

EBS (E-Billing Statement) PADA LAYANAN IMES


Deskripsi :

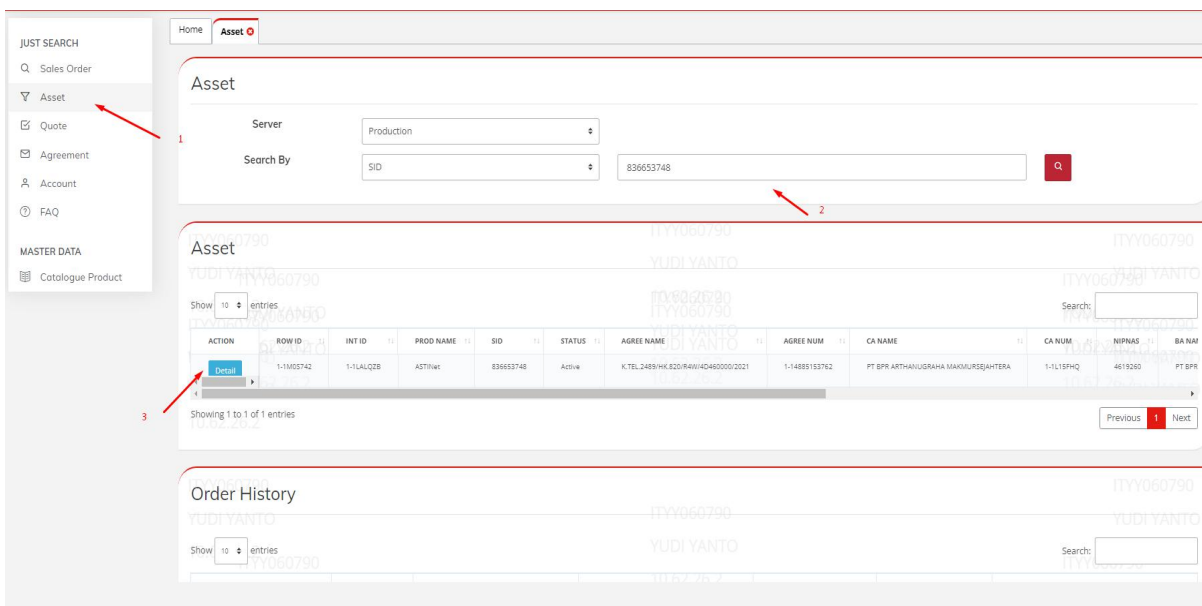
- Pelanggan melaporkan bahwa detail tagihan/*invoice* yang biasanya dikirim melalui email belum diterima
- *E – Billing Statement* / EBS adalah informasi detail tagihan pelanggan yang dikirimkan Telkom kepada pelanggan melalui Email

Cara Identifikasi Case :

A. Pastikan status layanan pelanggan

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

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



The screenshot shows the NCXtools application interface. On the left, there is a sidebar with a search bar and a list of menu items: Sales Order, Asset, Quote, Agreement, Account, FAQ, MASTER DATA, and Catalogue Product. The 'Asset' menu item is highlighted with a red arrow labeled '1'. The main area shows the 'Asset' search form with a 'Server' dropdown set to 'Production' and a 'Search By' dropdown set to 'SID'. The search field contains the value '836653748' and a red search button is next to it, with a red arrow labeled '2' pointing to it. Below the search form, there is a table with columns: ACTION, ROW ID, INT ID, PROD NAME, SID, STATUS, AGREE NAME, AGREE NUM, CA NAME, CA NUM, NIPNAS, and BA NAI. The table contains one row with the SID '836653748'. A red arrow labeled '3' points to the 'Detail' button in the 'ACTION' column of this row. Below the table, there is a section for 'Order History'.

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	:	Active	Accnas	:	4926367
Agree Name	:	K.TEL.1702/HK.820/DBS-0D100000/2020	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	:	Suspended	Accnas	:	4846272
Agree Name	:	KTEL020056HW820DESHWS2022_9	SA ID	:	1-875-1480
Agree Num	:	1-22534891072	SA Name	:	MENSA BINASUKSES
Termin	:		SA Num	:	50006082169
Termin Value	:				
Usage	:	No			

Gambar 3. Status pelanggan *Suspended* pada aplikasi NCXtools

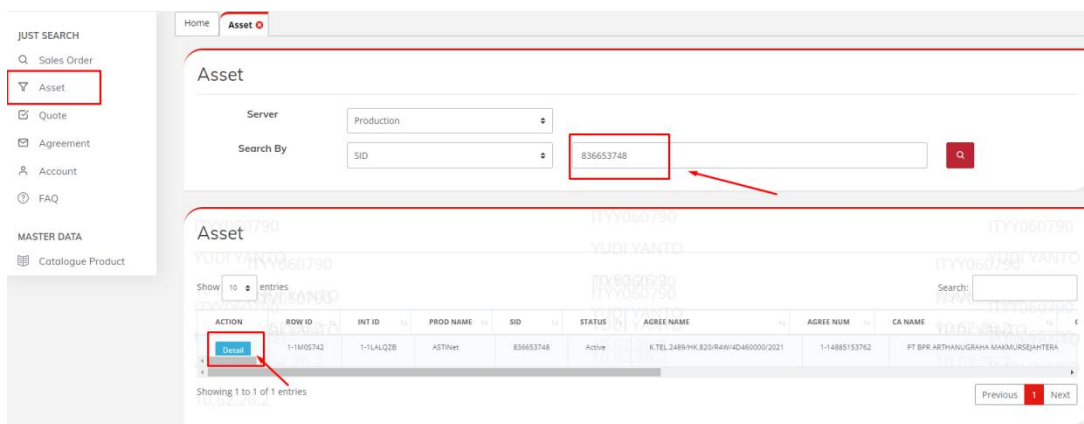
Terdapat beberapa status pada aplikasi NCXTools, yaitu:

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

B. Pastikan pengecekan billing menggunakan *Account Number*

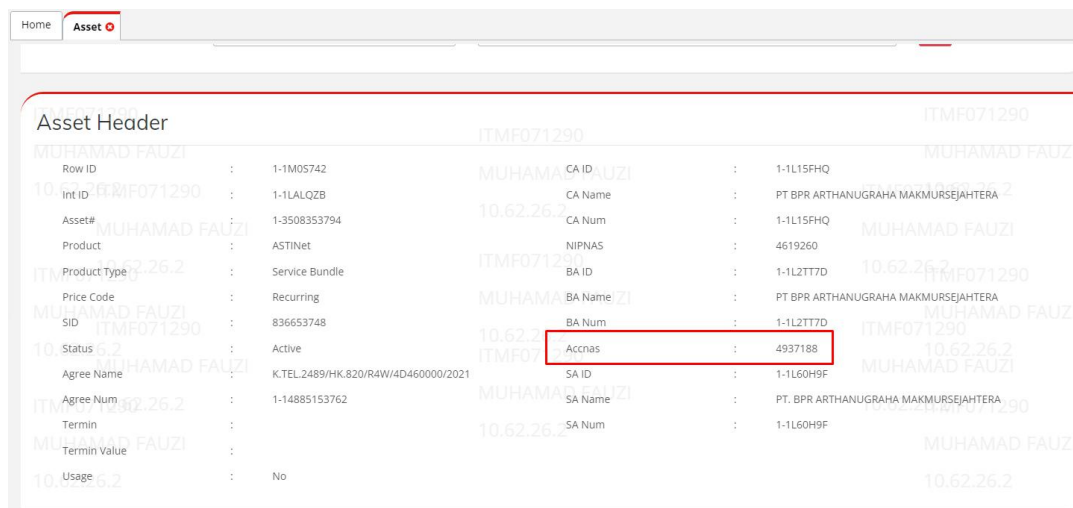
Apabila pelanggan menginformasikan SID maka harus diketahui terlebih dahulu *Account number*, berikut langkah-langkahnya:

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




Gambar 4. Hasil pengecekan SID pada aplikasi NCX

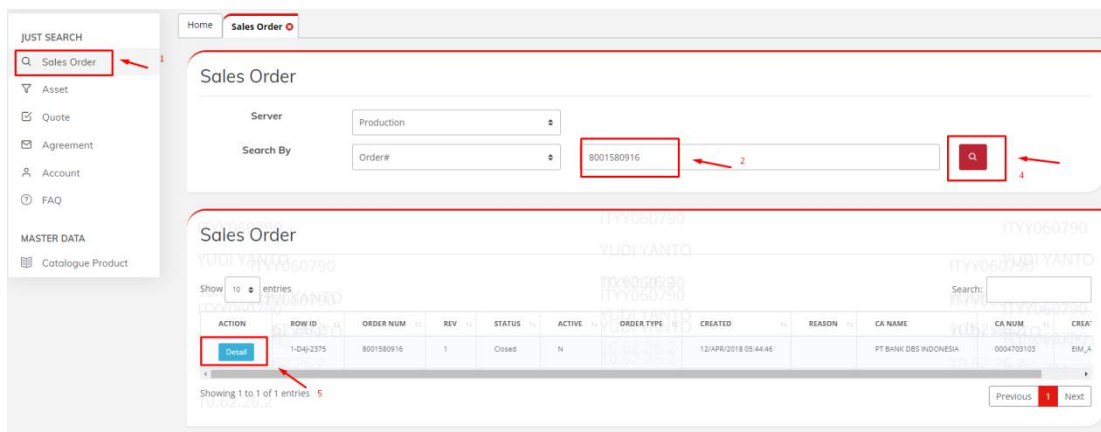
4. Setelah *Account Number* ditemukan kemudian pengecekan *invoice* di lanjutkan ke aplikasi **IDEAS**



Gambar 5. Contoh *Account number* pelanggan pada aplikasi NCX

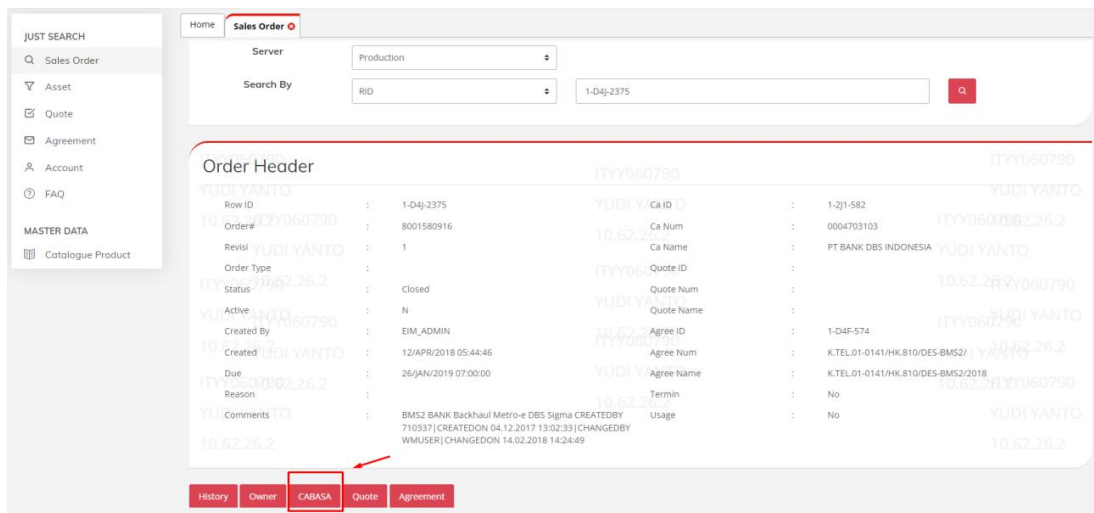
- Namun apabila pelanggan menginformasikan **AO (Activation Order)** atau *Nomor Order* maka harus diketahui terlebih dahulu *Account number*, berikut langkah-langkahnya:

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**



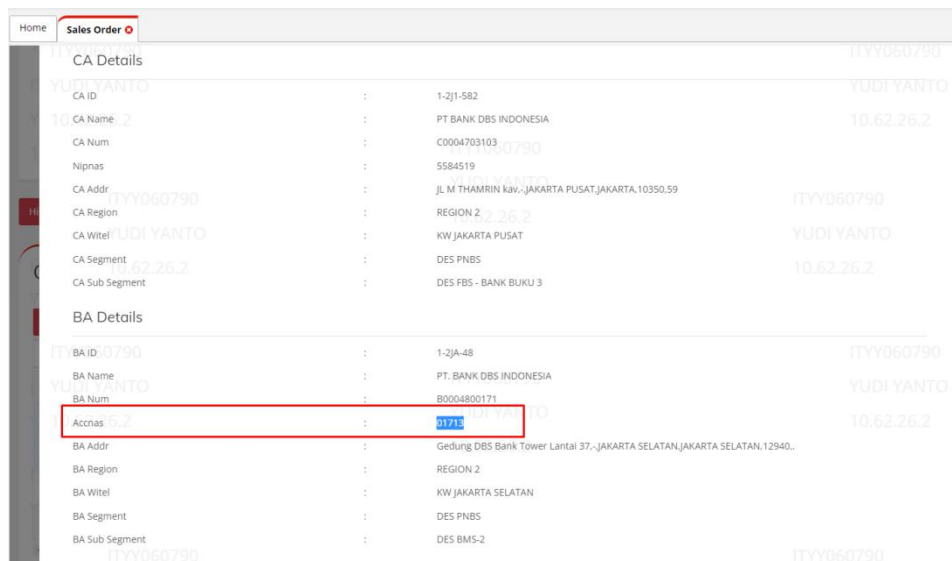
Gambar 6. Contoh pencarian *Account number* menggunakan AO

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



Gambar 7. Contoh pencarian *Account number* menggunakan AO (2)

6. Setelah *Account Number* ditemukan kemudian pengecekan *invoice* di lanjutkan ke aplikasi **IDEAS**



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

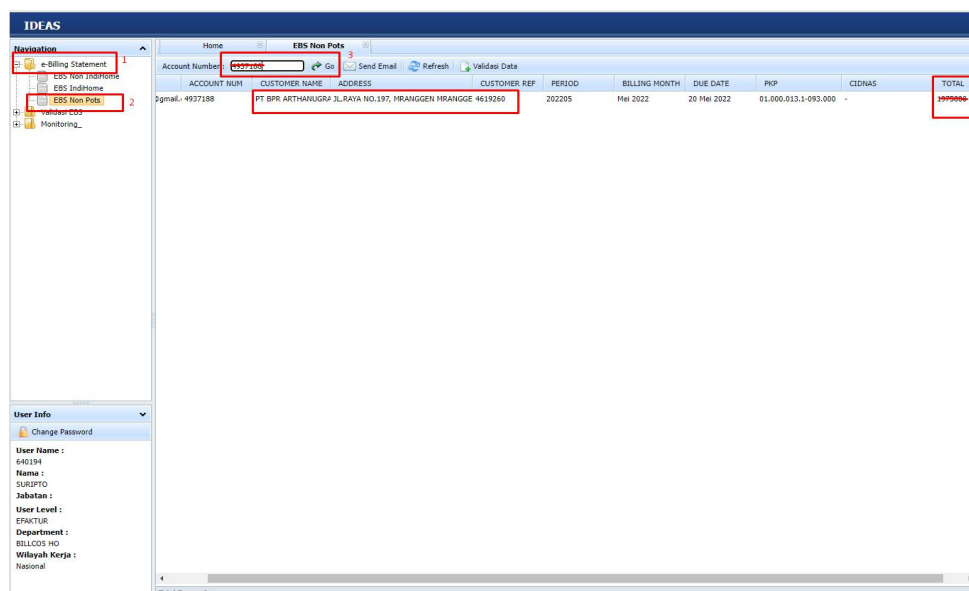
BA Details

BA ID	:	1-2JA-48
BA Name	:	PT. BANK DBS INDONESIA
BA Num	:	B0004800171
Account Number	:	4171
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 8. Contoh pencarian *Account number* pada aplikasi NCX

C. Pengecekan Account Number pada Aplikasi IDEAS (Integrated Dunning and Debt Decrease Application System)

1. Buka aplikasi IDEAS
http://10.60.175.132/ideas_new/
Username : 640194
Password : 12345
2. Klik Menu **E-Billing Statement** > Klik **EBS Non Pots**
3. Masukkan **Account Number** > Klik **Go**



IDEAS

Navigation: E-Billing Statement, EBS Non Pots, EBS Indonesia, EBS Non Pots, Monitoring.

User Info: User Name: 640194, Nama: SUBITO, Jabatan: User Level: EFAKTUR, Department: BILLCOS HO, Wilayah Kerja: Nasional

Account Number: 4171

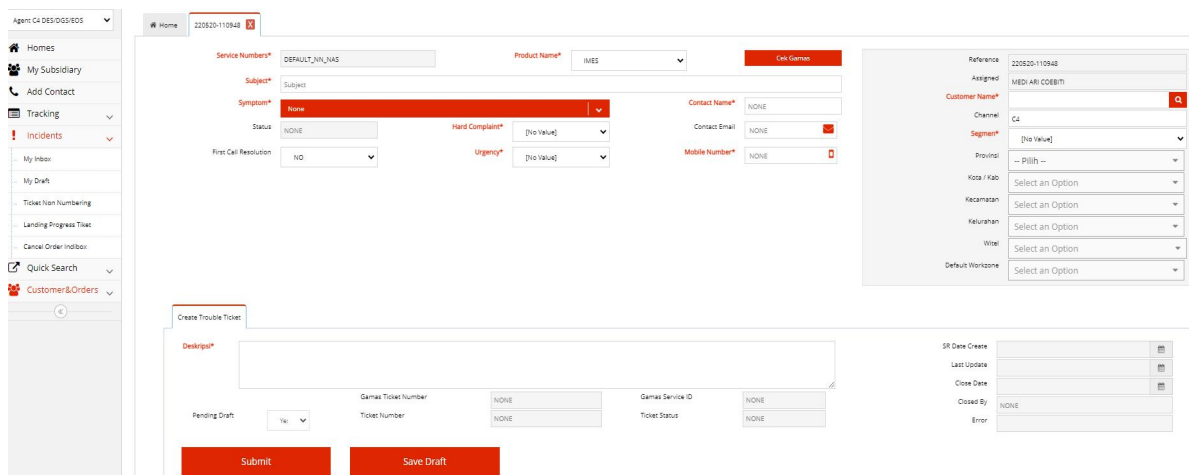
ACCOUNT NUM	CUSTOMER NAME	ADDRESS	CUSTOMER REP	PERIOD	BILLING MONTH	DUE DATE	PKP	CIDNAS	TOTAL
4937188	PT BPR ARTHANUGRA 3, RAYA NO.197, HRANGGEN HRANGGE	4619260	202205	Mei 2022	20 Mei 2022	61.600.013.1-093.000	-		1000000

Total Rows: 1

Gambar 8. Contoh tagihan pelanggan sudah terdaftar EBS

Cara Handling :

- Pastikan kembali data/informasi yang diberikan pelanggan, apabila bukan menginformasikan SID maka **Data yang perlu ditanyakan kepada pelanggan sebagai berikut:**
 - Nama CC/Perusahaan, Produk yang digunakan, Alamat Perusahaan
- Khusus untuk produk **IMES (SEAT MANAGEMENT)** data pelanggan yang diperlukan sebagai berikut:
 - SN/*Serial Number*, Nama CC/Perusahaan, Produk yang digunakan/perangkat yang terkendala, Alamat Perusahaan, dan PIC
 - Kemudian open tiket **NN (Non Numbering)**. Input data sesuai dengan informasi dari pelanggan



The screenshot displays the 'Create Trouble Ticket' interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Homes', 'My Subsidiary', 'Add Contact', 'Tracking', 'Incidents', 'My Inbox', 'My Draft', 'Ticket Non Numbering', 'Landing Progress Ticket', 'Cancel Order Incident', 'Quick Search', and 'Customer&Orders'. The main area contains a form with the following fields: 'Service Number*' (DEFAULT_NH_NAS), 'Product Name*' (IMES), 'Subject*', 'Symptom*' (None), 'Status' (None), 'First Call Resolution' (NO), 'Hard Complaint*' ([No Value]), 'Urgency*' ([No Value]), 'Contact Name*' (NONE), 'Contact Email' (NONE), and 'Mobile Number*' (NONE). A 'Link Games' button is next to the Product Name field. On the right, there's a 'Reference' section with 'Assigned' (220820-110848), 'Customer Name*' (MEDI AB CODEM), 'Channel' (CA), 'Segment*' ([No Value]), 'Provinsi' (Pilih...), 'Kota / Kab' (Select an Option), 'Kecamatan' (Select an Option), 'Kelurahan' (Select an Option), 'Witel' (Select an Option), and 'Default Workzone' (Select an Option). At the bottom, there's a 'Create Trouble Ticket' section with a 'Deskripsi*' text area, 'Games Ticket Number' (NONE), 'Ticket Number' (NONE), 'Games Service ID' (NONE), 'Ticket Status' (NONE), and a 'Pending Draft' dropdown set to 'Yes'. 'Submit' and 'Save Draft' buttons are at the bottom. On the far right, there's a 'DR Date Create', 'Last Update', 'Close Date', 'Closed By' (NONE), and 'Error' section.

Gambar 9. Contoh open tiket *Non Numbering* untuk produk IMES SEAT MANAGEMENT

- 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 di terima 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 di terima oleh pelanggan maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk berkoordinasi dengan AM
- Perihal administrasi/pembayaran/tagihan produk IMES dilakukan di awal kontrak yang telah di sepakati pelanggan dengan AM, sehingga apabila terkendala pembayaran/administrasi

pelanggan dapat langsung di edukasi untuk koordinasi dengan AM. Apabila AM sulit dihubungi atau tidak merespon, bisa dikoordinasikan dengan EOS.

Note:

1. 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.