



STANDAR TEMPLATE EMAIL - INTERAKSI INFORMASI



No	Kategori	Template	Keterangan
1.	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: customercare@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 membutuhkan informasi via email dan hasil dari pengecekan, segmentasi pelanggan masuk ke kategori pelanggan residensial (DCS).</p> <p>2. Template digunakan dengan me-reply email pelanggan dan men-cc-kan email customercare@telkom.co.id.</p>
2.	Opening Email - Informasi Billing	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Bersama ini kami lampirkan data tagihan/pembayaran dari layanan yang Bapak/Ibu gunakan.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/SID:</p> <p>*Lampirkan data billing/tagihan berupa <i>attachment</i></p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	

3.	Opening Email - Informasi Billing (ISOLIR) Layana Pots, HSI / Indihome	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (Nama Pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Bersama ini kami informasikan hasil pengecekan status layanan yang Bapak/Ibu gunakan.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/SID: Nomor Tiket Gangguan: Status Layanan: Isolir</p> <p>*Lampirkan data billing/tagihan berupa <i>attachment</i></p> <p>Terindikasi bahwa Bapak/Ibu belum melakukan pembayaran. Apabila sudah melakukan pembayaran tagihan, mohon dibantu untuk mengirimkan tanda bukti pembayaran untuk proses pengecekan lebih lanjut.</p> <p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	- Template digunakan untuk indikasi isolir layanan Pots, HSI / Indihome
4.	Opening Email - Link Suspend (DATIN)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (Nama Pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Bersama ini kami informasikan hasil pengecekan status layanan yang Bapak/Ibu gunakan.</p> <p>Nama Perusahaan/Customer: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Status Layanan: Suspend</p> <p>*Lampirkan data capture aplikasi pendukung (contoh: aplikasi NCX)</p> <p>Terkait perihal di atas, <i>Account Manager (AM)</i> Telkom (Bapak/Ibu ... Nomor Hp, Email) yang menangani perusahaan Bapak/Ibu akan menghubungi (membantu menyelesaikan kendala ini).</p> <p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanan ini.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Sebelum mengirimkan informasi menggunakan template ini. Agent harus berkordinasi terlebih dahulu (call/WA/Telegram) ke AM terkait perihal link yang ter-suspend.</p> <p>- Informasi link ter-suspend ditembakkan juga ke email AM terkait.</p>

5.	Opening Email - Info Persyaratan PSB (Customer tidak ada AM)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Kami informasikan, bahwa untuk pemasangan baru telepon dan layanan internet Indihome cukup mudah, yaitu dengan datang langsung ke kantor Plaza Telkom terdekat di wilayah Bapak/Ibu.</p> <p>Sebagai informasi, berikut persyaratan pemasangan baru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat/formulir permohonan pasang baru yang ditandatangani di atas materai oleh pemohon (formulir ada di Plaza Telkom). • Foto copy KTP pemohon. • Apabila diwakilkan, harap dilampirkan juga foto copy KTP perwakilan dan surat kuasa yang ditandatangani di atas materai. • Foto copy NPWP atas nama perusahaan, bila tidak ada NPWP bisa menggunakan SIUP. <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Sebelum mengirimkan template ini, pastikan bahwa customer tidak memiliki AM.</p> <p>- Apabila didapati customer memiliki AM, maka diarahkan untuk berkordinasi dengan AM terkait.</p>
6.	Opening Email - Info Persyaratan PSB (Customer memiliki AM)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Permintaan Bapak/Ibu terkait informasi produk ... telah kami terima dan akan kami kordinasikan dengan Account Manager (AM) Telkom yang menangani perusahaan Bapak/Ibu.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	<p>- Template digunakan apabila customer memiliki AM, dengan me-reply email customer dan men-cc-kan email AM terkait.</p>
7.	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,</p> <p>(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>