

Call Script (WarmTransfer) : Antar Layanan Contact Center (TDSCC - 147 - 1500250)	
Agent TDSCC Menerima Transfer Call	
Agent TDSCC	: Telkom Digital Solution, Selamat (pagi / siang / sore / malam), dengan <i>Rahma...</i> , bisa dibantu?
Agent 147 atau 1500250	: Selamat (pagi/siang/sore/malam) rekan Rahma, saya Nia dari 147 / DBS (1500250) terdapat customer DES ingin meminta informasi atau melaporkan gangguan Datin/Internet/ POTS.
Agent TDSCC	: Baik, rekan Nia. Boleh dibantu data customernya terlebih dahulu (nama customer) ?
Agent 147 atau 1500250	: Baik, Customer DES dengan nama Bp. / Ibu ... ingin melaporkan gangguan Datin / Internet / Pots.
Agent TDSCC	: Baik, rekan Nia. Silahkan di sambungkan, terima kasih.
Agent 147 atau 1500250	: Terima kasih, Bp/Ibu ... Saat ini sudah tersambung dengan rekan Rahma dari Telkom Digital Solution Care Center. Silahkan dilaporkan gangguannya.
Transfer lepas	
Agent TDSCC	: Telkom Digital Solution, Selamat (pagi/siang/sore/malam), dengan Rahma, silahkan Bapak / Ibu (nama customer) ada yang bisa dibantu?
Customer	: Iya betul, internet saya terganggu.
Lakukan proses probing sampai dengan closing sama dengan pelaporan gangguan biasa	
Catatan :	* Pastikan agent TDSCC check segmentasi pengelolannya via aplikasi I-Siska atau aplikasi pendukung lainnya sebelum menerima transfer * Lakukan warm transfer dengan baik, tidak disarankan transfer lepas
Agent TDSCC Melakukan Transfer Call	
Agent 147 atau 1500250	: Telkom, Selamat (pagi/siang/sore/malam), dengan Nia bisa dibantu?
Agent TDSCC	: Selamat (pagi/siang/sore/malam) rekan Nia, saya Rahma dari DES- 08001835566. Dengan rekan siapa saya terhubung? Mohon dibantu rekan terkait permintaan informasi / lapor gangguan customer DCS/ DBS.
Agent 147 atau 1500250	: Silahkan, rekan Rahma. Boleh dibantu data customernya terlebih dahulu (nama customer & nomor gangguan) ?
Agent TDSCC	: Customer DCS dengan Nama Bp. / Ibu ...
Agent 147 atau 1500250	: Baik, rekan Rahma. Silahkan disambungkan.
Agent TDSCC	: Terima kasih, Bp. / Ibu ... Saat ini sudah tersambung dengan rekan Andhy dari 147 / 1500250. Silahkan dibantu rekan, terima kasih.
Transfer lepas	
Catatan :	* Pastikan agent TDSCC check segmentasi pengelolannya via aplikasi I-Siska atau aplikasi pendukung lainnya sebelum menerima transfer * Lakukan warm transfer dengan baik, tidak disarankan transfer lepas

Call Script Tranfer : Internal Layanan TDSCC	
Agent Datin / Indihome / Pots / Info Produk / Global / Imes - Menerima atau Melakukan Transfer Call	
Agent Datin	: Telkom Digital Solution, Selamat (pagi/siang/sore/malam), dengan <i>Rahma...</i> , bisa dibantu?
Agent Indihome	: Selamat (pagi/siang/sore/malam) rekan Rahma, mohon dibantu pelanggan indihome untuk permintaan informasi / lapor gangguan.
Agent Datin	: Baik, rekan. Boleh dibantu data customernya terlebih dahulu (nama customer) ?
Agent Indihome	: Baik, Customer Indihome dengan nama Bp. / Ibu ... Nomor pelanggan 1112xxxx.
Agent Datin	: Baik, rekan. Silahkan disambungkan.
Agent Indihome	: Bp. / Ibu ... Saat ini sudah tersambung dengan rekan Rahma di layanan Indihome. Mohon dibantu rekan, terima kasih.
Transfer lepas	
Lakukan proses probing sampai dengan closing sama dengan pelaporan gangguan biasa	
Catatan :	* Pastikan agent TDSCC all layanan tidak menolak terima transfer jika salah layanan (Datin, Pots, Indihome, Info Produk, Global, Imes) * Khusus untuk agent Datin dapat langsung melakukan transfer tanpa pengecekan segmentasi (karena datin tidak memiliki aplikasi pendukungnya (I-Siska))