

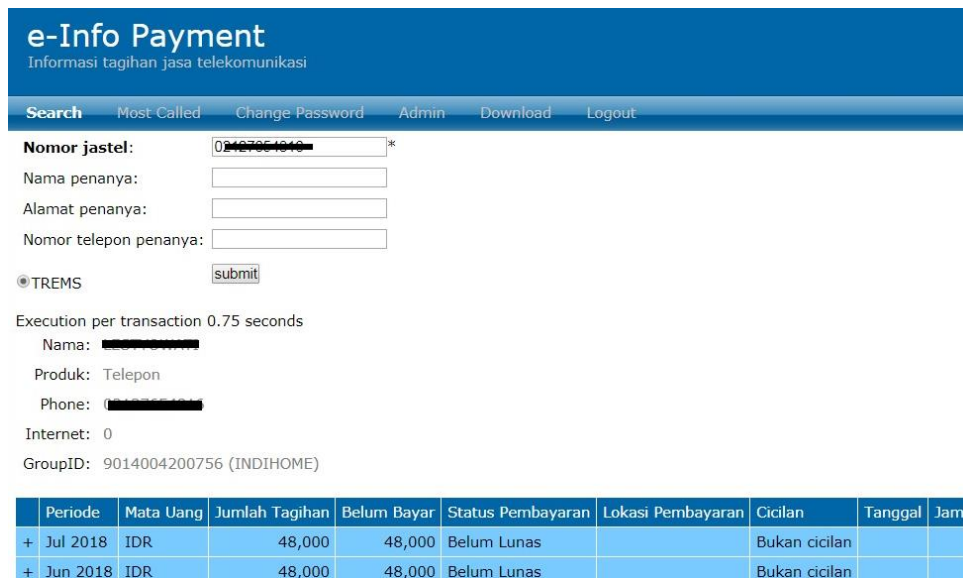
PSB NOMOR *RECYCLE* ADA TUNGGAKAN

Deskripsi : Pelanggan baru yang mendapatkan nomor *recycle* (tunggakan tagihan pelanggan sebelumnya), sedangkan PIC adalah pelanggan PSB.

Cara identifikasi Case :

A. Pastikan pengecekan di sisi *payment* apakah benar ada tunggakan atau tidak

1. Buka aplikasi E-payment.telkom.co.id atau 10.60.165.60
2. Masukkan nomor internet/telepon
3. Klik Submit



e-Info Payment
Informasi tagihan jasa telekomunikasi

Search Most Called Change Password Admin Download Logout

Nomor jastel: *

Nama penanya:

Alamat penanya:

Nomor telepon penanya:

☒ TREMS

Execution per transaction 0.75 seconds

Nama:

Produk: Telepon

Phone:

Internet: 0

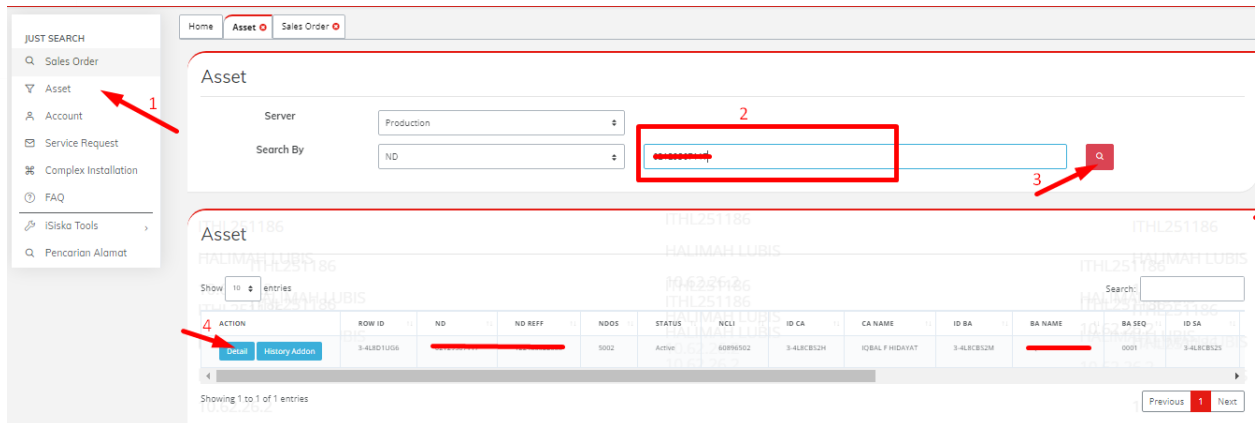
GroupID: 9014004200756 (INDIHOME)

	Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+	Jul 2018	IDR	48,000	48,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+	Jun 2018	IDR	48,000	48,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		

Gambar 1. Pengecekan tagihan pelanggan

B. Pastikan pelanggan memang benar pelanggan PSB

1. Buka Aplikasi ncxtools.telkom.co.id
2. Login dengan *User NCX* yang sudah tersedia
3. Klik **Retail** -> **Asset** -> Masukkan nomor internet/telepon
4. Klik **Detail**



JUST SEARCH

- Q Sales Order
- ▼ Asset
- Account
- Service Request
- Complex Installation
- FAQ
- ISiska Tools
- Pencarian Alamat

Home Asset Sales Order

Asset

Server: Production

Search By: ND

Asset

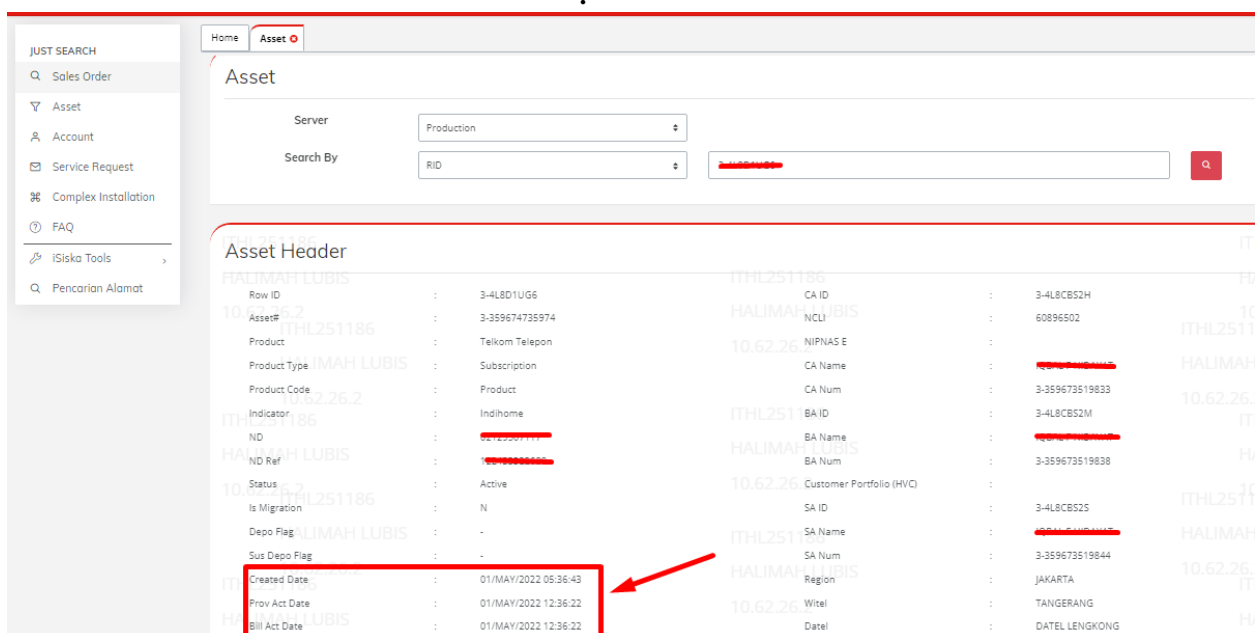
Show 10 entries

ACTION	ROW ID	ND	ND REFF	NDOS	STATUS	NCL	ID CA	CA NAME	ID BA	BA NAME	BA SEQ	ID SA
Detail History Action	3-4L8D1UG6			3002	Active	60896502	3-4L8CB52H	IQBAL F HIDAYAT	3-4L8CB52M		0001	3-4L8CB52N

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Gambar 2. Search data pelanggan menggunakan aplikasi NCX



Home Asset

Asset

Server: Production

Search By: RID

Asset Header

Row ID	:	3-4L8D1UG6	CA ID	:	3-4L8CB52H
Asset#	:	3-359674735974	NCL	:	60896502
Product	:	Telkom Telepon	NIPNAS E	:	
Product Type	:	Subscription	CA Name	:	
Product Code	:	Product	CA Num	:	3-359673519833
Indicator	:	Indihome	BA ID	:	3-4L8CB52M
ND	:		BA Name	:	
ND Ref	:		BA Num	:	3-359673519838
Status	:	Active	Customer Portfolio (HVC)	:	
Is Migration	:	N	SA ID	:	3-4L8CB52S
Depo Flag	:	-	SA Name	:	
Sus Depo Flag	:	-	SA Num	:	3-359673519844
Created Date	:	01/MAY/2022 05:36:43	Region	:	JAKARTA
Prov Act Date	:	01/MAY/2022 12:36:22	Witel	:	TANGERANG
Bill Act Date	:	01/MAY/2022 12:36:22	Datel	:	DATTEL LENGKONG

Gambar 3. Tanggal PSB Pelanggan

5. Lalu scroll kebawah untuk memastikan bahwa pelanggan bukan Balik Nama / Pindah Segmentasi



History Transaction

Show 10 entries

CREATED	ORDER NUM	EXT ID	ORDER TYPE	STATUS
01/MAY/2022 03:42:27	3-359673489323	SC523797337	New Install	Completed

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Gambar 4. Order Type New Install

History Transaction

Show 10 entries

CREATED	ORDER NUM	EXT ID	ORDER TYPE	STATUS
14/FEB/2022 08:49:29	3-355401429647	SC521829753	Change Ownership	Completed

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Gambar 5. Order Type Change Ownership

- Pastikan tidak ada order **Change Ownership**, karena jika ada *order* tersebut maka ada indikasi pelanggan Balik Nama/Pindah Segmentasi

Cara Handling :

- Apabila setelah dilakukan pengecekan status pelanggan adalah pelanggan PSB dan muncul tagihan pelanggan sebelumnya maka Agent informasikan ke pelanggan bahwa tagihan yang muncul merupakan tagihan pelanggan lama dan akan disesuaikan otomatis pada tagihan bulan depan.
- Apabila setelah dilakukan pengecekan status pelanggan bukan pelanggan PSB (Balik nama atau pindah segmentasi) maka Agent informasikan bahwa tagihan pelanggan yang muncul merupakan tagihan pelanggan sebelum balik nama atau pindah segmentasi dan diarahkan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu atau bisa diarahkan untuk koordinasi dengan pemilik sebelumnya (Jika balik nama)