

KARTU	REASON		SOLUSI
PREPAID	KARTU SIM HILANG	BLOKIR	<p>PERMINTAAN BLOKIR HARUS YBS (sama Gender) / VALIDASI OK :</p> <p>VALIDASI UTAMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NAMA LENGKAP - TEMPAT dan TANGGAL LAHIR <p>VALIDASI TAMBAHAN:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nominal recharge/ isi ulang terakhir. -Tanggal recharge/ isi ulang terakhir. -Masa aktif atau masa tenggang kartu -Paket yang aktif saat ini -3 (tiga) nomor yang pernah dihubungi dalam 1 (satu) bulan terakhir <p>ESKALASI AGENT :</p> <p>OPEN TIKET DSC - JENIS KIP Permintaan Blokir Hilang (Tiket+TLP+Bracket [BLOKIR])</p> <p>Untuk blokir yang dilakukan di Call Center dan e-Care adalah blokir total (tidak bisa Outgoing Call, Incoming Call, dan Internet)</p> <p>https://kms.telkomsel.co.id/content/KM3424102216</p>
		OPEN BLOKIR	<p>Edukasi Ke Grapari untuk proses pergantian kartu dan Unblock nya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik 2. KTP 3. Jika diwakilkan bawa surat kuasa bermateraiEdukasi <p>Jika Kartunya sudah ditemukan maka :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Create Tiket DSC - P57 Permintaan open blokir hilang (ADDCASE) - Input TLP
POSTPAID	ATAS PERMINTAAN SENDIRI	BLOKIR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permintaan HARUS YBS (sama Gender) / VALIDASI OK ▪ Eksekusi By DSC - Atus Status pelanggan - Klik SUSPEND ▪ Note : sampaikan S&K sesuai SOP dan Billing tetap berjalan dan ditagihkan selama Blokir <p>https://kms.telkomsel.co.id/content/KM3424102216</p>
		OPEN BLOKIR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permintaan HARUS YBS (sama Gender) / VALIDASI OK ▪ Eksekusi By DSC - Atus Status pelanggan - Klik SUSPEND <p>https://kms.telkomsel.co.id/content/KM3424102216</p>

SOP Permintaan Buka Blokir Postpaid melalui CTP KM3413122255		
CASE	Corporate Paid	Consumer/ Personal Paid
PERMINTAAN BLOKIR KARTU HALO (SUSPEND) - HARUS YBS (sama Gender) - SLA SAAT ITU JUGA (baik eksekusi langsung ataupun eskalasi)	VALIDASI UTAMA: - Nama Perusahaan - Alamat Perusahaan - Nama PIC Corporate	VALIDASI UTAMA: - MSISDN - Nama Lengkap - Tempat dan Tanggal Lahir
	Validasi Tambahan: - Jumlah/ nominal tagihan terakhir - Tanggal pembayaran tagihan terakhir - 3(tiga) nomor yang pernah dihubungi dalam 1 (satu) bulan terakhir	Validasi Tambahan: - Jumlah/ nominal tagihan terakhir - Channel Pembayaran tagihan terakhir - Alamat billing/ e-Bill - Tanggal pembayaran tagihan terakhir - Paket yang aktif saat ini - 3 (tiga) nomor yang pernah dihubungi dalam 1 (satu) bulan terakhir