

EBS (E-Billing Statement) Tidak Sampai

Deskripsi :

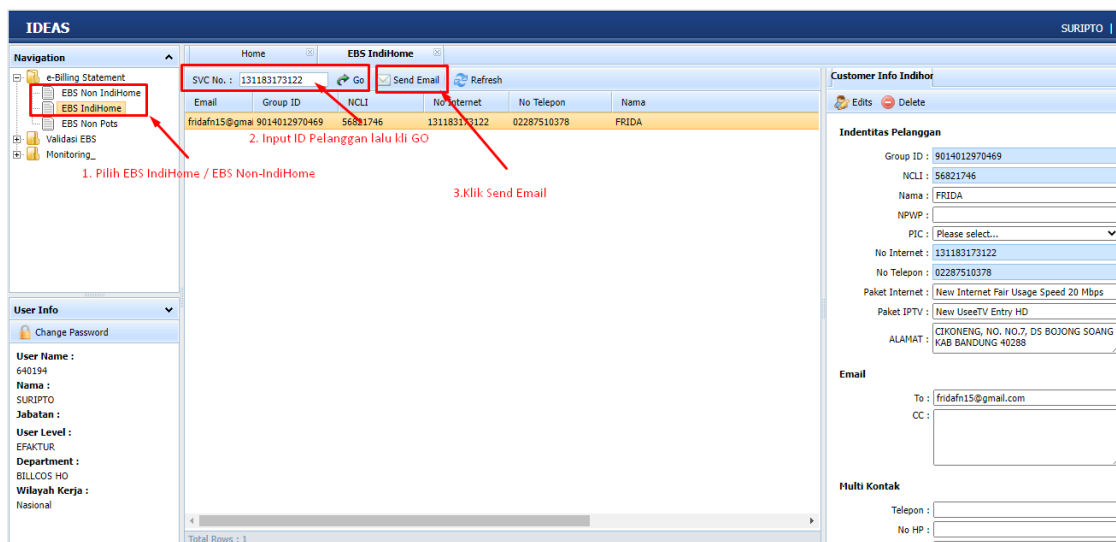
- Pelanggan laporan bahwa detail tagihan yang dikirim tiap bulan melalui email belum masuk
- E – Billing Statement / EBS adalah informasi detail tagihan pelanggan yang dikirimkan Telkom pelanggan melalui Email.
- Ideas adalah aplikasi yang digunakan untuk mengirim EBS

Cara Mengirim EBS (E-Billing Statement) :

Ada dua pilihan EBS , yaitu :

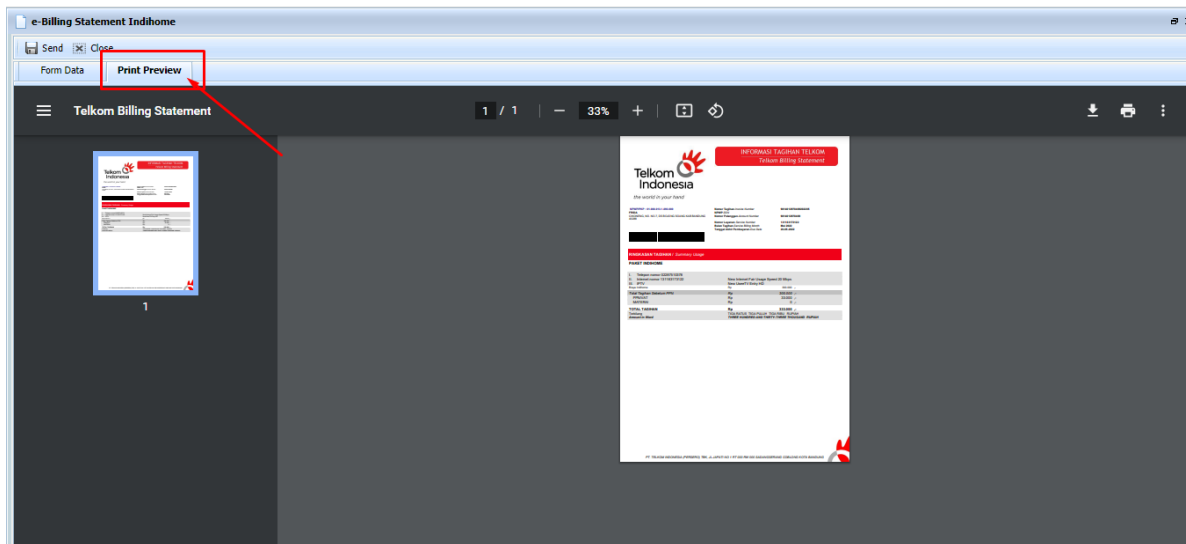
- EBS Non IndiHome : Untuk pelanggan yang memiliki Kode GrupID Non 9 (Kode GrupID 3 / tanpa GrupID)
- EBS IndiHome : Untuk pelanggan Indihome yang memiliki Kode GrupID 9

1. Buka Aplikasi IDEAS
10.60.175.132/ideas_new/
2. Klik e-Billing Statement
3. Klik EBS Non IndiHome atau Indihome (disesuaikan dengan kode grup ID)
4. Input nomor layanan Internet di kolom SVC. No >> Lalu Klik GO
5. Pastikan bahwa pelanggan sudah Registrasi EBS dan data customer sudah sesuai
6. Klik Send Email



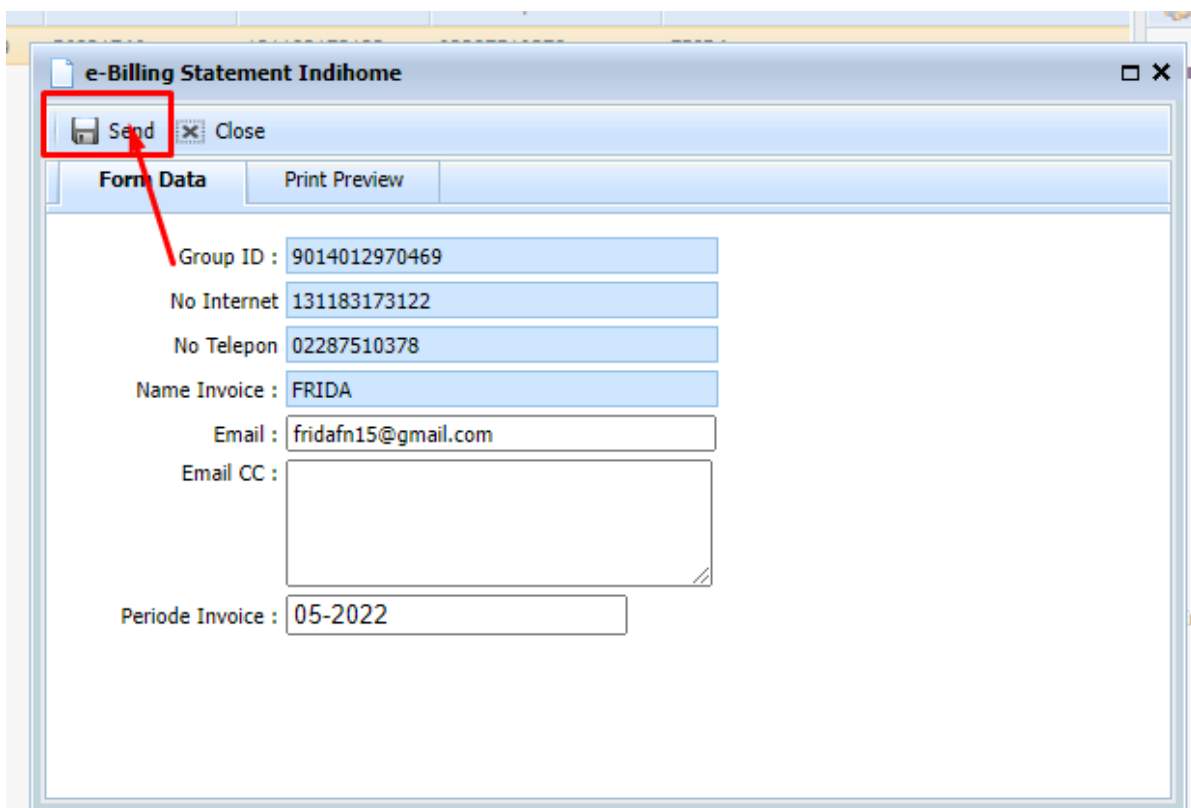
Gambar 1. Panduan Send Email EBS

7. Klik Print Preview untuk memastikan tampilan Invoice yang akan dikirim



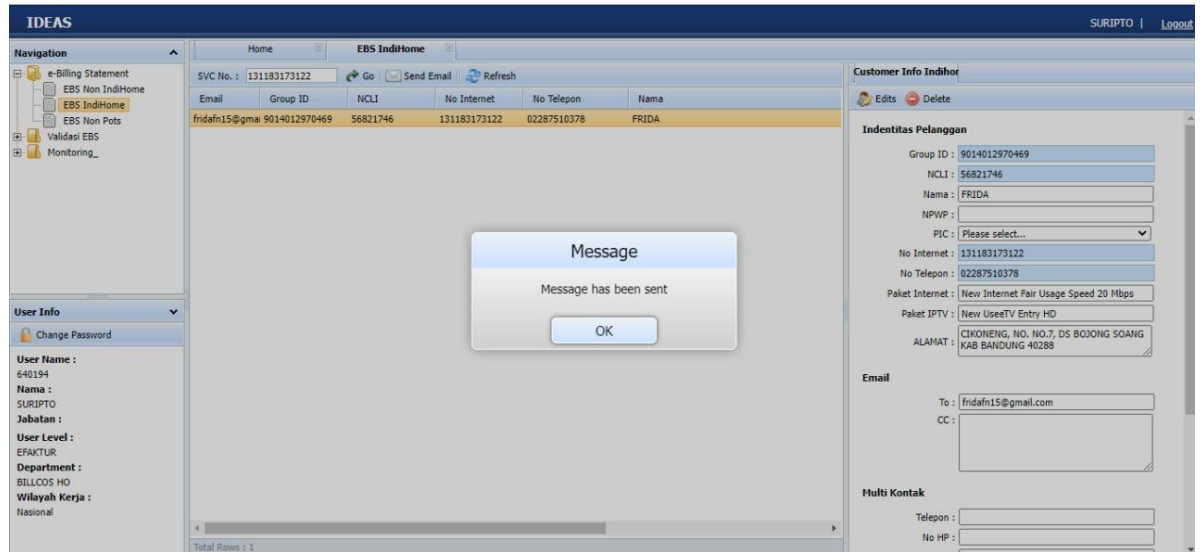
Gambar 2. Print Preview EBS

8. Jika data customer dan print interview sudah sesuai lalu klik Send



Gambar 3. Send EBS

9. Jika EBS sudah berhasil dikirim akan muncul notif “Message has been sent”



Gambar 4. EBS Sudah berhasil dikirim

Cara Handling :

- Apabila pelanggan sudah terdaftar EBS, maka Agent kirim kembali EBS secara manual ke email pelanggan menggunakan aplikasi IDEAS dan jika sudah berhasil dikirim maka Agent informasikan ke pelanggan bahwa *Invoice*/EBS sudah berhasil dikirim ke email pelanggan.
- Apabila pelanggan belum terdaftar EBS, maka Agent daftarkan terlebih dahulu EBS pelanggan di aplikasi IDEAS, kemudian Agent kirim EBS secara manual ke email pelanggan menggunakan aplikasi IDEAS dan jika sudah berhasil dikirim maka Agent informasikan ke pelanggan bahwa *Invoice*/EBS sudah berhasil dikirim ke email pelanggan.

Note : EBS bisa dikirim jika tagihan sudah muncul di *E-payment*