

# Pansol - Aktivasi Berhasil Layanan Tidak Didapatkan/ Tidak Sesuai - Gagal Aktivasi Pulsa Terpotong atau Pemakaian Sementara Bertambah

## To do list

### Tanyakan ke pelanggan:

1. Tanggal kejadian
2. Paket yang dibeli : nama paket, nominal, kuota
3. Keterangan / notifikasi yang didapatkan
4. Saldo atau Pulsa sudah terpotong atau belum
5. Lokasi pelanggan
6. Channel Aktivasi/Pembelian dan metode pembayaran yang digunakan
7. Meminta bukti transaksi pembelian baik berupa Nota, Struk, ataupun Screenshoot apabila pembelian dilakukan melalui channel digital/ecare

## Possible Cause

### 1. Lakukan pengecekan pada Indira dan DSC

#### 1.1 Prepaid

- Cek provisioning detail Indira / Selena untuk memastikan notifikasi yang Pelanggan terima.
- Cek Call Detail Indira untuk memastikan Pulsa Pelanggan sudah terpotong atau belum.
- Cek Aplikasi DSC, untuk memastikan kuota sudah didapatkan atau belum.

#### 1.2 Postpaid

- Cek Aplikasi DSC (Manage Order), Paket sudah aktif atau belum dan kuota sudah didapatkan atau belum.
- Jika pengecekan semua ok dan kuota sudah didapatkan, sampaikan ke pelanggan.

### 2. Lakukan pengecekan history interaksi MSISDN atau Gangguan

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

### 3. Sarankan Matikan data seluler, jika tidak memiliki kuota data, lalu sesuaikan dengan

#### 3.1 Aktivasi berhasil, benefit tidak didapatkan

- Jika pengecekan semua data belum muncul namun (untuk Prepaid) pulsa belum terpotong atau (untuk Postpaid) belum ada penambahan pada batas pemakaian sementara, sarankan tunggu 1x24 jam dari transaksi dan edukasi jangan diulang menghindari charging berulang.

### **3.2 Gagal aktivasi, pulsa terpotong/pemakaian sementara bertambah**

- Jika pengecekan semua data belum ataupun sudah muncul dan (untuk Prepaid) pulsa sudah terpotong atau (untuk Postpaid) terjadi penambahan pada batas pemakaian sementara dan benefit paketnya tidak didapatkan, create tiket.

## **Mandatory Ticket**

1. Class, MSISDN, Nama pelanggan, jenis kartu (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop)

\*Khusus CTP E-Care ada tambahan mandatory Chanel Komplain dan nama akun Pelanggan

2. Jenis Paket yang dibeli (detail : nama paket, nominal , kuota yang didapatkan masa aktif

3. Channel pembelian

\*Apabila melalui channel digital, sertakan Capture Bukti dan ID Transaksi pembelian baik berupa sms,email,struk, maupun screenshoot.

\*Edukasi pelanggan kirim bukti pembelian ke cs@telkomsel.com dan minta alamat email pengirimnya guna pengecekan lebih lanjut dari CHO

4. Tanggal dan waktu kejadian

5. Lokasi pelanggan

6. Nominal Charging

7. CP Pelanggan

Notes:

SLA penyampaian case

1. Aktivasi Berhasil Layanan Tidak Didapatkan dan ketika digunakan kena charging tarif normal - SLA Refund.

2. Aktivasi Berhasil Layanan Tidak Didapatkan (Customers belum sempat menggunakan benefitnya dan komplain terkait case ini) - SLA Sesuai Tier.

3. Pembelian Gagal dan Pulsa Terpotong - SLA Refund.

## **KIP**

(De)Aktivasi Produk - Aktivasi Paket - K21 - Pembelian berhasil namun bonus tidak didapatkan

(De)Aktivasi Produk - Aktivasi Paket - K21 - Pembelian gagal, namun saldo terpotong

(De)Aktivasi Produk - Aktivasi Paket - K21 - Pembelian berhasil namun produk tidak didapatkan

# Source

-SOP-001/CCM-AC/CHM/XI/2016 - Penanganan Keluhan Pelanggan Terkait Ketidaksesuaian Tagihan atau Pemakaian (Adjustment atau Refund) Perorangan dan Massal melalui CTP - KM3407022326

-SOP-007/CCM-AC/CHM/VI/2017- Penanganan Keluhan Pelanggan terkait Produk atau Layanan melalui CTP (KM3414102206)