

Pansol - Complaint Handling Voucher Fisik

Possible Cause

FLOW CHECK & REDEEM VOUCHER oleh PELANGGAN

1. Customer membeli Voucher Fisik (VF) di Outlet

2. Pengecekan Status VF melalui MyTelkomsel App / Telkomsel.com / UMB

*Web : tsel.me/cekvoucher & MyTsel Apps : Pilih menu "Voucher Fisik"

3. Check Voucher

3.a MyTsel Apps / TSEL Web / UMB : Pilih menu "Cek Voucher" dan input 12 digit Voucher Serial Number atau melalui UMB *132*SN Voucher Fisik 12 Digit#

3.b MyTsel Apps & TSEL Web : Customer mendapatkan notifikasi status voucher fisik

4. Redeem Voucher

4.a MyTsel Apps / TSEL Web / UMB : Pilih menu "Redeem Voucher" dan input 17 digit Voucher Serial Number atau melalui UMB *133*17 Digit Kode Voucher#

4.b. MyTsel Apps & TSEL Web : Redeem VF sukses, Customer mendapatkan notifikasi melalui MyTsel & SMS AND 3636

FLOW CHECK & REDEEM VOUCHER oleh CTP

1. Pelanggan mengajukan keluhan ke CTP

2. CTP wajib melakukan Pengecekan Status VF melalui Telkomsel.com (tsel.me/cekvoucher)

3. Check Voucher

TSEL Web :

3.a Pilih menu "Cek Voucher" dan input 12 digit Voucher Serial Number

3.b Customer mendapatkan notifikasi status voucher fisik

4. Redeem Voucher

TSEL Web :

4.a Pilih menu "Redeem Voucher" dan input 17 digit Voucher Serial Number

4.b Redeem VF sukses, Customer mendapatkan notifikasi melalui MyTsel & SMS AND 3636

FLOW CHECK & REDEEM VOUCHER oleh PELANGGAN

1. Customer membeli Voucher Fisik (VF) di Outlet

2. Pengecekan Status VF melalui MyTelkomsel App / Telkomsel.com / UMB

*Web : tsel.me/cekvoucher & MyTsel Apps : Pilih menu "Voucher Fisik"

3. Check Voucher

3.a MyTsel Apps / TSEL Web / UMB : Pilih menu "Cek Voucher" dan input 12 digit Voucher Serial Number atau melalui UMB *132*SN Voucher Fisik 12 Digit#

3.b MyTsel Apps & TSEL Web : Customer mendapatkan notifikasi status voucher fisik

4. Redeem Voucher

4.a MyTsel Apps / TSEL Web / UMB : Pilih menu "Redeem Voucher" dan input 17 digit Voucher Serial Number atau melalui UMB *133*17 Digit Kode Voucher#

4.b. MyTsel Apps & TSEL Web : Redeem VF sukses, Customer mendapatkan notifikasi melalui MyTsel & SMS AND 3636

FLOW CHECK & REDEEM VOUCHER oleh CTP

1. Pelanggan mengajukan keluhan ke CTP

2. CTP wajib melakukan Pengecekan Status VF melalui Telkomsel.com (tsel.me/cekvoucher)

3. Check Voucher

TSEL Web :

3.a Pilih menu "Cek Voucher" dan input 12 digit Voucher Serial Number

3.b Customer mendapatkan notifikasi status voucher fisik

4. Redeem Voucher

TSEL Web :

4.a Pilih menu "Redeem Voucher" dan input 17 digit Voucher Serial Number

4.b Redeem VF sukses, Customer mendapatkan notifikasi melalui MyTsel & SMS AND 3636

POTENSI KOMPLAIN DAN SOLUSI CHECK VOUCHER

1. Voucher not injected yet

ket: maaf, voucher tidak dapat digunakan karena belum memiliki paket. Hubungi outlet pembelian Anda untuk aktivasi paket.

Informasikan Pelanggan untuk kordinasi ke Outlet (request inject ke Outlet)

2. Voucher ready to redeem

ket: Voucher {Offer Name} {Allowance Description} berlaku selama {validity} Hari dan dapat diaktifkan sampai dengan {expiry date}. contoh:Voucher paket Internet 1 GB & 1.5 GB Lokal Jabotabek – Jabar berlaku selama 5 Hari dan dapat diaktifkan sampai dengan 05-06-2022.

Informasikan cara redeem Voucher Fisik ke Pelanggan melalui Aplikasi MyTSEL/Tsel WEB/ melalui UMB *132*SN Voucher Fisik 12 Digit#

3. Voucher already used/has been redeemed

ket: Maaf, Voucher {offer Name} {Allowance Description} telah dipakai pada nomor {msisdn} pada tanggal DD-MM-YYYYcontoh : Maaf, voucher dengan Paket Internet 1.5 GB & 2 GB Lokal Jabotabek-Jabar telah dipakai pada nomor 0812****4315 pada tanggal 21-10-2021. Info lebih lanjut hubungi 188.

Voucher sudah di redeem sebelumnya, informasikan Tanggal redeem voucher tersebut, serta arahkan Pelanggan untuk kordinasi ke Outlet (request inject ke Outlet)

4. Package Expired

ket : Maaf, voucher tidak dapat digunakan lagi karena masa aktif paket sudah berakhir pada tanggal DD-MM-YYYY. Info lebih lanjut hubungi 188.

Lakukan pengecekan tanggal expired, apabila sudah expired maka informasikan ke Pelanggan.

5. Voucher Expired

ket: Maaf, voucher tidak dapat digunakan karena masa active voucher sudah berakhir pada tanggal YYYY-MM-DD. Info lebih lanjut hubungi 188.

Lakukan pengecekan tanggal expired, apabila sudah expired maka informasikan ke Pelanggan.

6. Wrong Format

ket: Serial Number (SN) Voucher yang anda masukkan tidak valid. Pastikan nomer Serial Number anda sudah benar dan lakukan kembali proses pengisian.

Informasikan untuk restart handphone, Tunggu dan coba secara berkala, apabila masih berkendala minta kirimkan foto voucher dan eskalasikan ke IT

7. Intermittent Error

ket : Mohon maaf system sedang sibuk silahkan coba beberapa saat lagi.

Eskalasikan ke IT

POTENSI KOMPLAIN DAN SOLUSI REDEEM VOUCHER

1. Redeem Voucher berhasil, namun Paket tidak diterima

bila keterangan sebagai berikut :

1.1 Transaksi anda sedang diproses Silahkan tunggu informasi selanjutnya melalui SMS

Lakukan eskalasi ke BESHQ

1.2 Transaksi ini sedang diproses. Anda dapat mencoba Kembali jika dalam 5 menit belum menerima paket.

Info lebih lanjut hubungi 188.

Tunggu dan coba secara berkala

Apabila masih berkendala lakukan eskalasi ke BESHQ

2. Voucher telah terpakai

ket : Maaf Voucher tidak dapat digunakan karena telah terpakai. Cek status *132# atau tsel.me/cekvoucher.

Info lebih lanjut hubungi 188

Voucher sudah di redeem sebelumnya, informasikan tanggal redeem voucher tersebut

Arahkan Pelanggan untuk kordinasi ke Outlet (request inject ke Outlet)

3. Voucher tidak dapat digunakan karena belum memiliki paket

ket : Maaf, Permintaan Anda tidak dapat diproses. Pastikan Voucher sudah memiliki paket, cek status voucher melalui *132# atau hubungi outlet pembelian Anda untuk aktivasi paket.

Informasikan Pelanggan untuk kordinasi ke Outlet (request inject ke Outlet)

4. Voucher Tidak Dapat digunakan di Regional Pelanggan

ket : Maaf Voucher tidak dapat digunakan di Regional Anda. Info lebih lanjut hubungi 188.

Bandingkan lokasi redeem voucher dengan lokasi pembelian Voucher

Jika berbeda, informasikan Pelanggan untuk kordinasi ke Outlet.

Apabila sesuai, Informasikan Pelanggan untuk melakukan Reset Handphone.

Apabila masih mengalami kendala, lakukan eskalasi ke IT

5. Kode Voucher Invalid

ket : Maaf, Kode Voucher yang anda masukkan tidak valid. Pastikan kode sudah benar dan lakukan kembali proses redeem

Pastikan 17 Digit Kode Voucher sudah sesuai

Tunggu dan coba secara berkala

Apabila masih berkendala, mintakan capture voucher fisik dan lakukan eskalasi ke BESHQ

6. Tidak Bisa Melakukan Redeem Voucher

ket : Maaf, Anda tidak dapat mengakses menu ini. Silakan mengakses kembali menu redeem voucher fisik dalam 3x24 jam. Info lebih lanjut hubungi 188.

Pelanggan ter indikasi mencoba login lebih dari 10x. Silahkan coba redeem kembali secara berkala setelah menunggu 3x24 jam

7. Voucher Gagal Redeem, Nomor Pelanggan inaktif

ket : Maaf, permintaan kode voucher Anda tidak dapat diproses. Pastikan nomor masih aktif. Cek masa aktif melalui *888# atau hubungi 188

Pengecekan status kartu Pelanggan: :MSISDN status inactive in TC (Expired or Grace)

8. Package Expired

ket : Maaf, Voucher tidak dapat digunakan lagi karena masa aktif voucher telah berakhir. Info lebih lanjut hubungi 188.

Lakukan pengecekan tanggal expired, apabila sudah expired maka informasikan ke Pelanggan.

9. Intermittent Error

ket : Mohon maaf system sedang sibuk silahkan coba beberapa saat lagi

Eskalasikan ke IT

Mandatory Ticket

1. MSISDN
2. Tanggal Redeem
3. Lokasi Pembelian
4. Lokasi Redeem
5. Notifikasii saat Redeem / Check Voucher
6. Foto Voucher Fisik (apabila diperlukan)

note : tujuan Eskalasi IT / BESHQ

KIP

DE(AKTIVASI) PRODUK – AKTIVASI PAKET – I24-Informasi syarat & ketentuan produk

DE(AKTIVASI) PRODUK – DEAKTIVASI – K22-Voucher tidak dapat digunakan

DE(AKTIVASI) PRODUK – DEAKTIVASI – I24-Informasi syarat & ketentuan produk

DE(AKTIVASI) PRODUK – DEAKTIVASI – K23-Gagal/error saat deaktivasi produk

Notes

Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.

Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi gangguan.