

# **Panduan Solusi** ***Tidak bisa bayar tagihan Jastel***



# CONTENT

---

Panduan Solusi  
*Tidak bisa bayar tagihan Jastel*

---





### *Tidak bisa bayar tagihan Jastel*

Untuk memudahkan dalam bertransaksi pembayaran tagihan, Pt. Telkom Indonesia menyediakan berbagai macam metode pilihan pembayaran.

Mulai dari aplikasi myIndiHome, Plasa Telkom, aplikasi LinkAja, Kantor Pos dan jaringan ATM (Bank Mandiri, BNI, BRI, BCA). Selain itu, kini Anda juga dapat membayar tagihan IndiHome melalui e-commerce dan merchant seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, Blibli, GoPay, OVO, Alfamart, Indomaret dan masih banyak lagi.



***Tidak bisa bayar tagihan Jastel***

1. Pastikan Nomor Id pelanggan sudah benar
2. Cek Segmentasi dan konfirmasi data pelanggan
3. Cek tagihan pelanggan & Status pelanggan
4. Edukasi untuk mencoba menggunakan transaksi lain seperti *M-banking, E-commerce, Indomart, Alfamart* dll.
5. Eskalasi dengan membuatkan tiket pelaporan

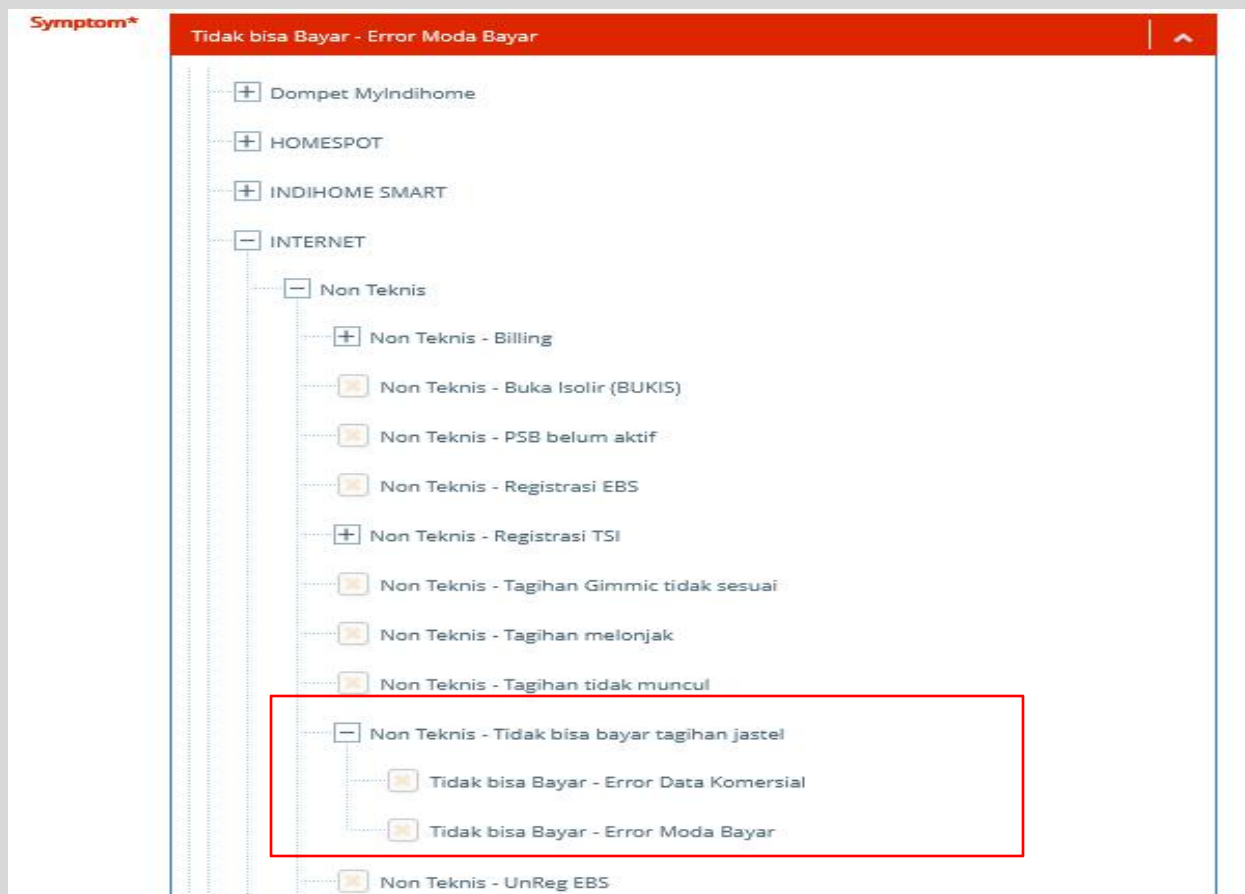


## ***Tidak bisa bayar tagihan Jastel***

### Eskalasi :

- 1 Buat tiket pelaporan pada aplikasi MyCX
- 2 Pastikan data customer sudah sesuai
- 3 Pilih Syntom ( Internet - Non Teknis - Tidak bisa bayar tagihan jastel )
  - Internet - Non Teknis - Tidak bisa bayar tagihan jastel - Eror Data Komersial
    - Di gunakan jika saat melakukan traksaksi muncul data customer lain, data customer tidak muncul, tagihan tidak muncul, dll
  - Internet - Non Teknis - Tidak bisa bayar tagihan jastel - Eror Mode Bayar
    - Di gunakan jika customer sudah mencoba cara transaksi lain seperti *M-banking*, *E-commerce*, Indomart, Alfamart dll.

## Tidak bisa bayar tagihan Jastel



Tampilan pilihan Symptom pada MyCX



# Terima Kasih