

# 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



**Salah Segment  
atau  
Melakukan  
Transfer Ke  
Layanan Lain**

## 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***



