

EBS (E-Billing Statement) PADA LAYANAN IMES


Deskripsi :

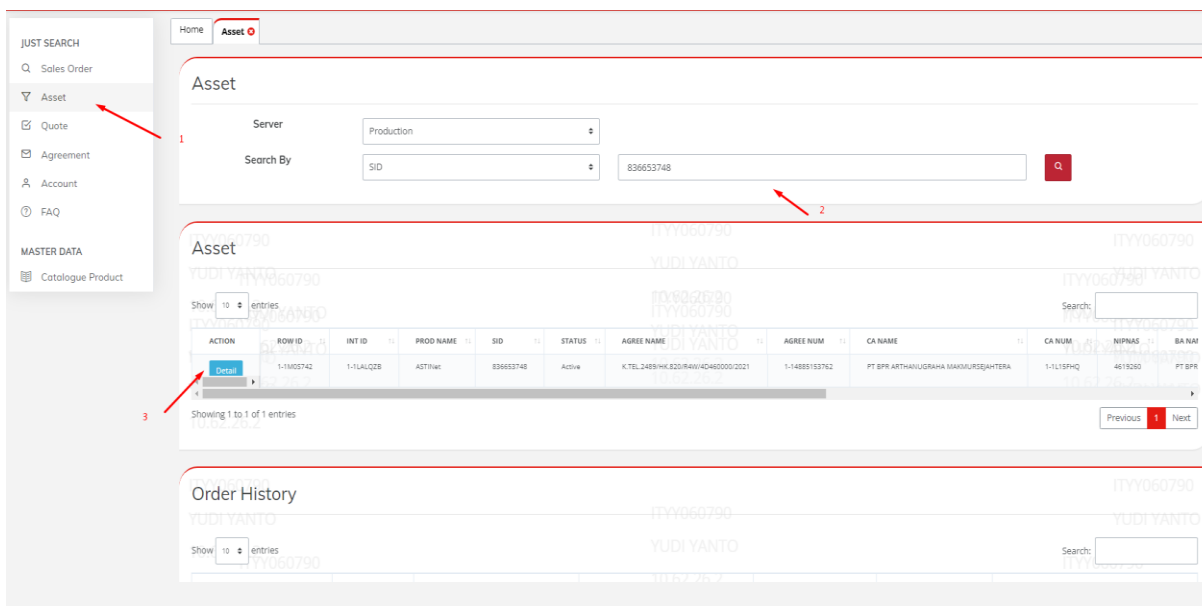
- Pelanggan melaporkan bahwa detail tagihan/*invoice* yang biasanya dikirim melalui email belum diterima
- *E – Billing Statement* / EBS adalah informasi detail tagihan pelanggan yang dikirimkan Telkom kepada pelanggan melalui Email

Cara Identifikasi Case :

A. Pastikan status layanan pelanggan

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


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



The screenshot shows the NCXtools application interface. On the left, there is a sidebar with a 'JUST SEARCH' section containing 'Sales Order' and 'Asset' (highlighted with a red arrow and labeled '1'). Below this is a 'MASTER DATA' section with 'Catalogue Product'. The main area has a header with 'Home' and 'Asset' tabs. Under the 'Asset' tab, there is a search form with 'Server' set to 'Production' and 'Search By' set to 'SID'. The SID '836653748' is entered in the search field, and a red arrow labeled '2' points to the search button. Below the search form, a table of assets is displayed. The first row is highlighted, and a red arrow labeled '3' points to the 'Detail' button in the 'ACTION' column. The table has columns: ACTION, ROW ID, INT ID, PROD NAME, SID, STATUS, AGREE NAME, AGREE NUM, CA NAME, CA NUM, NIPNAS, and BA NA. The data row shows: Detail, 1-1M05742, 1-1LALQZB, ASTINAT, 836653748, Active, K.TEL.2485/HHK.820/RAW/42460000/2021, 1-14885133762, PT BPR ARTHANILUGRAHA MAKAMURSEJATERA, 1-1L15FHQ, 461520, and PT BPR.

Gambar 1. Input SID pelanggan di aplikasi NCXtools

Home

Asset 

Asset Header

Row ID	:	1-5AN99E0	CA ID	:	1-866-3294
Int ID	:	1-400IV6R	CA Name	:	PT AIRIN
Asset#	:	1-11527636680	CA Num	:	C0004727253
Product	:	Telkom Metro Node	NIPNAS	:	4727253
Product Type	:	Service Bundle	BA ID	:	1-1G1J9LI
Price Code	:	Recurring	BA Name	:	PT. AIRIN
SID	:	1210832687	BA Num	:	1-1G1J9LI
Status	:	Active	Accnas	:	4926367
Agree Name	:	K:TEL1702/HK.820/DBS-OD100000/2020	SA ID	:	1-4NWDIUL
Agree Num	:	1-13341970311	SA Name	:	AIRIN CILINCING
Termin	:		SA Num	:	1-4NWDIUL
Termin Value	:				
Usage	:	No			

Gambar 2. Status pelanggan *Active* pada aplikasi NCXtools

Home

Asset

Asset Header

Row ID	:	1-8K5-3212	CA ID	:	1-2J1-1232
Int ID	:	1-8K5-3212	CA Name	:	MENJANGAN SAKTI
Asset#	:	300106495-0024415781	CA Num	:	C3001064957
Product	:	MPLS VPN IP Node	NIPNAS	:	2000290
Product Type	:	Service Bundle	BA ID	:	1-86Y-4881
Price Code	:	Recurring	BA Name	:	PT. MENSA BINASUKSES
SID	:	300106495-0024415781	BA Num	:	B0004846272
Status	:	Suspended	Accnas	:	4846272
Agree Name	:	KTEL020056HK820DESHWS2022_9	SA ID	:	1-875-1480
Agree Num	:	1-22534891072	SA Name	:	MENSA BINASUKSES
Termin	:		SA Num	:	S0006082169
Termin Value	:				
Usage	:	No			

Gambar 3. Status pelanggan *Suspended* pada aplikasi NCXtools

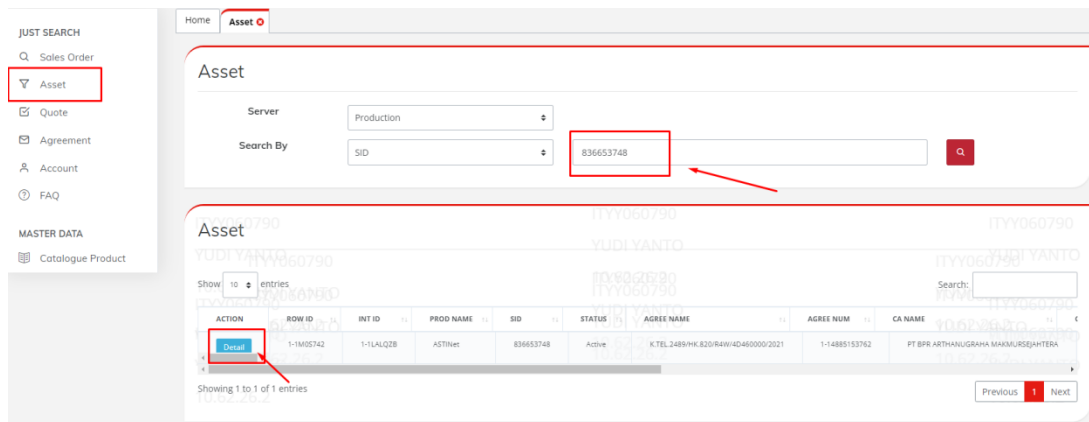
Terdapat beberapa status pada aplikasi NCXTools, yaitu:

- Active* : status layanan aktif
- Inactive* : status layanan sudah tidak aktif
- Suspended* : status layanan tersuspend
- Inprogress* : status layanan masih dalam progress (contohnya pending BASO atau delete order)

B. Pastikan pengecekan billing menggunakan *Account Number*

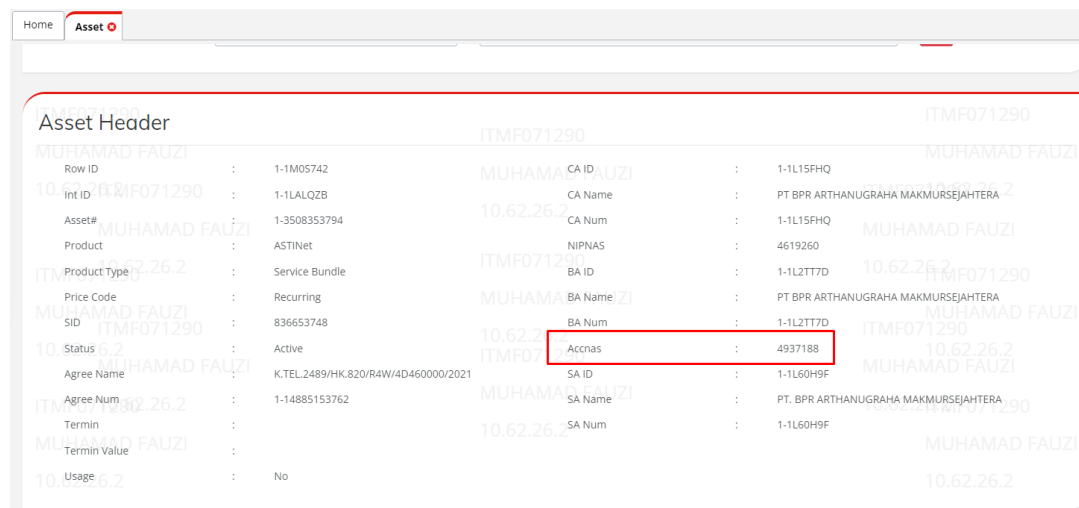
Apabila pelanggan menginformasikan SID maka harus diketahui terlebih dahulu *Account number*, berikut langkah-langkahnya:

1. Buka Aplikasi NCX <https://ncxtools.telkom.co.id/>
2. Klik Menu **EBIS** > Klik Sub Menu **Asset**
3. Masukkan SID pelanggan > Klik **Detail**




Gambar 4. Hasil pengecekan SID pada aplikasi NCX

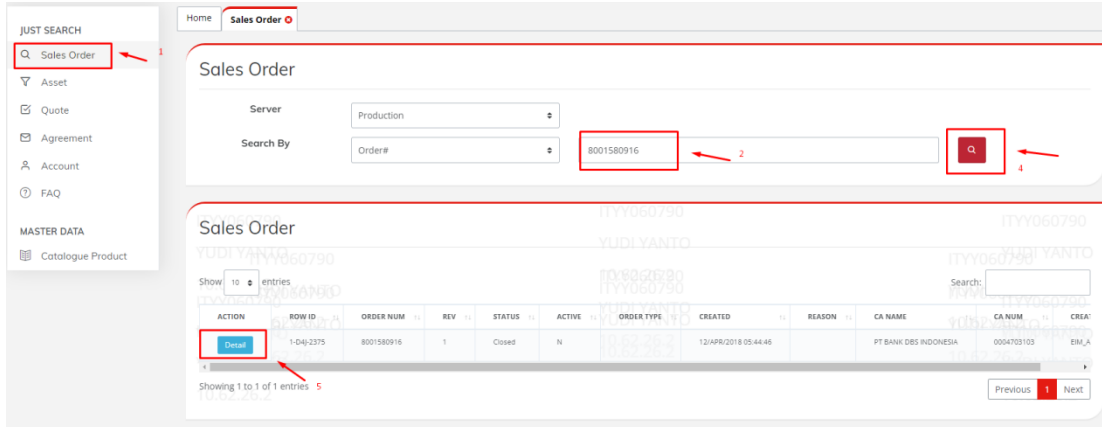
4. Setelah *Account Number* ditemukan kemudian pengecekan *invoice* di lanjutkan ke aplikasi **IDEAS**



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 langkah-langkahnya:

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



JUST SEARCH

- Q Sales Order
- Asset
- Quote
- Agreement
- Account
- FAQ

MASTER DATA

- Catalogue Product

Home Sales Order

Server: Production

Search By: Order# 8001580916

Q

Sales Order

YUDI YANTO

Showing 1 to 1 of 1 entries

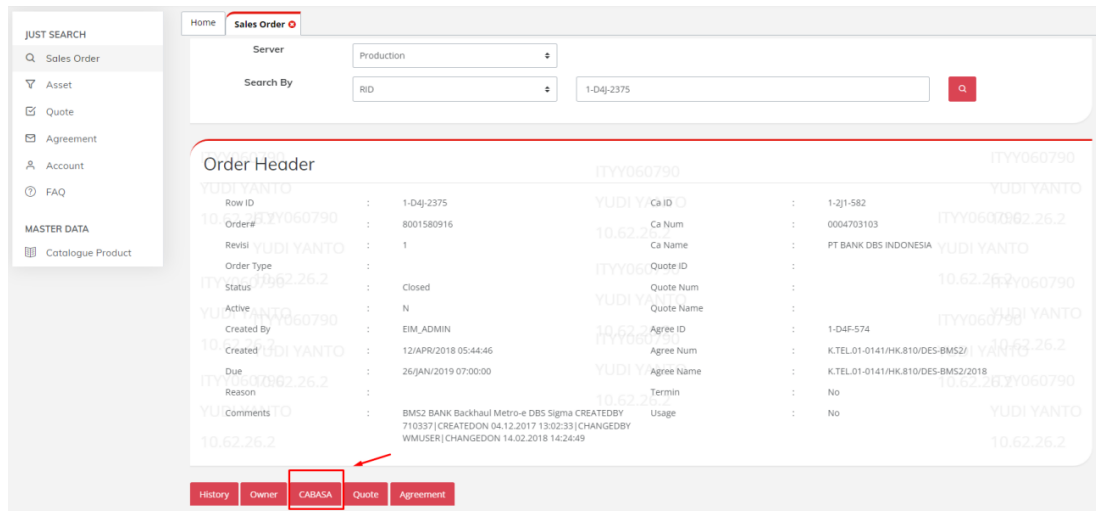
ACTION	ROW ID	ORDER NUM	REV	STATUS	ACTIVE	ORDER TYPE	CREATED	REASON	CA NAME	CA NUM	CREA
Detail	1-D4J-2375	8001580916	1	Closed	N		12/APR/2018 05:44:46		PT BANK DBS INDONESIA	0004703103	EM_A

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

Gambar 6. Contoh pencarian *Account number* menggunakan AO

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



JUST SEARCH

- Q Sales Order
- Asset
- Quote
- Agreement
- Account
- FAQ

MASTER DATA

- Catalogue Product

Home Sales Order

Server: Production

Search By: RID 1-D4J-2375

Q

Order Header

Row ID : 1-D4J-2375

Order : 8001580916

Revisi : 1

Order Type : Closed

Status : N

Active : EIM_ADMIN

Created By : 12/APR/2018 05:44:46

Created : 26/JAN/2019 07:00:00

Due : Reason :

Comments : BM52 BANK Backhaul Metro-e DBS Sigma CREATEDBY 710337(CREATEDON 04.12.2017 13:02:33)(CHANGEDBY WMUSER)(CHANGEDON 14.02.2018 14:24:49)

Ca ID : 1-2J1-582

Ca Num : 0004703103

Ca Name : PT BANK DBS INDONESIA

Quote ID : Quote Num :

Quote Name : 1-D4F-574

Agree ID : Agree Num : K.TEL01-0141/HK.810/DES-BM52/

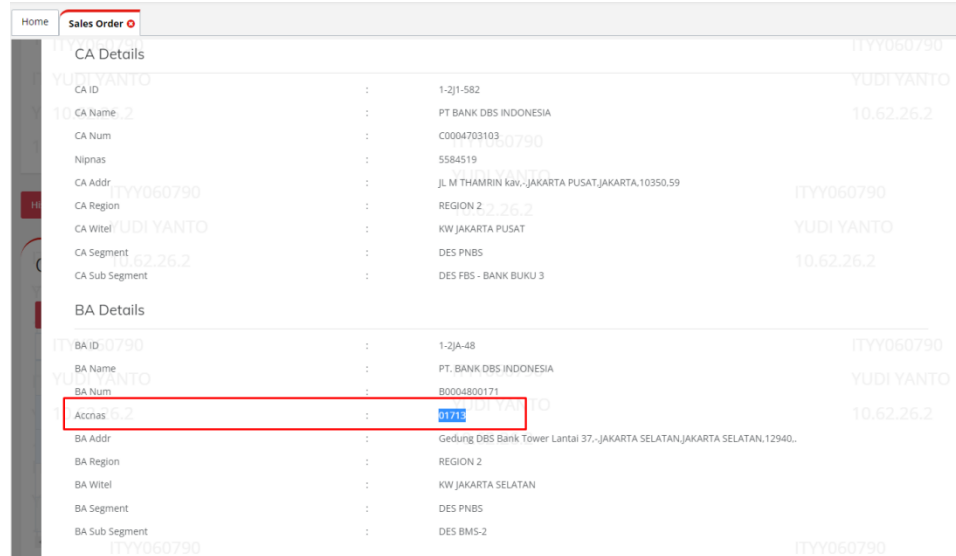
Agree Name : K.TEL01-0141/HK.810/DES-BM52/2018

Termin : Usage : No

History Owner CABASA Quote Agreement

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

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



Home Sales Order

CA Details

CA ID : 1-2J1-582

CA Name : PT BANK DBS INDONESIA

CA Num : C0004703103

Nipnas : 5584519

CA Addr : JL M THAMRIN kav. JAKARTA PUSAT JAKARTA 10350.59

CA Region : REGION 2

CA Witel : KW JAKARTA PUSAT

CA Segment : DES PNBS

CA Sub Segment : DES FBS - BANK BUKU 3

BA Details

BA ID : 1-2JA-48

BA Name : PT BANK DBS INDONESIA

BA Num : B0004800171

Accnas : 1071

BA Addr : Gedung DBS Bank Tower Lantai 37, JAKARTA SELATAN JAKARTA SELATAN 12940.

BA Region : REGION 2

BA Witel : KW JAKARTA SELATAN

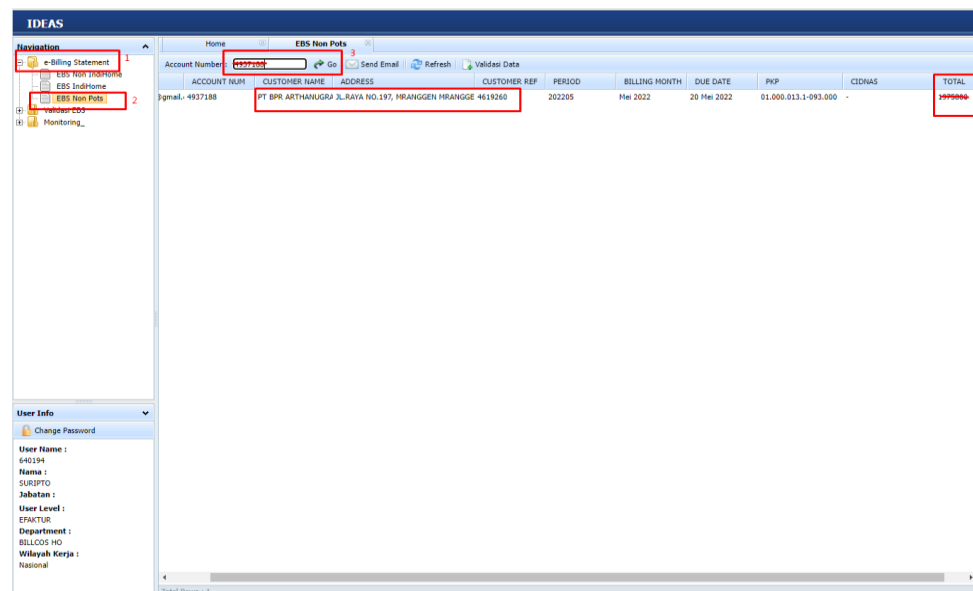
BA Segment : DES PNBS

BA Sub Segment : DES BMS-2

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. Masukkan **Account Number** > Klik **Go**



IDEAS

Home EBS Non Pots

Account Number: 1071

Navigation

- 1. E-Billing Statement
- 2. EBS Non Pots
- 3. EBS IndHome
- 4. EBS Non Pots
- 5. Monitoring

User Info

Change Password

User Name : 640194

Nama : SURIPTO

Jabatan :

User Level :

EPAKTUR

Department :

BILLCOS HO

Wilayah Kerja :

Nasional

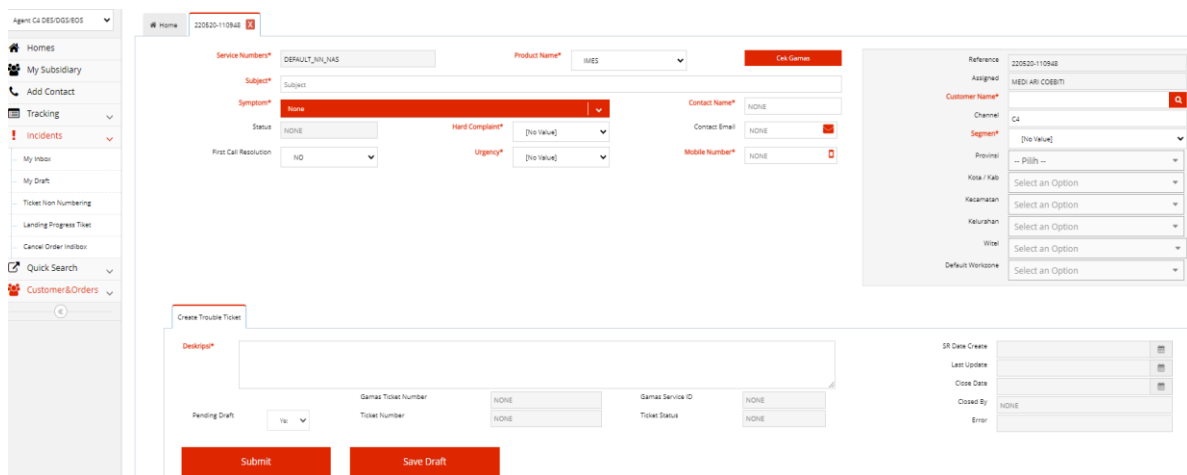
ACCOUNT NAME	CUSTOMER NAME	ADDRESS	CUSTOMER REP	PERIOD	BILLING MONTH	DUE DATE	PKP	CIDNAS	TOTAL
PT BPR ARTHANUSKA 3, RAYA NO.197, HRANGGEN HRANGGE 4618260				202205	Mei 2022	20 Mei 2022	81.000.013.1-093.000		81.000.013.1-093.000

Total Rows : 1

Gambar 8. Contoh tagihan pelanggan sudah terdaftar EBS

Cara Handling :

- Pastikan kembali data/informasi yang diberikan pelanggan, apabila bukan menginformasikan SID maka **Data yang perlu ditanyakan kepada pelanggan sebagai berikut:**
 - Nama CC/Perusahaan, Produk yang digunakan, Alamat Perusahaan
- Khusus untuk produk **IMES (SEAT MANAGEMENT)** data pelanggan yang diperlukan sebagai berikut:
 - SN/*Serial Number*, Nama CC/Perusahaan, Produk yang digunakan, Alamat Perusahaan.
 - Kemudian open tiket **NN (Non Numbering)**. Input data sesuai dengan informasi dari pelanggan



Gambar 9. Contoh open tiket *Non Numbering* untuk produk IMES SEAT MANAGEMENT

- 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.
- Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan *active* dan *billing* sudah muncul dalam aplikasi IDEAS namun *billing* belum di terima oleh pelanggan maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk berkoordinasi dengan AM
- Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan *active*, *billing* tidak muncul dalam aplikasi IDEAS dan *billing* belum di terima oleh pelanggan maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk berkoordinasi dengan AM
- Perihal administrasi/pembayaran/tagihan produk IMES dilakukan di awal kontrak yang telah di sepakati pelanggan dengan AM, sehingga apabila terkendala pembayaran/administrasi

pelanggan dapat langsung di edukasi untuk koordinasi dengan AM. Apabila AM sulit dihubungi atau tidak merespon, bisa dikoordinasikan dengan EOS.

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.