



## STANDAR TEMPLATE EMAIL - INTERAKSI PERMINTAAN



No	Kategori	Template	Keterangan
1.	Opening Email - Beda Segment (DBS/DCS)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Sebagai informasi, nomor pelanggan ... terdaftar terdaftar pada Divisi Business Service (DBS) atau Divisi Consumer Service (DCS). (*pilih salah satu).</p> <p>Saat ini, email laporan kami teruskan ke divisi terkait untuk dilakukan penanganan lebih lanjut. Kedepannya, untuk memudahkan akses informasi dan percepatan penanganan gangguan, kami sarankan Bapak/Ibu untuk menghubungi:</p> <p>1. cc-dbs@telkom.co.id , cc-dbs-jkt@telkom.co.id atau melalui telepon : 1500250 ext 5 2. customercare@telkom.co.id atau melalui telepon : 147 (*pilih salah satu sesuai segment customer)</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	
2.	Opening Email - Verifikasi Data Lengkap Permintaan	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Guna memudahkan proses pengecekan dan pembuatan tiket permintaan, mohon dibantu lengkapi data berikut:</p> <p>Nama Perusahaan: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Alamat Lengkap: Nama &amp; Nomor PIC: Detail Permintaan:</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	
3.	Opening Email - No. Ticket Request Log	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (Nama Pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Bersama ini kami informasikan sehubungan dengan request Log yang Bapak/Ibu sampaikan.</p> <p>Nama Perusahaan: Nama Layanan: Nomor Layanan/Service ID: Nomor Tiket:</p> <p>Kami akan informasikan kembali terkait progres permintaan Bapak/Ibu.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	

4.	Opening Email - Request PSB (Cust AM)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Sebagai tahapan awal pengajuan pasang baru, silakan lengkapi data berikut:</p> <p>Nama Perusahaan:          Nomor Telepon Perusahaan:          Nama &amp; Nomor PIC:          Email:          Layanan yang dibutuhkan:</p> <p>Setelah data lengkap, <i>Account Manager</i> kami akan membantu memenuhi kebutuhan layanan yang Bapak/Ibu inginkan.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	
5.	Email Follow Up Request PSB (Cust AM)	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Permintaan Bapak/Ibu terkait pemasangan baru layanan ... telah kami terima dan akan kami kordinasikan dengan <i>Account Manager (AM)</i> Telkom yang menangani perusahaan Bapak/Ibu.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	
6.	Opening Email - Permintaan Balik Nama	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Kami sampaikan bahwa terkait permintaan perubahan data pelanggan dapat dilakukan di Plasa Telkom terdekat dengan persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melampirkan bukti pembayaran bulan terakhir.</li> <li>2. Foto copy AJB (Akte Jual Beli Tanah)/foto copy surat sewa menyewa.</li> <li>3. Surat permohonan balik nama disertai tanda tangan pemohon di atas materai.</li> <li>4. Foto copy KTP pemohon.</li> <li>5. Foto copy KTP perwakilan (jika diwakilkan).</li> <li>6. Foto copy NPWP atas nama perusahaan (bila tidak ada NPWP, bisa digunakan SIUP).</li> </ol> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	

7.	Opening Email - Permintaan Pindah Alamat	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA) dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya.</p> <p>Kami sampaikan bahwa terkait permintaan perubahan data pelanggan dapat dilakukan di Plaza Telkom terdekat dengan persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melampirkan bukti pembayaran tagihan bulan terakhir.</li> <li>2. Jarak perpindahan alamat tidak lebih dari 500 meter dan tetap berada dalam satu wilayah.</li> </ol> <p>Contoh:</p> <p>Wilayah asal: Jakarta Barat.</p> <p>Wilayah tujuan: Jakarta Barat.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Foto copy AJB (Akte Jual Beli Tanah)/foto copy surat sewa menyewa.</li> <li>4. Surat permohonan pindah alamat disertai tanda tangan pemohon di atas materai.</li> <li>5. Foto copy KTP pemohon.</li> <li>6. Foto copy KTP perwakilan (jika diwakilkan).</li> <li>7. Foto copy NPWP atas nama perusahaan (bila tidak ada NPWP bisa digunakan SIUP)</li> <li>8. Foto copy AJB (Akte Jual Beli Tanah)/foto copy surat sewa menyewa, apabila alamat tidak sesuai dengan NPWP/SIUP</li> </ol> <p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apabila perpindahan alamat berada dalam gedung berbeda lantai mohon berkoordinasi dengan pihak gedung.</li> <li>- Apabila perpindahan alamat berada dalam gedung yang berbeda mohon lampirkan surat kuasa/surat perizinan dari 2 pihak gedung yang bersangkutan.</li> </ul> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	
8.	Email Hasil Request Log	<p>Dengan hormat, Bapak/Ibu ... (nama pelanggan).</p> <p>Terima kasih telah menghubungi Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance (TENESA).</p> <p>Bersama ini kami informasikan sehubungan dengan request Log yang Bapak/Ibu sampaikan.</p> <p>Nama Perusahaan:</p> <p>Nama Layanan:</p> <p>Nomor Layanan/Service ID:</p> <p>Nomor Tiket:</p> <p>Hasil log:</p> <p><b>*Lampirkan hasil capture Log</b></p> <p>Hormat kami,</p> <p>(signature name agent dan logo TENESA)</p>	