TAGIHAN TIDAK SESUAI PADA LAYANAN DATIN

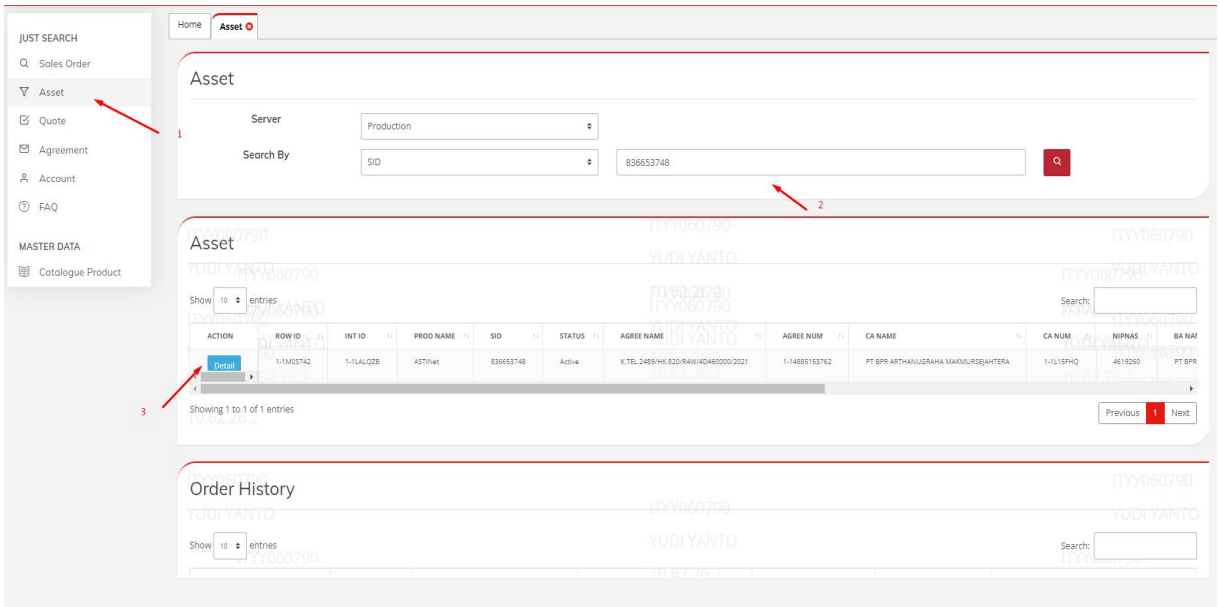
Deskripsi : Pelanggan melaporkan bahwa detail tagihan/*invoice* tidak sesuai dengan pemakaian/tidak sesuai dengan kontrak

Cara Identifikasi Case :

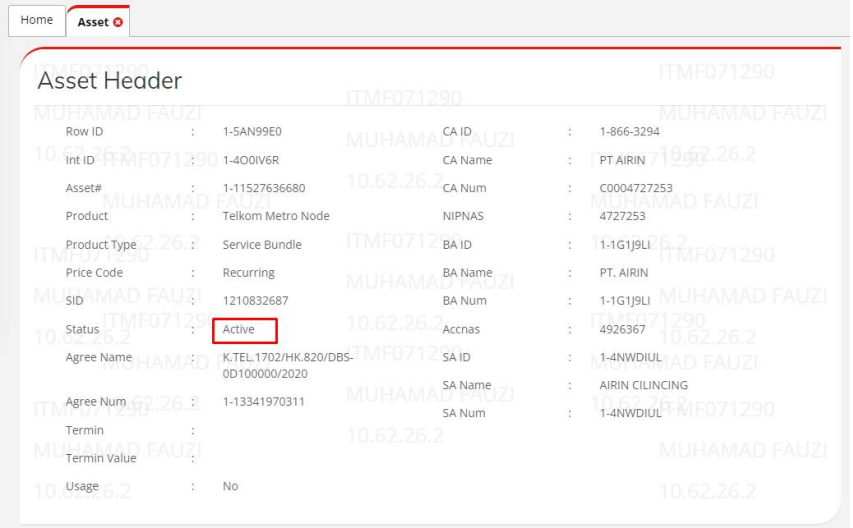
A. Pengecekan status layanan pelanggan menggunakan SID

Pengecekan status layanan melalui aplikasi ncxtools **https://ncxtools.telkom.co.id/**

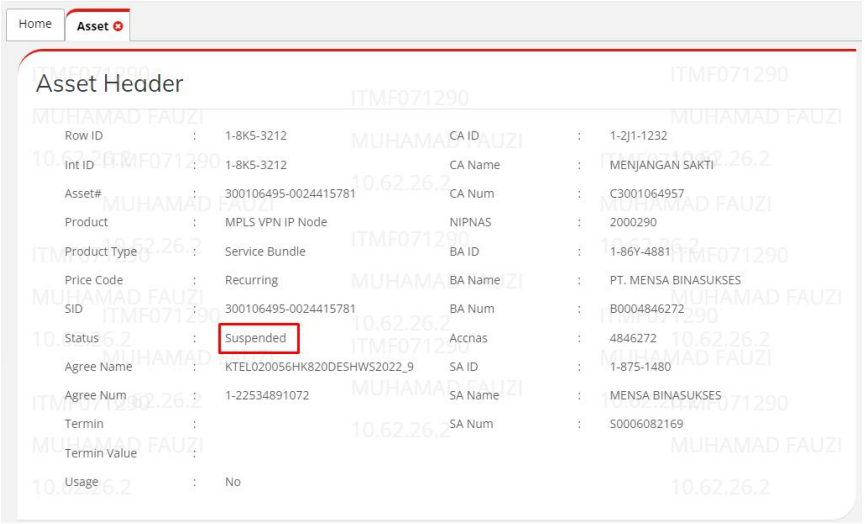
1. Pilih Menu **EBIS** > Klik ***Asset***
2. Masukan SID pelanggan > Klik tombol
3. Setelah muncul tampilan > Klik ***Detail***



Gambar 1. *Input* SID pelanggan di aplikasi NCXtools



Gambar 2. Status pelanggan A*ctive* pada aplikasi NCXtools



Gambar 3. Status pelanggan *Suspended* pada aplikasi NCXtools

Terdapat beberapa status pada aplikasi NCXTools, yaitu:

a. *Active* : status layanan aktif

b. *Inactive* : status layanan sudah tidak aktif

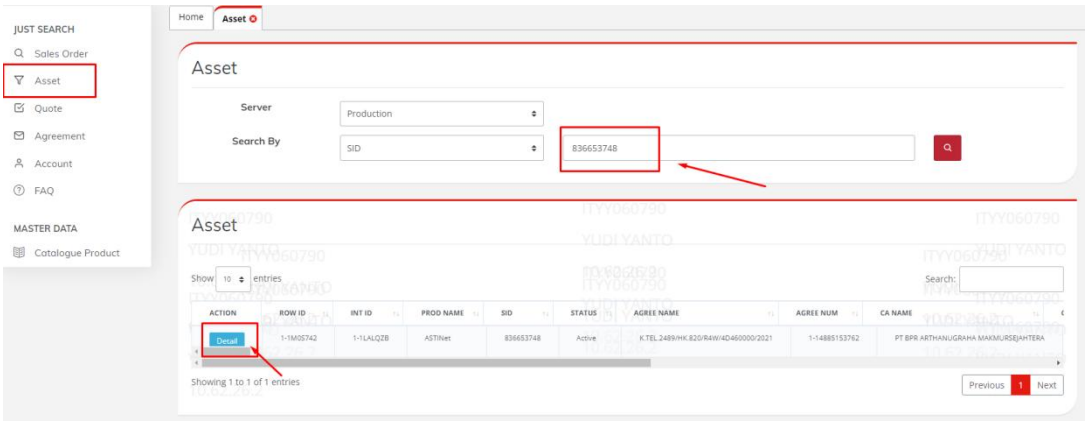
c. *Suspended* : status layanan ter-*suspend*

d. *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. Masukan SID pelanggan > Klik ***Detail***

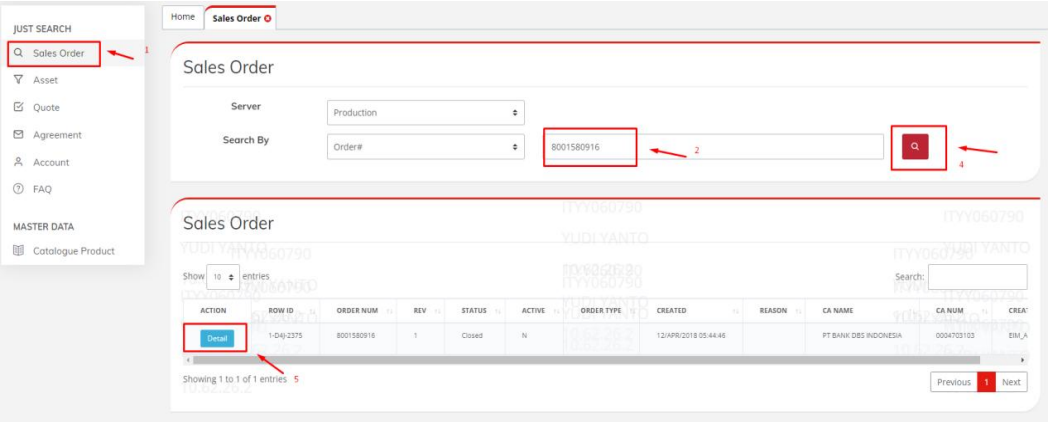


Gambar 4. Hasil pengecekan SID pada aplikasi NCX

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

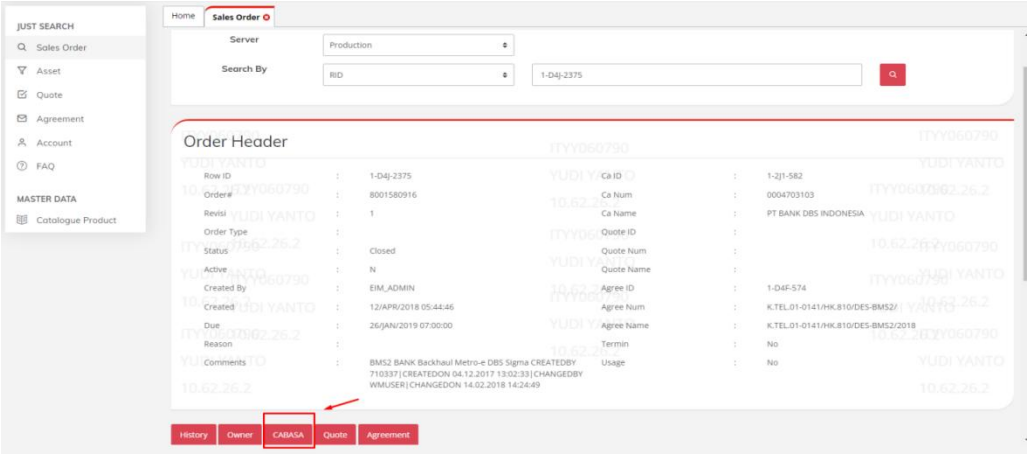
- Namun apabila pelanggan menginformasikan **AO (*Activation Order*)** atau *Nomor Order* maka harus diketahui terlebih dahulu *Account number*, berikut langkah-langkahnya:

1. Buka Aplikasi NCX https://ncxtools.telkom.co.id/
2. Klik Menu **EBIS** - Klik Sub Menu ***Sales Order***
3. Masukan AO/*Nomor Order* pelanggan > Klik tombol
4. Setelah muncul tampilan selanjutnya Klik ***Detail***



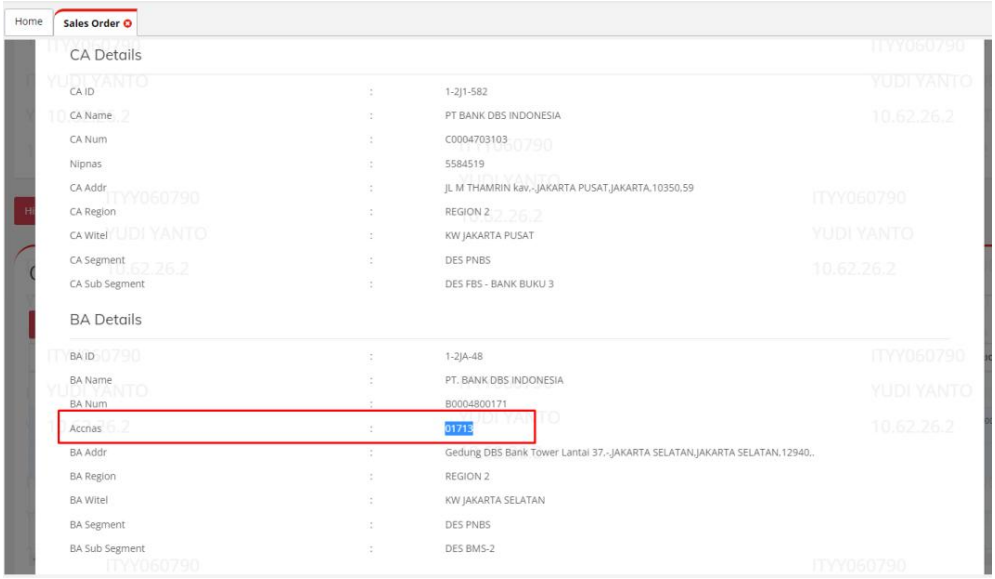
Gambar 5. Contoh pencarian *Account number* menggunakan AO

5. Setelah muncul tampilan Setelah muncul tampilan selanjutnya Klik ***CABASA***



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

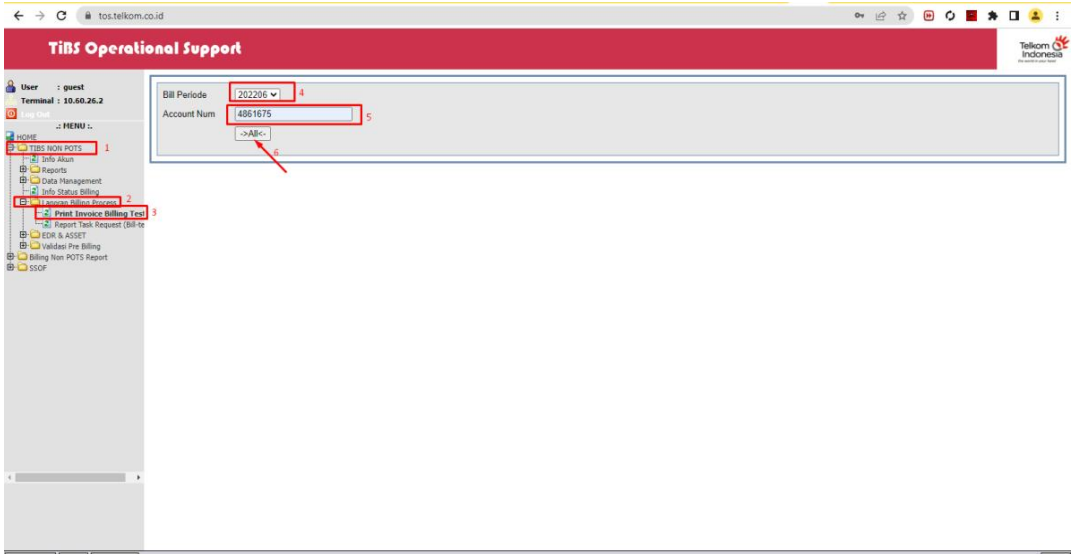
6. Setelah *Account Number* ditemukan kemudian pengecekan *invoice* di lanjutkan ke aplikasi TOS (TiBS Operational Support)



Gambar 7. Contoh pencarian *Account number* pada aplikasi NCX

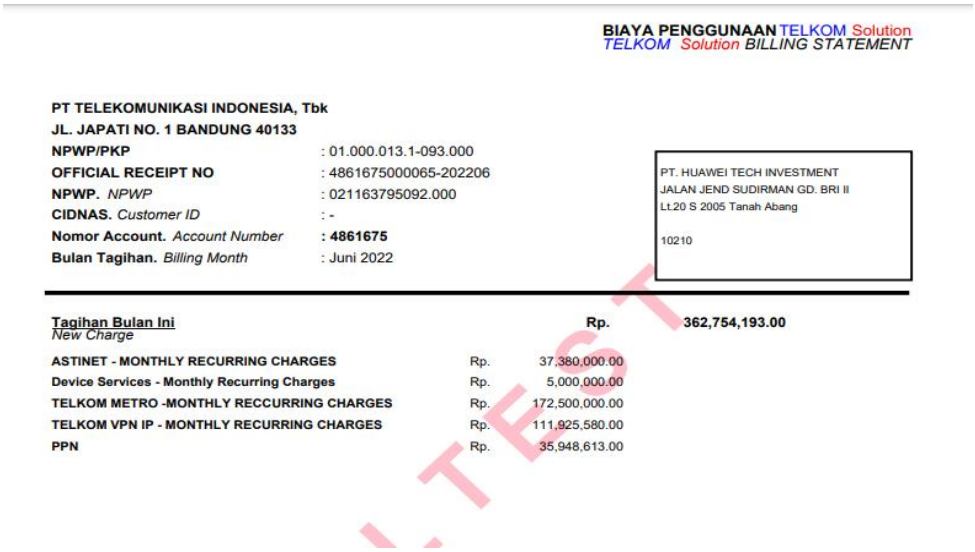
C. Pengecekan *Account Number* untuk mengetahui *invoice* pada aplikasi TOS (TiBS) Operational Support)

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. Masukan **Account Number >** Klik **All**



Gambar 8. Tampilan pencarian invoice pada aplikasi TOS

7. *Invoice* Akan muncul dengan format PDF
   Account number bisa memiliki satu atau lebih dari satu SID / Produk :
   - Contoh *Account number* yang memliki lebih dari 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	: 4861675000065-202206
NPWP. *NPWP*	: 021163795092.000
CIDNAS. *Customer ID*	: -
Nomor Account. *Account Number*	: **4861675**
Bulan Tagihan. *Billing Month*	: Juni 2022

PT. HUAWEI TECH INVESTMENT
JALAN JEND SUDIRMAN GD. BRI II
Lt.20 S 2005 Tanah Abang

10210

Tagihan Bulan Ini **Rp.** **362,754,193.00**
New Charge

ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES	Rp.	37,380,000.00
Device Services - Monthly Recurring Charges	Rp.	5,000,000.00
TELKOM METRO -MONTHLY RECCURRING CHARGES	Rp.	172,500,000.00
TELKOM VPN IP - MONTHLY RECURRING CHARGES	Rp.	111,925,580.00
PPN	Rp.	35,948,613.00

Gambar 9. Hasil pengecekan *invoice* pada aplikasi TOS

- 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 88jakarta 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	3001072011-0030866975	16MBPS	202206	6,608,669.00
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	10,671,000.00
12	Jl Surya Lestari Kav C 3 karawang	3001072011-0029889644	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 RECCURRING 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	CASABLANKA JAKARTA SELATAN	1217957489	100MBPS	202206	11,250,000.00
8	TB SIMATUPANG	1256069971	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 RECCURRING CHARGES				**172,500,000.00**
	Total Tagihan				**326,805,580.00**

BILL TEST

Gambar 10. Rincian *invoice* pelanggan pada apikasi TOS

- Contoh *Account number* yang memliki 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

PT BPR ARTHANUGRAHA MAKMURSEJAHTERA
RAYA MRANGGEN MRANGGEN

59567

Tagihan Bulan Ini **Rp.** **1,975,800.00**
New Charge

ASTINET - MONTHLY RECURRING CHARGES	Rp.	1,780,000.00
PPN	Rp.	195,800.00

TEST

Gambar 11. Contoh gambar *invoice* pelanggan pada apikasi 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 apikasi 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: 4937188 *

Nama penanya:

Alamat penanya:

Nomor telepon penanya:

submit

◉TREMS

Execution per transaction 0.22 seconds

Nama: PT BPR ARTHANUGRAHA

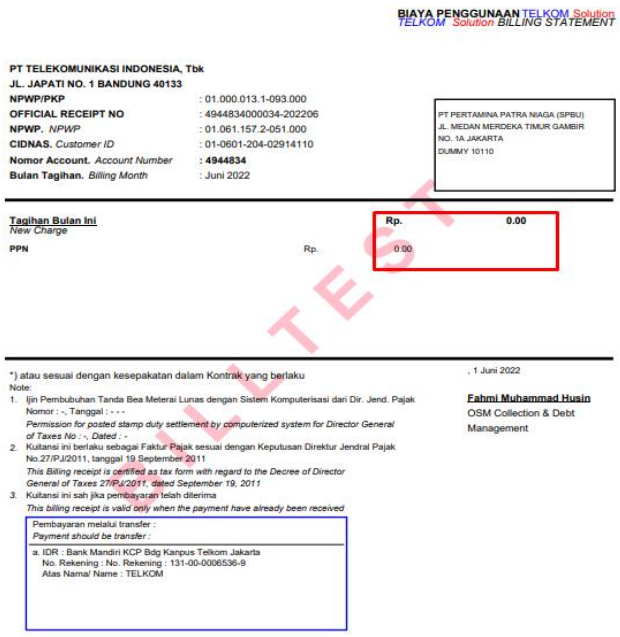
Produk: NON POTS

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 MERDEKA TIMUR GAMBIR
NO. 1A JAKARTA
DUMMY 10110

Tagihan Bulan Ini
New Charge Rp. 0.00

PPN Rp. 0.00

TEST

*) atau sesuai dengan kesepakatan dalam Kontrak yang berlaku

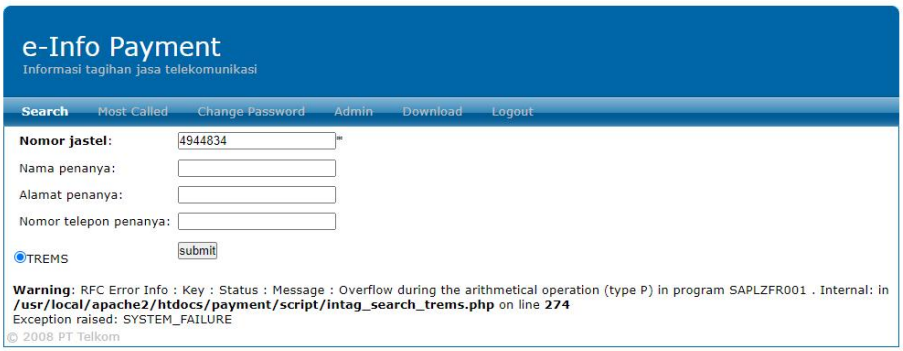
Note:
1. Ijin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Sistem Komputerisasi dari Dir. Jend. Pajak Nomor : -, Tanggal : - - -
   Permission for posted stamp duty settlement by computerized system for Director General of Taxes No : -, Dated : -
2. Kuitansi ini berlaku sebagai Faktur Pajak sesuai dengan 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. Kuitansi 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 Kanpus 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



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

Note: Jika *account number* yang memilik 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. Ketentuan pembayaran dilakukan setiap bulan atau per 3 bulan sesuai dengan kesepakatan di awal kontrak dengan AM. Informasi *billing* dikirimkan oleh tim support AM (tim CDM) pada tanggal 10 setiap bulannya.

b. Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan *active* dan *billing* sudah muncul dalam aplikasi IDEAS namun *billing* belum diterima oleh pelanggan maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk berkoordinasi dengan AM.

c. Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan *active, billing* tidak muncul dalam aplikasi IDEAS dan *billing* belum diterima oleh pelanggan maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk berkoordinasi dengan AM.

d. Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan terpantau ***Suspended/Inactive/Inprogres*** maka Agent memberikan informasi ke pelanggan bahwa layanan ter-*suspend* dan Agent akan berkoordinasi dengan AM untuk membantu keluhan pelanggan. Paralel Agent mengedukasi ke pelanggan untuk berkoordinasi juga dengan AM agar bersama-sama melakukan percepatan penyelesaian isu di sisi administrasi (kemungkinan masalah perpanjangan/perubahan kontrak). Arahnya adalah agar AM melakukan proses **RO (*Resume Order*)** dengan membuat BA(Berita Acara)/kontrak baru/RO terlebih dahulu untuk kemudian diteruskan kepada rekan terkait untuk *open suspend* (oleh AM dan tim).

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.