
  - Info Akun
  - Reports
  - Data Management
  - Info Status Billing
  - Laporan Billing Process**
    - Print Invoice Billing Test**
    - Report Task Request (Bill-It)
    - EDR & ASSET
    - Validate Pre Billing
    - Billing Non POTS Report
    - SSOP

Bill Periode: 202206  
Account Num: 14861675

Print Invoice Billing Test

Gambar 8. Tampilan pencarian *invoice* pada aplikasi TOS

7. *Invoice* Akan muncul dengan format PDF

*Account number* bisa memiliki satu atau lebih dari satu SID / Produk :

- Contoh *Account number* yang memiliki lebih dari satu SID / Produk

- Total Tagihan (202206 / Juni 2022)

**BIAYA PENGGUNAAN TELKOM Solution**  
**TELKOM Solution BILLING STATEMENT**

**PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**  
**JL. JAPATI NO. 1 BANDUNG 40133**  
**NPWP/PKP** : 01.000.013.1-093.000  
**OFFICIAL RECEIPT NO** : 4861675000065-202206  
**NPWP. NPWP** : 021163795092.000  
**CIDNAS. Customer ID** : -  
**Nomor Account. Account Number** : **4861675**  
**Bulan Tagihan. Billing Month** : Juni 2022

PT. HUAWEI TECH INVESTMENT  
 JALAN JEND SUDIRMAN GD. BRI II  
 LT20 S 2005 Tanah Abang  
 10210

---

<u>Tagihan Bulan Ini</u> <i>New Charge</i>	<b>Rp.</b>	<b>362,754,193.00</b>
ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES	Rp. 37,380,000.00	
Device Services - Monthly Recurring Charges	Rp. 5,000,000.00	
TELKOM METRO - MONTHLY RECURRING CHARGES	Rp. 172,500,000.00	
TELKOM VPN IP - MONTHLY RECURRING CHARGES	Rp. 111,925,580.00	
PPN	Rp. 35,948,613.00	

Gambar 9. Hasil pengecekan *invoice* pada aplikasi TOS

- Rincian Biaya (202206 / Juni 2022)

RINCIAN BIAYA PENGGUNAAN

TELKOM Solution

TELKOM Solution DETAIL USAGE

PT. HUAWEI TECH INVESTMENT

Nomor Tagihan. Invoice Number

: 4861675000065

NPWP. NPWP

: 021163795092.000

CIDNAS. Customer ID

: -

Nomor Account. Account Number

: 4861675

Bulan Tagihan. Billing Month

: Juni 2022

Tanggal Akhir Pembayaran.Due Date

:

\* ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
1	CASABLANKA JAKARTA SELATAN	835221950	40MBPS	202206	20,580,000.00
2	Jl Casablanca Raya Kav 88 Jakarta selatan	300107201-0030929472	40MBPS	202206	16,800,000.00
Sub. ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES					37,380,000.00

\* Device Services - Monthly Recurring Charges

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
1	BANDA KOTA BANDUNG	1192187997	-	202206	5,000,000.00
Sub. Device Services - Monthly Recurring Charges					5,000,000.00

\* TELKOM VPN IP - MONTHLY RECURRING CHARGES

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
1	JEND SUDIRMAN BALIKAPAPAN	1204817251	10MBPS	202206	5,842,989.00
2	Kampung KADU JAYA TANGERANG	657374232	10MBPS	202206	7,027,650.00
3	SUNSET ROAD BADUNG	300107201-0029728406	10MBPS	202206	5,842,989.00
4	SULTAN ABDURRAHMAN PONTIANAK	1251342066	15MBPS	202206	7,795,085.00
5	URIP SUMOHARJO	1255671307	15MBPS	202206	7,238,293.00
6	JL. Sudirman Palembang	300107201-0030866975	15MBPS	202206	6,808,668.00
7	JL. JEND SUDIRMAN PEKANBARU	1252547635	17MBPS	202206	7,523,340.00
8	KAPT SUBIJANTO KAPT SUBIJANTO	300107201-0029709844	200MBPS	202206	22,104,585.00
9	EMBONG MALANG	1448778051	30MBPS	202206	8,671,666.00
10	Jl Imam Bonjol medan	300107201-0029723364	30MBPS	202206	8,325,000.00
11	PANDANARAN KOTA SEMARANG	300107201-0029717583	30MBPS	202206	10,871,000.00
12	Jl Surya Lestari Kav C 3 karawang	300107201-0029889644	4MBPS	202206	4,018,800.00
13	JL LAKSDA ADISUCIPTO yogyakarta	300107201-0029717590	8MBPS	202206	5,186,144.00
14	RAYA PERSADA KOMP PERSADA KODYA BANJARMA	1214155576	8MBPS	202206	5,069,370.00
Sub. TELKOM VPN IP - MONTHLY RECURRING CHARGES					111,925,580.00

\* TELKOM METRO - MONTHLY RECURRING CHARGES

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
2	IRIAN 1 KABUPATEN BEKASI	1251142931	1,000MBPS	202206	55,000,000.00
3	KAPT SUBIJANTO TANGERANG	1251141650	1,000MBPS	202206	55,000,000.00
5	CASABLANKA JAKARTA SELATAN	1217957489	100MBPS	202206	11,250,000.00
8	TB SMATUPANG	1255069971	100MBPS	202206	11,250,000.00
10	RAYA CILANDAK	1252640274	50MBPS	202206	8,800,000.00
11	GATOT SUBROTO	1253464123	600MBPS	202206	31,200,000.00
Sub. TELKOM METRO - MONTHLY RECURRING CHARGES					172,500,000.00

Total Tagihan

326,805,580.00

Gambar 10. Rincian invoice pelanggan pada aplikasi TOS

- Contoh Account number yang hanya memiliki satu SID / Produk

- Total Tagihan (202206 / Juni 2022)

BIAYA PENGGUNAAN TELKOM Solution  
TELKOM Solution BILLING STATEMENT

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk  
JL. JAPATI NO. 1 BANDUNG 40133  
NPWP/PAK : 01.000.013.1-093.000  
OFFICIAL RECEIPT NO : 4937188000037-202206  
NPWP. NPWP : 01.287.908.6-515.000  
CIDNAS. Customer ID : -  
Nomor Account. Account Number : 4937188  
Bulan Tagihan. Billing Month : Juni 2022

PT BPR ARTHANUGRAHA MAKMURSEJAHTERA  
RAYA MRANGGEN MRANGGEN  
59567

Tagihan Bulan Ini  
New Charge

Rp. 1,975,800.00

ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES  
PPN

Rp. 1,780,000.00  
Rp. 195,800.00

Gambar 11. Contoh gambar invoice pelanggan pada aplikasi TOS (bila pelanggan hanya berlangganan 1 produk)

- Rincian Biaya (202206 / Juni 2022)

RINCIAN BIAYA PENGGUNAAN

TELKOM Solution

TELKOM Solution

DETAIL USAGE

PT BPR ARTHANUGRAHA MAKMURSEJAHTERA

Nomor Tagihan. Invoice Number

NPWP. NPWP

CIDNAS. Customer ID

Nomor Account. Account Number

Bulan Tagihan. Billing Month

Tanggal Akhir Pembayaran.Due Date

: 4937188000037

: 01.287.908.6-515.000

: -

: 4937188

: Juni 2022

:

\* ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
1	BANDUNGREJO DEMAK	836653748	1MBPS	202205	1,780,000.00
Sub. ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES					1,780,000.00
Total Tagihan					1,780,000.00

**Gambar 12.** Rincian *invoice* pelanggan pada aplikasi TOS (bila pelanggan hanya berlangganan 1 produk)

**Note:** Salah satu ciri bahwa itu *Account number* adalah dapat dilakukan pengecekan di aplikasi E-Payment



**Nomor jastel:**

**Nama penanya:**

**Alamat penanya:**

**Nomor telepon penanya:**

☒ TREMS

Execution per transaction 0.22 seconds

**Nama:** PT BPR ARTHANUGRAHA

**Produk:** NON POTS

**Phone:** 4937188

**Internet:**

	Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+	Mei 2022	IDR	1,975,800	0	Lunas		Bukan cicilan	10-Mei-2022	07:07:20
+	Apr 2022	IDR	1,975,800	0	Lunas		Bukan cicilan	13-Apr-2022	07:38:04
+	Mar 2022	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	09-Mar-2022	12:07:37
+	Feb 2022	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	07-Feb-2022	16:29:32
+	Jan 2022	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	08-Jan-2022	10:22:37
+	Des 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	08-Des-2021	08:50:46
+	Nop 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	09-Nop-2021	10:33:41
+	Okt 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	16-Okt-2021	12:27:39
+	Sep 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	09-Sep-2021	11:18:52
+	Agu 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	04-Agu-2021	15:05:02
+	Jul 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	08-Jul-2021	08:39:28
+	Jun 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	07-Jun-2021	13:37:27

**Gambar 13.** Contoh gambar pengecekan *Account number* pada aplikasi e-payment (bila pelanggan hanya berlangganan 1 produk)

**BIAYA PENGGUNAAN TELKOM Solution**  
**TELKOM Solution BILLING STATEMENT**

**PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**  
**JL. JAPATI NO. 1 BANDUNG 40133**

**NPWP/ PKP** : 01.000.013.1-093.000  
**OFFICIAL RECEIPT NO** : 4944834000034-202206  
**NPWP, NPWP** : 01.061.157.2-051.000  
**CIDNAS, Customer ID** : 01-0601-204-02914110  
**Nomor Account, Account Number** : **4944834**  
**Bulan Tagihan, Billing Month** : Juni 2022

**PT PERTAMINA PATRA NIAGA (SPBU)**  
**JL. MEDAN MERCEKA TIMUR GAMBIR**  
**NO. 1A JAKARTA**  
**DUMMY 10110**

**Tagihan Bulan Ini**  
**New Charge**

**Rp. 0.00**

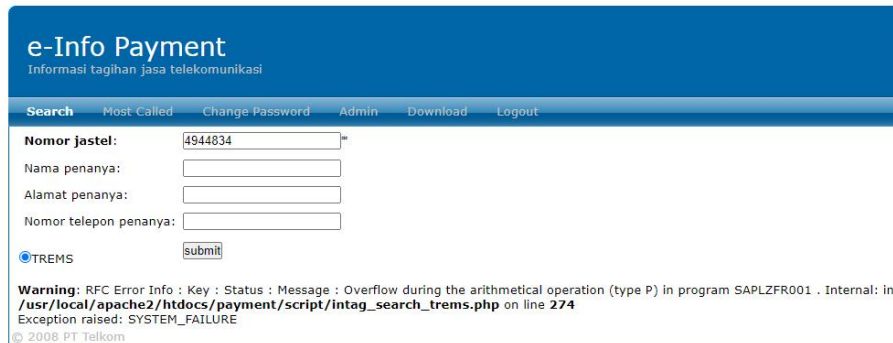
**PPN** **Rp. 0.00**

**\*) atau sesuai dengan kesepakatan dalam Kontrak yang berlaku**  
**Note:**  
1. Ijin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Sistem Komputerisasi dari Dir. Jend. Pajak  
**Nomor: - , Tanggal: - - -**  
**Permission for posted stamp duty settlement by computerized system for Director General of Taxes No: - , Dated: - -**  
2. Kuitansi ini berlaku sebagai Faktur Pajak sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Pajak No.27/PJ/2011, tanggal 19 September 2011  
**This Billing receipt is certified as tax form with regard to the Decree of Director General of Taxes 27/PJ/2011, dated September 19, 2011**  
3. Kuitansi ini sah jika pembayaran telah diterima  
**This billing receipt is valid only when the payment have already been received**

**Pembayaran melalui transfer:**  
**Payment should be transfer:**  
a. IDR : Bank Mandiri KCP Bdg Kampus Telkom Jakarta  
No. Rekening : No. Rekening : 131-00-0006536-9  
Atas Nama/ Name : TELKOM

, 1 Juni 2022  
**Fahmi Muhammad Husin**  
OSM Collection & Debt  
Management

**Gambar 14.** Contoh tampilan tagihan tidak muncul pada aplikasi TiBS



**e-Info Payment**  
Informasi tagihan jasa telekomunikasi

Search   Most Called   Change Password   Admin   Download   Logout

Nomor jastel:

Nama penanya:

Alamat penanya:

Nomor telepon penanya:

☒ TREMS

**Warning:** RFC Error Info : Key : Status : Message : Overflow during the arithmetical operation (type P) in program SAPLZFR001 . Internal: in /usr/local/apache2/htdocs/payment/script/intag\_search\_trems.php on line 274  
Exception raised: SYSTEM\_FAILURE  
© 2008 PT Telkom

**Gambar 15.** Contoh tampilan tagihan tidak muncul pada aplikasi E-payment

**Note:** Jika *account number* yang memiliki lebih dari satu SID/Produk maka Jumlah tagihan yang muncul adalah total tagihan dari seluruh SID pada *account number* tersebut dan tidak bisa menjadi acuan untuk status lunas/belum lunas.

### Cara Handling :

- Ketentuan pembayaran dilakukan setiap bulan atau per 3 bulan sesuai dengan kesepakatan di awal kontrak dengan AM. Informasi *billing* dikirimkan oleh tim support AM (tim CDM) pada tanggal 10 setiap bulannya.
- Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan *active* dan *billing* sudah muncul dalam aplikasi IDEAS namun *billing* belum diterima oleh pelanggan maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk berkoordinasi dengan AM.
- Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan *active*, *billing* tidak muncul dalam aplikasi IDEAS dan *billing* belum diterima oleh pelanggan maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk berkoordinasi dengan AM.
- Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan terpantau ***Suspended/Inactive/Inprogres*** maka Agent memberikan informasi ke pelanggan bahwa layanan ter-*suspend* dan Agent akan berkoordinasi dengan AM untuk membantu keluhan pelanggan. Paralel Agent mengedukasi ke pelanggan untuk berkoordinasi juga dengan AM agar bersama-sama melakukan percepatan penyelesaian isu di sisi administrasi (kemungkinan masalah perpanjangan/perubahan kontrak). Arahnya adalah agar AM melakukan proses **RO (Resume Order)** dengan membuat BA (Berita Acara)/kontrak baru/RO terlebih dahulu untuk kemudian diteruskan kepada rekan terkait untuk *open suspend* (oleh AM dan tim).

### Note:

- Untuk chanel voice, apabila pelanggan menanyakan data AM, segera dicari data AM yang bersesuaian menggunakan tool pencari data AM (Instacheck DLL). Proses yang dilakukan adalah reaktif.

2. Adapun untuk chanel selain voice, maka kita proaktif dari awal mencari informasi siapa AM yang terkait untuk segera disampaikan ke pelanggan (siapa AM-nya) setelah kita melakukan validasi terlebih dahulu menggunakan tool pencari data AM.