

Call Script Layanan: Inbound Info Produk	
Agent	: Telkom Digital Solution, Selamat (pagi/siang/sore/malam), dengan (nama Agent disebutkan secara jelas)..., bisa dibantu?
Customer	: Selamat (pagi/siang/sore/malam), saya mau menanyakan informasi harga paket Indihome.
Agent	: Mohon maaf dengan siapa saya berbicara?
Customer	: Saya dengan Ibu Rahma.
Agent	: Dengan Ibu Rahma ya? Silahkan, Ibu. Bisa diinformasikan untuk nomor telepon / internet yang telah digunakan saat ini beserta atas nama & alamat?
Customer	: Nomor 021-xxx-xxx / 14344xxxxx(indihome) atas nama PT. Chevron dan alamat Jakarta Pusat.
Agent	: Saya ulangi di 021-xxx-xxx / 14344xxxxx, atas nama PT Chevron dan alamat Jakarta Pusat.
Customer	: Iya benar.
Agent	: Terimakasih untuk konfirmasi datanya Ibu.
Agent	: Paket Indihome Corporate Terdiri Dari: 1 Play untuk penggunaan telepon saja 1 Play untuk penggunaan internet saja 2 Play untuk penggunaan telepon & internet saja 3 Play untuk penggunaan telepon, internet & UseeTV Saat ini Ibu Rahma ingin informasi paket yang mana?
Customer	: Saya Ingin Informasi Indihome 2 Play untuk telepon & internet saja.
Agent	: Untuk informasi tarif Indihome 2 Play penggunaan telepon & internet terdiri dari paket dengan kecepatan: 10 mbps (sebutkan fitur, tarif bulanan dan biaya pasang) 20 mbps (sebutkan fitur, tarif bulanan dan biaya pasang) 30 mbps (sebutkan fitur, tarif bulanan dan biaya pasang) 40 mbps (sebutkan fitur, tarif bulanan dan biaya pasang) 50 mbps (sebutkan fitur, tarif bulanan dan biaya pasang) 100 mbps (sebutkan fitur, tarif bulanan dan biaya pasang) Apakah sudah cukup jelas informasinya, Ibu Rahma? Atau ada lagi yang dapat kami bantu?
Customer	: Baik sudah cukup jelas Mas / Mba, Terima kasih.
Agent	: Baik Ibu Rahma, jika sudah cukup jelas informasinya, terima kasih telah menghubungi Telkom Digital Solution Selamat pagi/siang/sore/malam, Salam Buddies (semoga sukses selalu / selamat beristirahat / selamat beraktifitas kembali).
Catatan :	1. Untuk penggalan kebutuhan pelanggan / probing disesuaikan dengan informasi awal pelanggan. 2. Agent disarankan memberikan informasi secara sistematis dan efektif sesuai kebutuhan pelanggan berdasarkan informasi pada source informasi layanan Informasi Produk. 3. Agent menekan tombol "HOLD" bisa dilakukan 2 kali dalam 1 Percakapan dengan durasi maksimal 1 hold 1 menit kemudian lakukan open tiket. 4. Salam Buddies: *Selamat pagi/siang/sore Selamat Beraktifitas Kembali *Selamat malam Selamat Beristirahat