

### **EBS (E-Billing Statement) PADA LAYANAN DATIN**

### Deskripsi:

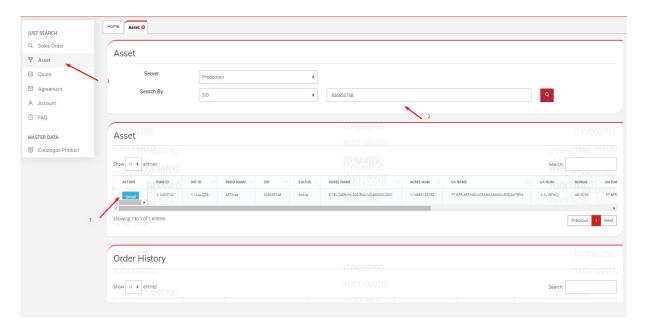
- Pelanggan melaporkan bahwa detail tagihan/invoice yang dikirim setiap bulan melalui email belum diterima
- E Billing Statement / EBS adalah informasi detail tagihan pelanggan yang dikirimkan Telkom kepada pelanggan melalui Email

#### Cara Identifikasi Case:

#### A. Pengecekan status layanan pelanggan menggunakan SID

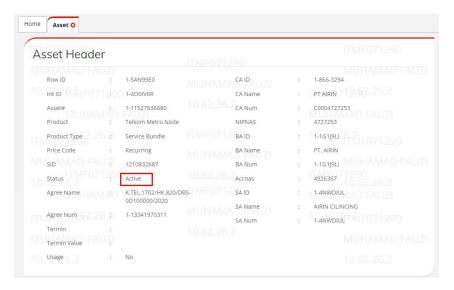
Pengecekan status layanan melalui aplikasi nextools <a href="https://nextools.telkom.co.id/">https://nextools.telkom.co.id/</a>

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

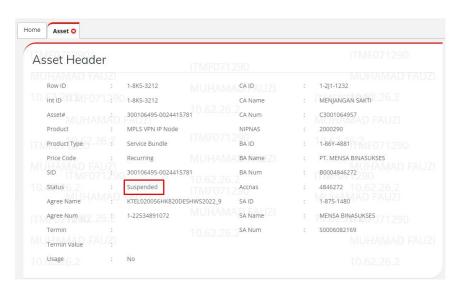


Gambar 1. Input SID pelanggan di aplikasi NCXtools





Gambar 2. Status pelanggan Active 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 tersuspend

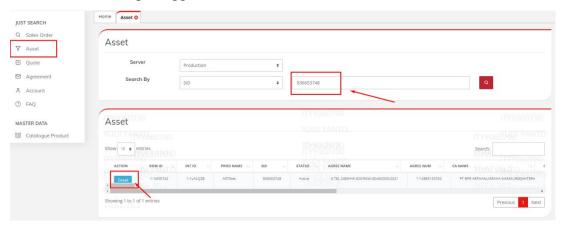
d. *Inprogress*: status layanan masih dalam progress (contohnya pending BASO atau delete order)



### B. Pastikan pengecekan billing menggunakan Account Number

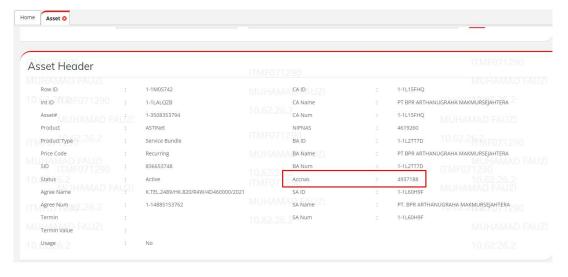
Apabila pelanggan menginformasikan SID dan tidak mengetahui *Account number* maka perlu diketahui/dicari terlebih dahulu, berikut langkah-langkahnya:

- 1. Buka Aplikasi NCX <a href="https://ncxtools.telkom.co.id/">https://ncxtools.telkom.co.id/</a>
- 2. Klik Menu **EBIS** > Klik Sub Menu *Asset*
- 3. Masukan SID pelanggan > Klik *Detail*



Gambar 4. Hasil pengecekan SID pada aplikasi NCX

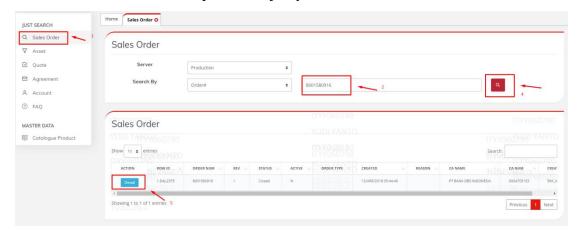
4. Setelah *Account Number* ditemukan kemudian pengecekan *invoice* di lanjutkan ke aplikasi **IDEAS** 



Gambar 5. Contoh Account number pelanggan pada aplikasi NCX

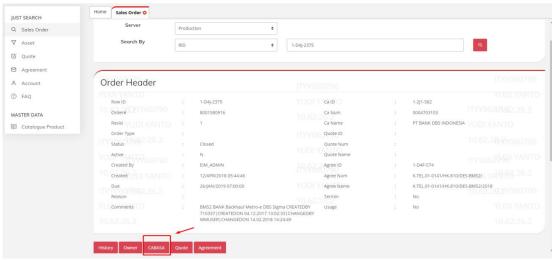


- Namun apabila pelanggan menginformasikan **AO** (*Activation Order*) atau *Nomor Order* maka harus diketahui terlebih dahulu *Account number*, berikut langkahlangkahnya:
  - 1. Buka Aplikasi NCX <a href="https://ncxtools.telkom.co.id/">https://ncxtools.telkom.co.id/</a>
  - 2. Klik Menu **EBIS** > Klik Sub Menu **Sales Order**
  - 3. Masukan AO pelanggan > Klik tombol
  - 4. Setelah muncul tampilan selanjutnya Klik *Detail*



Gambar 6. Contoh pencarian Account number menggunakan AO

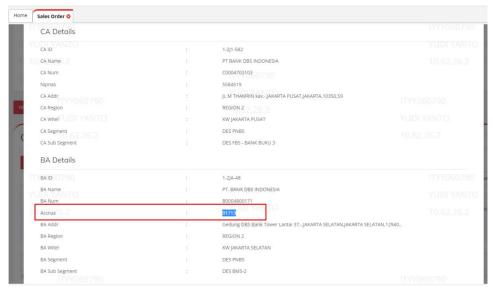
5. Setelah muncul tampilan selanjutnya Klik CABASA



Gambar 7. Contoh pencarian Account number menggunakan AO (2)

6. Setelah *Account Number* ditemukan kemudian pengecekan *invoice* di lanjutkan ke aplikasi **IDEAS** 





Gambar 8. Contoh pencarian Account number pada aplikasi NCX

# C. Pengecekan Account Number pada Aplikasi IDEAS (Integrated Dunning and Debt Decrease Application System)

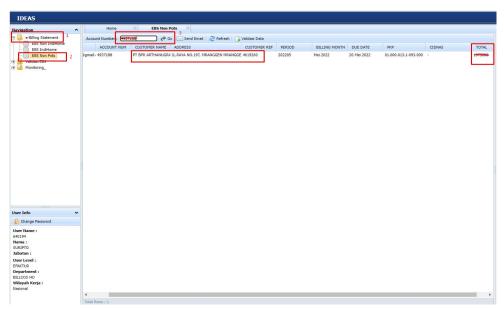
1. Buka aplikasi **IDEAS** 

http://10.60.175.132/ideas\_new/

Username : 640194 Password : 12345

2. Klik Menu E-Billing Statement > Klik EBS Non Pots

3. Masukan *Account Number* > Klik *Go* 



Gambar 9. Contoh tagihan pelanggan sudah terdaftar EBS



## 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.