Warm Transfer Social Media

Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance



Akun Segment Client



Segment DCS

Menangani *Informasi, gangguan, dan permintaan* ---> @IndiHomeCare

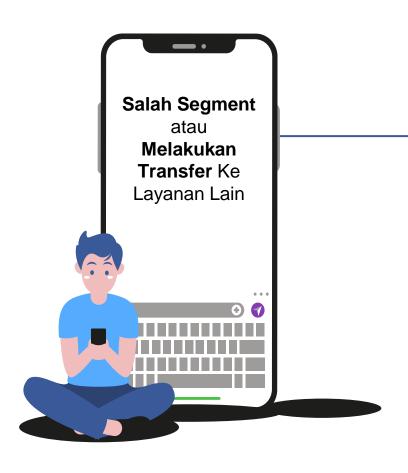
Segment DBS (Pots, IndiHome, Datin)

Menangani Informasi Produk, PSB, Upgrade & Downgrade, Cabut, dan Isolir Sementara ---> @Smart_Bisnis



Warm Transfer





Template

- Bapak/Ibu (Nama Pelanggan & tag akun pelanggan). Setelah kami lakukan pengecekan, layanan ini terdaftar sebagai pelanggan perorangan, penanganan selanjutnya akan dibantu oleh rekan kami di @IndiHomeCare - (Nama Agent)
- Bapak/Ibu (Nama Pelanggan & tag akun pelanggan). Setelah kami lakukan pengecekan,untuk permintaan ini selanjutnya akan dibantu oleh rekan kami di @Smart_Bisnis. (Nama Agent)

*Pastikan agent TENESA **check segmentasi** via aplikasi pendukung/lainnya **sebelum melakukan transfer**

Warm Transfer



Template

- Jika belum ada data dan belum teridentifikasi kendala: Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/Ibu (Nama Pelanggan). Apakah lampu Indikator modem ada yang padam/menyala merah dan sudah dilakukan restart modem?. - (Nama Agent)
- Jika belum ada data dan sudah teridentifikasi kendala: Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/Ibu (Nama Pelanggan). Untuk pengecekan lebih lanjut, mohon infokan nomor Internet/Telepon melalui DM ya. - (Nama Agent)
- Jika sudah ada data namun belum teridentifikasi kendala: Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/Ibu (Nama Pelanggan). Apakah lampu Indikator modem ada yang padam/menyala merah dan sudah dilakukan restart modem?. - (Nama Agent)
- Jika sudah ada data namun sudah teridentifikasi kendala: Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/Ibu (Nama Pelanggan). Setelah kami lakukan pengecekan, Internet Bapak/Ibu teridentifikasi kendala, untuk selanjutnya mohon infokan Nomor Handphone dan Alternatif serta alamat email melalui DM ya. - (Nama Agent)

*Pastikan agent TENESA **check segmentasi** via aplikasi pendukung/lainnya **setelah melakukan transfer**



