

TAGIHAN TIDAK SESUAI PADA LAYANAN IMES


Deskripsi :

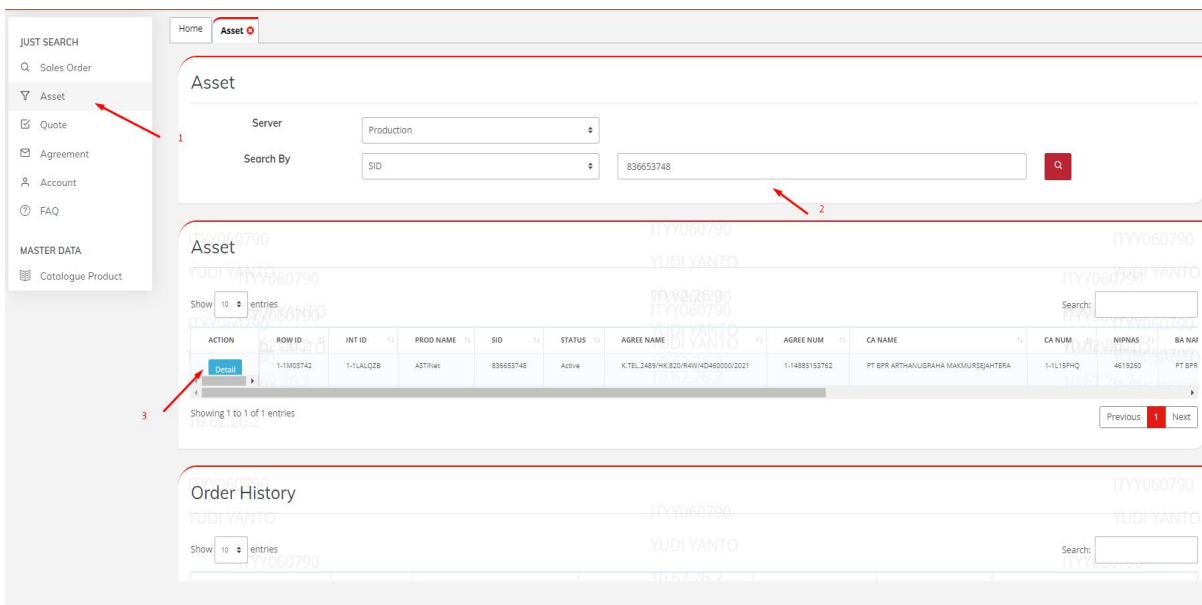
Pelanggan melaporkan bahwa detail tagihan/*invoice* Layanan IMES (RADIO, VSAT, SEAT MANAGEMENT DLL) tidak sesuai dengan pemakaian/tidak sesuai dengan kontrak

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 'JUST SEARCH' section containing 'Sales Order', 'Asset', 'Quote', 'Agreement', 'Account', and 'FAQ'. Below this is a 'MASTER DATA' section with 'Catalogue Product'. The main area has a 'Home' tab and an 'Asset' tab. Under the 'Asset' tab, there is a 'Server' dropdown set to 'Production' and a 'Search By' dropdown set to 'SID'. A search field contains the value '836653748' with a red search button. Below the search field, there is a table with columns: ACTION, ROW ID, INT ID, PROD NAME, SID, STATUS, AGREE NAME, AGREE NUM, CA NAME, CA NUM, NIPRAS, and BA NAM. The table shows one entry with SID '836653748' and STATUS 'Active'. A 'Detail' button is visible next to the entry. Below the table, there is an 'Order History' section with a search field and a table.

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	:	KTEL020056HK820DESHWS2022_9	SA ID	:	1-875-1480
Agree Num	:	1-22534891072	SA Name	:	MENSA BINASUKSES
Termin	:		SA Num	:	S0006082169
Termin Value	:				
Usage	:	No			

Gambar 3. Status pelanggan *Suspended* pada aplikasi NCXtools

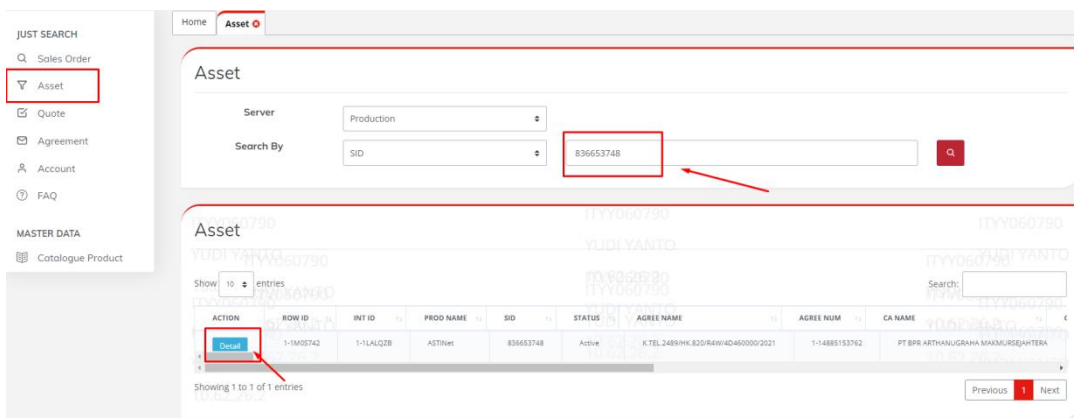
Terdapat beberapa status pada aplikasi NCXTools, yaitu:

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


B. Pastikan pengecekan billing menggunakan Account Number

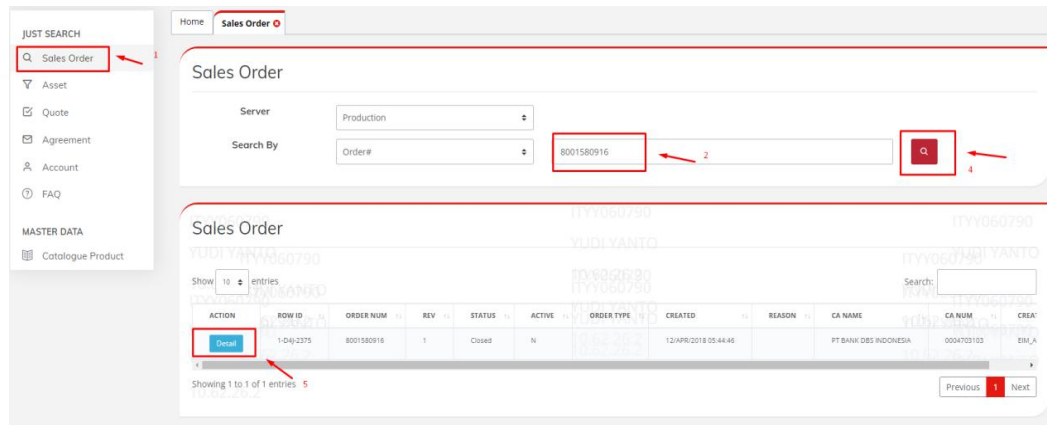
Apabila pelanggan menginformasikan SID dan tidak mengetahui *Account number* maka perlu diketahui/dicari terlebih dahulu

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 TOS (TiBS Operational Support)
- 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**



JUST SEARCH

- Q Sales Order
- Asset
- Quote
- Agreement
- Account
- FAQ

MASTER DATA

- Catalogue Product

Home Sales Order

Server: Production

Search By: Order#

8001580916

Search

Sales Order

Show 10 entries

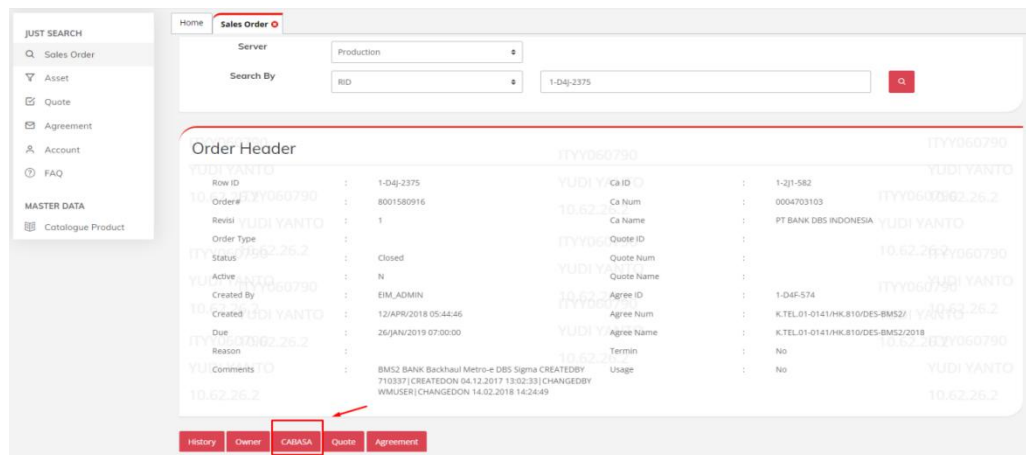
ACTION	ROW ID	ORDER NUM	REV	STATUS	ACTIVE	ORDER TYPE	CREATED	REASON	CA NAME	CA NUM	CREAT
Details	1-D4j-2375	8001580916	1	Closed	N		12/APR/2018 05:44:46		PT BANK DBS INDONESIA	0004703103	EIM_A

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

Gambar 5. Contoh pencarian *Account number* menggunakan AO

- Setelah muncul tampilan Setelah muncul tampilan selanjutnya Klik **CABASA**



Home Sales Order

Server: Production

Search By: RID

1-D4j-2375

Search

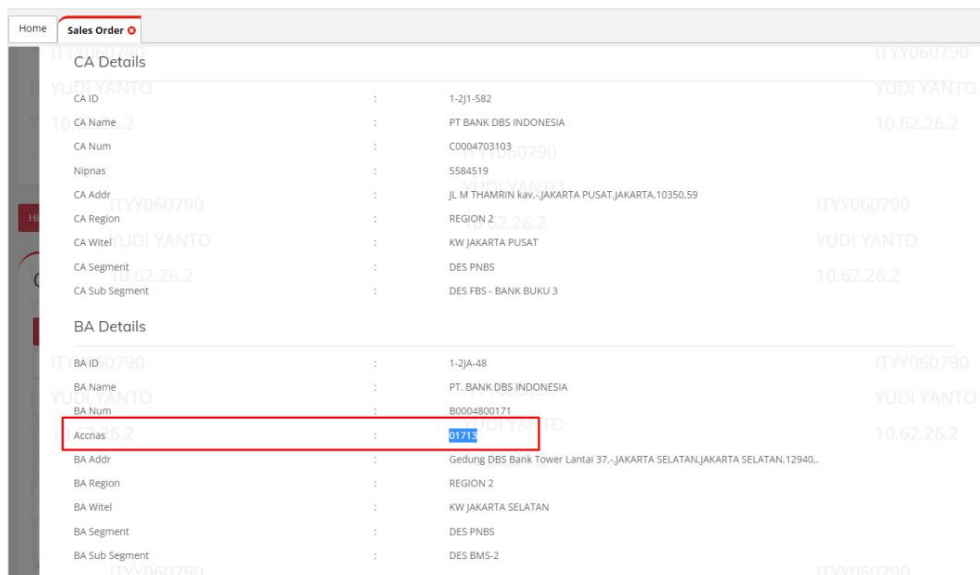
Order Header

Row ID	1-D4j-2375	Ca ID	1-211-582
Order#	8001580916	Ca Num	0004703103
Revisi	1	Ca Name	PT BANK DBS INDONESIA
Order Type	Closed	Quote ID	
Status	N	Quote Num	
Active	N	Quote Name	
Created By	EIM_ADMIN	Agree ID	1-D4F-574
Created	12/APR/2018 05:44:46	Agree Num	K.TEL.01-0141/HK.810/DES-BMS2/
Due	26/JAN/2019 07:00:00	Agree Name	K.TEL.01-0141/HK.810/DES-BMS2/2018
Reason		Termin	No
Comments	BMS2 BANK Backhaul Metro-e DBS Sigma CREATEDBY: 7103371/CREATEDON: 04.12.2017 13:02:33/CHANGEDBY: WIMUSER/CHANGEDON: 14.02.2018 14:24:49		
		Usage	No

History Owner CABASA Quote Agreement

Gambar 6. Contoh pencarian *Account number* menggunakan AO (2)

- Setelah *Account Number* ditemukan kemudian pengecekan *invoice* di lanjutkan ke aplikasi TOS (TiBS Operational Support)



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
Accnas	0171
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 7. Contoh pencarian Account number pada aplikasi NCX

C. Pengecekan Account Number untuk mengetahui *invoice* pada aplikasi TOS (TiBS) Operational Support)

1. Buka aplikasi TOS (TiBS) Operational Support
2. Link : www.tos.telkom.co.id atau <http://10.60.170.94/>
Username : guest
Password : telkom
3. Klik Menu **TiBS NON POTS** > Klik Sub Menu **Laporan Billing Process**
4. Pilih **Print Invoice Billing Test**
5. Pilih **Bill Periode** lalu diisi periode yang muncul (Bill periode hanya akan muncul di bulan terakhir)
6. Masukkan **Account Number** > Klik **All**

- Rincian Biaya (202206 / Juni 2022)

RINCIAN BIAYA PENGGUNAAN TELKOM Solution

TELKOM Solution DETAIL USAGE

PT. HUAWEI TECH INVESTMENT

Nomor Tagihan. Invoice Number

: 4861675000065

NPWP. NPWP

: 021163795092.000

CIDNAS. Customer ID

: -

Nomor Account. Account Number

: 4861675

Bulan Tagihan. Billing Month

: Juni 2022

Tanggal Akhir Pembayaran.Due Date

:

* ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
1	CASABLANKA JAKARTA SELATAN	835221950	40MBPS	202206	20,580,000.00
2	Jl Casablanca Raya Kav 88 Jakarta selatan	300107201-0030929472	40MBPS	202206	16,800,000.00
Sub. ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES					37,380,000.00

* Device Services - Monthly Recurring Charges

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
1	BANDA KOTA BANDUNG	1192187997	-	202206	5,000,000.00
Sub. Device Services - Monthly Recurring Charges					5,000,000.00

* TELKOM VPN IP - MONTHLY RECURRING CHARGES

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
1	JEND SUDIRMAN BALIKAPAPAN	1204817251	10MBPS	202206	5,842,989.00
2	Kampung KADU JAYA TANGERANG	657374232	10MBPS	202206	7,027,650.00
3	SUNSET ROAD BADUNG	300107201-0029728406	10MBPS	202206	5,842,989.00
4	SULTAN ABDURRAHMAN PONTIANAK	1251342066	15MBPS	202206	7,795,085.00
5	URIP SUMOHARJO	1255571307	15MBPS	202206	7,238,293.00
6	JL. Sudirman Palembang	300107201-0030866975	16MBPS	202206	6,808,668.00
7	JL. JEND SUDIRMAN PEKANBARU	1252547635	17MBPS	202206	7,523,340.00
8	KAPT SUBIJANTO KAPT SUBIJANTO	300107201-0029709844	200MBPS	202206	22,104,585.00
9	EMBONG MALANG	1448778051	30MBPS	202206	8,671,666.00
10	Jl Imam Bonjol medan	300107201-0029723364	30MBPS	202206	8,325,000.00
11	PANDANARAN KOTA SEMARANG	300107201-0029717583	30MBPS	202206	10,871,000.00
12	Jl Surya Lestari Kav C 3 karawang	300107201-0029889644	4MBPS	202206	4,018,800.00
13	JL LAKSDA ADISUCIPTO yogyakarta	300107201-0029717590	8MBPS	202206	5,186,144.00
14	RAYA PERSADA KOMP PERSADA KODYA BANJARMA	1214155576	8MBPS	202206	5,069,370.00
Sub. TELKOM VPN IP - MONTHLY RECURRING CHARGES					111,925,580.00

* TELKOM METRO - MONTHLY RECURRING CHARGES

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
2	IRIAN 1 KABUPATEN BEKASI	1251142931	1,000MBPS	202206	55,000,000.00
3	KAPT SUBIJANTO TANGERANG	1251141650	1,000MBPS	202206	55,000,000.00
5	CASABLANCA JAKARTA SELATAN	1217957489	100MBPS	202206	11,250,000.00
8	TB SMATUPANG	1255069971	100MBPS	202206	11,250,000.00
10	RAYA CILANDAK	1252640274	50MBPS	202206	8,800,000.00
11	GATOT SUBROTO	1253464123	600MBPS	202206	31,200,000.00
Sub. TELKOM METRO - MONTHLY RECURRING CHARGES					172,500,000.00

Total Tagihan

326,805,580.00

Gambar 10. Rincian invoice pelanggan pada aplikasi TOS

- Contoh Account number yang memiliki hanya satu SID / Produk

- Total Tagihan (202206 / Juni 2022)

BIAYA PENGGUNAAN TELKOM Solution		TELKOM Solution BILLING STATEMENT	
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk			
JL. JAPATI NO. 1 BANDUNG 40133			
NPWP/PKP	:	01.000.013.1-093.000	
OFFICIAL RECEIPT NO	:	4937188000037-202206	
NPWP. NPWP	:	01.287.908.6-515.000	
CIDNAS. Customer ID	:	-	
Nomor Account. Account Number	:	4937188	
Bulan Tagihan. Billing Month	:	Juni 2022	
		<div>PT BPR ARTHANUGRAHA MAKMURSEJAHTERA RAYA MRANGGEN MRANGGEN 59567</div>	
Tagihan Bulan Ini		Rp.	1,975,800.00
<i>New Charge</i>			
ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES		Rp.	1,780,000.00
PPN		Rp.	195,800.00

Gambar 11. Contoh gambar invoice pelanggan pada aplikasi TOS (bila pelanggan hanya berlangganan 1 produk)

- Rincian Biaya (202206 / Juni 2022)

RINCIAN BIAYA PENGGUNAAN

TELKOM Solution

TELKOM Solution

DETAIL USAGE

PT BPR ARTHANUGRAHA MAKMURSEJAHTERA

Nomor Tagihan. Invoice Number

: 4937188000037

NPWP. NPWP

: 01.287.908.6-515.000

CIDNAS. Customer ID

: -

Nomor Account. Account Number

: 4937188

Bulan Tagihan. Billing Month

: Juni 2022

Tanggal Akhir Pembayaran. Due Date

:

* ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES

No.	DESCRIPTION	ID	BW	PERIOD	AMOUNT (Rp)
1	BANDUNGREJO DEMAK	836653748	1MBPS	202205	1,780,000.00
Sub. ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES					1,780,000.00
Total Tagihan					1,780,000.00

Gambar 12. Rincian *invoice* pelanggan pada aplikasi TOS (bila pelanggan hanya berlangganan 1 produk)

Note: Salah satu ciri bahwa itu *Account number* adalah dapat dilakukan pengecekan di aplikasi E-Payment

Nomor jastel:

Nama penanya:

Alamat penanya:

Nomor telepon penanya:

☒ TREMS

Execution per transaction 0.22 seconds

Nama: PT BPR ARTHANUGRAHA

Produk: NON POTS

Phone: 4937188

Internet:

	Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+	Mei 2022	IDR	1,975,800	0	Lunas		Bukan cicilan	10-Mei-2022	07:07:20
+	Apr 2022	IDR	1,975,800	0	Lunas		Bukan cicilan	13-Apr-2022	07:38:04
+	Mar 2022	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	09-Mar-2022	12:07:37
+	Feb 2022	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	07-Feb-2022	16:29:32
+	Jan 2022	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	08-Jan-2022	10:22:37
+	Des 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	08-Des-2021	08:50:46
+	Nop 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	09-Nop-2021	10:33:41
+	Okt 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	16-Okt-2021	12:27:39
+	Sep 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	09-Sep-2021	11:18:52
+	Agu 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	04-Agu-2021	15:05:02
+	Jul 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	08-Jul-2021	08:39:28
+	Jun 2021	IDR	1,958,000	0	Lunas		Bukan cicilan	07-Jun-2021	13:37:27

Gambar 13. Contoh gambar pengecekan *Account number* pada aplikasi E-payment (bila pelanggan hanya berlangganan 1 produk)

BIAYA PENGGUNAAN TELKOM Solution
TELKOM Solution BILLING STATEMENT

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
JL. JAPATI NO. 1 BANDUNG 40133

NPWP/ PKP : 01.000.013.1-093.000
OFFICIAL RECEIPT NO : 4944834000034-202206
NPWP, NPWP : 01.061.157.2-051.000
CIDNAS, Customer ID : 01-0601-204-02914110
Nomor Account, Account Number : 4944834
Bulan Tagihan, Billing Month : Juni 2022

PT PERTAMINA PATRA NIAGA (SPBU)
JL. MEDAN MERCEKA TIMUR GAMBIR
NO. 1A JAKARTA
DUMMY 10110

Tagihan Bulan Ini
New Charge Rp. 0.00

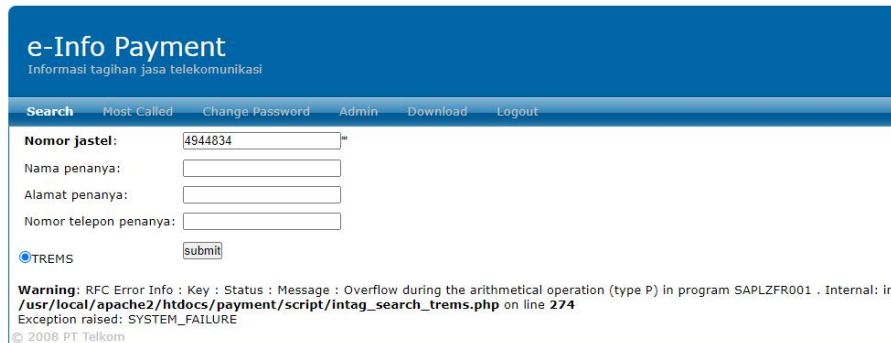
PPN Rp. 0.00

*) atau sesuai dengan kesepakatan dalam Kontrak yang berlaku
Note:
1. Ijin Pembubuhan Tanda Bea Melerai Lunas dengan Sistem Komputerisasi dari Dir. Jend. Pajak
Nomor: -, Tanggal: - - -
Permission for posted stamp duty settlement by computerized system for Director General
of Taxes No: -, Dated: - -
2. Kutansi ini berlaku sebagai Faktur Pajak sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Pajak
No.27/PJ/2011, tanggal 19 September 2011
This Billing receipt is certified as tax form with regard to the Decree of Director
General of Taxes 27/PJ/2011, dated September 19, 2011
3. Kutansi ini sah jika pembayaran telah diterima
This billing receipt is valid only when the payment have already been received

Pembayaran melalui transfer:
Payment should be transfer:
a. IDR : Bank Mandiri KCP Bdg Kampus Telkom Jakarta
No. Rekening : No. Rekening : 131-00-0006536-9
Atas Nama/ Name : TELKOM

, 1 Juni 2022
Fahmi Muhammad Husin
OSM Collection & Debt
Management

Gambar 14. Contoh tampilan tagihan tidak muncul pada aplikasi TiBS



e-Info Payment
Informasi tagihan jasa telekomunikasi

Search Most Called Change Password Admin Download Logout

Nomor jastel:

Nama penanya:

Alamat penanya:

Nomor telepon penanya:

☒ TREMS

Warning: RFC Error Info : Key : Status : Message : Overflow during the arithmetical operation (type P) in program SAPLZFR001 . Internal: in /usr/local/apache2/htdocs/payment/script/intag_search_trems.php on line 274
Exception raised: SYSTEM_FAILURE

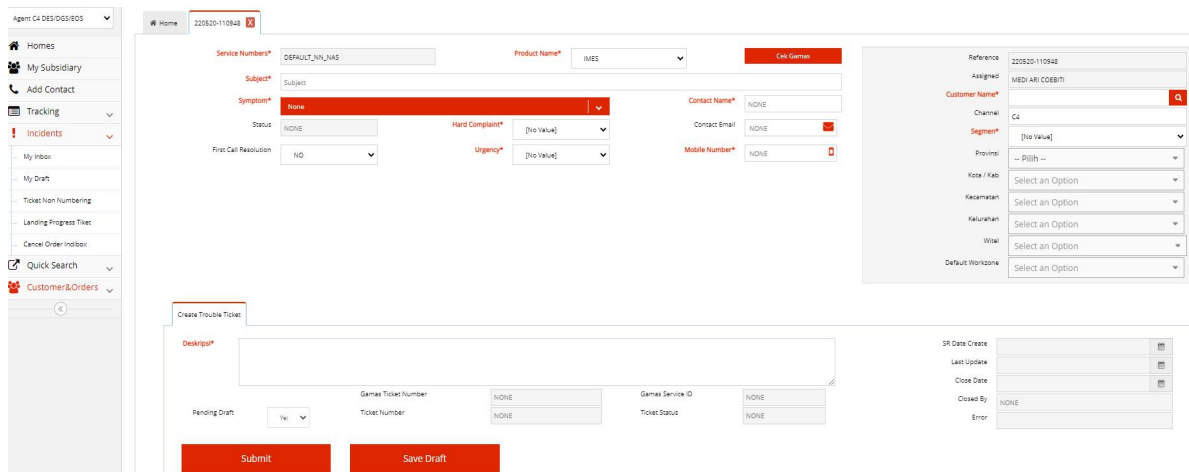
© 2008 PT Telkom

Gambar 15. Contoh tampilan tagihan tidak muncul pada aplikasi E-payment

Note: Jika *account number* yang memiliki lebih dari satu SID/Produk maka Jumlah tagihan yang muncul adalah total tagihan dari seluruh SID pada *account number* tersebut dan tidak bisa menjadi acuan untuk status lunas/belum lunas.

Cara Handling :

- a. 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
- b. 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



Gambar 16. Contoh open tiket *Non Numbering* untuk produk IMES SEAT MANAGEMENT

- c. 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.