

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

Scrip Phone Courtesy Agent 108

No	Kegiatan	Ucapan	Keterangan
1.	<i>Greeting Awal</i>	Telkom selamat pagi / siang / sore / malam dengan (nama agent) bisa dibantu	
2.	<i>Greeting Akhir</i>	Terima kasih kembali	
3.	Bila ingin / sedang mencari data	Mohon ditunggu bapak / ibu	Bila ingin / sedang mencari data
4.	Bila menemui pelanggan yang bertanya dengan nada ragu-ragu	Silahkan	Bila menemui pelanggan yang bertanya dengan nada ragu-ragu
5.	Bila pernyataan benar (mengulangi nomor telepon / nama / alamat yang diminta)	Benar bapak/ibu	
6.	Bila data yang diminta belum terdaftar	Maaf, datanya yang diminta belum terdaftar	
7.	Bila data yang ditanya kurang jelas / tidak jelas	Maaf, bapak / ibu mohon diulangi	
8	Bila data yang diminta adalah singkatan	Maaf, (nama yang disingkat) kepanjangan dari apa pak / ibu? Singkatan dari nama apa?	
.9.	Pernyataan setuju dengan pernyataan pelanggan	Baik bapak / ibu	
10.	Pernyataan setuju dengan pernyataan pelanggan	Benar bapak / ibu	
11.	Menanyakan data dan operator kurang mengetahuinya produk tersebut	Maaf, bapak / ibu bisa tanyakan informasi-informasi produk tersebut di nomor.....	
12.	Pernyataan untuk memberikan alternatif nomor lain	Baik, kami berikan nomor yang lain	
13.	Bila pelanggan bernada ingin suatu penjelasan		Jelaskan pelanggan dengan tepat / tidak berbahasa bertele – tele, intonasi suara yang ramah dan santun
14.	Berikan layanan yang baik dan benar adalah wujud ke profesionalisme		Jaga intonasi suara dan bahasa agar terdengar baik oleh pelanggan
15.	Bila menemukan pelanggan yang selalu mengulang – ulang nomor telepon yang diberikan operator		Beri penjelasan perlahan tapi tegas dan intonasi tidak tinggi

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

Scrip Phone Courtesy Agent 100

No	Kegiatan	Ucapan	Keterangan
1.	Greeting Awal	Telkom selamat pagi / siang / sore / malam dengan (nama agent) bisa dibantu	
2.	Greeting Akhir	Terima kasih kembali	
3.	Bila ingin di sambungkan	Meminta nama kota tujuan, no telepon tujuan, nama penelpon & mengulanginya	
4.	Bila ingin disambungkan dengan orang tertentu	Meminta nama kota tujuan, no telepon tujuan , nama penelpon, meminta nama orang yg dituju & mengulanginya	
5.	Bila no telepon tujuan tersambung	Silahkan bapak/ibu	
6.	Bila no telepon tujuan sibuk, tulit atau rusak	Maaf, bapak/ibu no telepon yang anda tuju tidak dapat dihubungi karena sibuk tulit atau rusak	
7.	Bila nama orang yang dituju tidak ada	Maaf, bapak / ibu nama orang yang dituju tidak ada di tempat, bisa dengan yang lain	
8	Bila data yang diminta adalah singkatan	Maaf, (nama yang disingkat) kepanjangan dari apa pak / ibu? Singkatan dari nama apa? MALANG	
.9.	Pernyataan setuju dengan pernyataan pelanggan	Baik bapak / ibu	
10.	Pernyataan setuju dengan pernyataan pelanggan	Benar bapak / ibu	
11.	Menanyakan data dan operator kurang mengetahuinya produk tersebut	Maaf, bapak / ibu bisa tanyakan informasi-informasi produk tersebut di nomor.....	
12.	Pernyataan untuk memberikan alternatif nomor lain	Baik, kami berikan nomor yang lain	
13.	Bila pelanggan bernada ingin suatu penjelasan		Jelaskan pelanggan dengan tepat / tidak berbahasa bertele – tele, intonasi suara yang ramah dan santun
14.	Berikan layanan yang baik dan benar adalah wujud ke profesionalisme		Jaga intonasi suara dan bahasa agar terdengar baik oleh pelanggan

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

Scrip Phone Courtesy Agent 107

No	Kegiatan	Ucapan	Keterangan
1.	<i>Greeting Awal</i>	Telkom SLI selamat pagi / siang / sore / malam dengan (nama agent) bisa dibantu	
2.	<i>Greeting Akhir</i>	Terima kasih kembali	
3.	Bila ingin di sambungkan	Meminta nama negara tujuan, no telepon tujuan, nama penelpon & mengulanginya	
4.	Bila ingin disambungkan dengan orang tertentu	Meminta nama negara tujuan, no telepon tujuan , nama penelpon, meminta nama orang yg dituju & mengulanginya	
5.	Bila no telepon tujuan tersambung	Silahkan bapak/ibu	
6.	Bila no telepon tujuan sibuk, tulalit atau rusak	Maaf, bapak/ibu no telepon yang anda tuju tidak dapat dihubungi karena sibuk tulalit atau rusak	
7.	Bila nama orang yang dituju tidak ada	Maaf, bapak / ibu nama orang yang dituju tidak ada di tempat, bisa dengan yang lain	
8.	Bila data yang diminta adalah singkatan	Maaf, (nama yang disingkat) kepanjangan dari apa pak / ibu? Singkatan dari nama apa?	
.9.	Pernyataan setuju dengan pernyataan pelanggan	Baik bapak / ibu	
10.	Pernyataan setuju dengan pernyataan pelanggan	Benar bapak / ibu	
11.	Menanyakan data dan operator kurang mengetahuinya produk tersebut	Maaf, bapak / ibu bisa tanyakan informasi-informasi produk tersebut di nomor.....	
12.	Pernyataan untuk memberikan alternatif nomor lain	Baik, kami berikan nomor yang lain	
13.	Bila pelanggan bernada ingin suatu penjelasan		Jelaskan pelanggan dengan tepat / tidak berbahasa bertele – tele, intonasi suara yang ramah dan santun
14.	Berikan layanan yang baik dan benar adalah wujud ke profesionalisme		Jaga intonasi suara dan bahasa agar terdengar baik oleh pelanggan

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

Scrip Phone Courtesy Agent 147 POTS

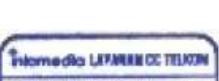
NO	JENIS LAYANAN	YANG HARUS DITANYAKAN	INFORMASI YG HARUS DISAMPAIKAN
1	PS. FITUR - Hunting - Alamat/ Call Wake up - Keyword - Not disturb - Telmo	<ul style="list-style-type: none"> - Tanya nomor yg akan dipasang 	<ul style="list-style-type: none"> - Kegunaanya - Waktu pengaktifan dan SLG-nya (4 jam dan tidak mengenal segmen layanan) - Cara pengaktifan - Biaya PSB - Biaya Abodemen - Pengenaan biaya
2	LAYANAN ISOLIR	<ul style="list-style-type: none"> - Tanya nomor yg diisolir - Tanya pembayaran teleponnya, apakah sudah lunas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bahwa proses buka isolir sudah dilakukan - Jika belum aktif, kemungkinan mengalami gangguan - Jika sudah bayar tapi masih isolir, disampaikan SLG sesuai segmen layanannya dan besaran kompensasinya jika melewati tolok ukur
3	LAYANAN TELKOMNET INSTAN	<ul style="list-style-type: none"> - Tanya nomor telp pelanggan - Tanya apakah sudah ada komputer - Tanya apakah telah memiliki Modem 	<ul style="list-style-type: none"> - Beritahukan apakah nomor tsb dapat mengakses/ tidak. - Cara menyetingnya - Tarif Telkomnet Instan
4	LAYANAN PASANG BARU	<ul style="list-style-type: none"> - Tanya atas nama siapa, alamatnya. - Tanya apakah sudah punya nomor telp sebelumnya, - Nomor telpon terdekat 	<ul style="list-style-type: none"> - Persyaratananya - Biaya/ tariff / Pemasangan - Biaya abonemen - Beritahukan untuk datang ke plasa Telkom terdekat, untuk proses administrasi. - Beritahukan nomor pelanggan / nomor permintaan, untuk dapat mengetahui status pemasangan. - Informasi SLG sesuai segmen layannya dan kompensasinya jika tidak terpenuhi
5	LAYANAN MUTASI	<ul style="list-style-type: none"> - Tanya apakah pindah alamat - Apakah ganti nomor - Apakah balik nama. 	<ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan PDA (Pindah Alamat), GNO (Ganti Nomor), BN (Balik Nama) - Proses administrasi dan pembayarannya. - Informasi SLG sesuai segmen layannya dan kompensasinya jika tidak terpenuhi
6	LAYANAN TELECONFERENCE	<ul style="list-style-type: none"> - Transfer ke layanan PIP. - Tanya Nama/ Perusahaan - Tanya nomor telepon/ kontak person. - Tanya waktu dan lama pemakaian layanan teleconference. - Tanyakan jumlah peserta 	<ul style="list-style-type: none"> - Beritahukan nomor PIN - Beritahukan nomor akses
7	LAYANAN GANGGUAN	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor telpon pelanggan yg mengalami gangguan. - Nama pelanggan - Nomor telpon yang dapat kami hubungi - Tanya keluhan / gangguan yg terjadi 	<ul style="list-style-type: none"> - Berikan penjelasan kemungkinan terjadinya gangguan - Beritahukan proses perbaikannya - Informasi SLG penyelesaian gangguan sesuai segmen layanannya dan kompensasinya jika tidak terpenuhi

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

8	Claim Tagihan	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor telpon pelanggan yg diclaim dan jumlah tagihan yang diklaim - Nama pelanggan - Nomor telpon yang dapat kami hubungi - Tanya penyebab claimnya 	<ul style="list-style-type: none"> - Berikan penjelasan mengenai proses claim tagihan - Diminta untuk mengisi formulir claim tagihan - Informasi SLG penyelesaian claim tagihan sesuai segmen layanannya dan kompensasinya jika tidak terpenuhi yaitu claim disetujui
---	---------------	--	--

WAKTU & KONDISI	PERILAKU	KETERANGAN
A. Permintaan Fitur Telmo / Nada Sela.	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Pelanggan menginginkan fasilitas fitur telmo. <p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “ Maaf dgn siapa saya bicara ...? ” 2. Setelah pelanggan menyebutkan namanya : Operator menjelaskan pengertian fitur telmo, kegunaan, dan juga biaya yang harus di bayar. 3. Operator menanyakan ke pelanggan kembali : Apakah sudah jelas ibu/ bapak ...? 4. Kalo sudah jelas dan pelanggan ingin langsung didaftarkan. <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanyakan nomor telpon yang akan di daftarkan : “ Maaf ibu/ bapak no. telp berapa yang akan di daftarkan ...? ” 2. Operator menginformasikan ke pelanggan : “ Baik ibu / bapak mohon di tunggu sebentar saya akan daftarkan...? ” 3. Operator cek di SISKA untuk memastikan apakah sudah ada fasilitas Telmo tersebut : <ul style="list-style-type: none"> - Kalau Belum : Langsung di daftarkan dan disampaikan jaminan layanannya: Fitur yang diminta pelanggan akan diaktifkan dalam waktu 4 Jam. Jika setelah periode waktu 4 Jam tidak aktif, maka akan diberikan kompensasi berupa bebas abonemen fitur (jika ada) tersebut tidak - Kalau Sudah : Langsung di informasikan ke pelanggan bahwa fasilitas Telmo sudah tersedia : “ Terima kasih telah menunggu ” : Ibu / bapak....? Bahwa fasilitas Telmo sudah tersedia, hanya tinggal mengaktifkan saja. 4. Operator menerangkan cara pengaktifan setelah jelas. 5. Operator menawarkan bantuan : “Maaf Ibu/bapak, ada lagi yang bisa dibantu...?” 6. Pelanggan memberi jawaban tidak ada dan sudah jelas <p>Greeting akhir : “ Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p>	  <p>Petugas/Operator menyampaikan jaminan layanan (SLG) aktivasi fitur. 1 X 4 Jam Kompensasinya jika tidak aktif dalam waktu 4 Jam adalah bebas anonemen fitur (jika ada)</p>
B. Permintaan Fasilitas Klip (Ketahui Identitas Pemanggil)	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? 	KLIP tidak dimasukkan sebagai fitur

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

	<ul style="list-style-type: none"> Pelanggan menginginkan fasilitas Klip. <p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> Tanyakan nama pelanggan lebih dulu: “ Maaf dengan siapa saya bicara ..?” Setelah pelanggan menyebutkan namanya : <ul style="list-style-type: none"> Operator menerangkan pengertian Klip Operator menerangkan kegunaan Klip. Operator menginformasikan bahwa untuk klip tidak boleh di parallel hunting atau PABX (harus direct line) Operator menginformasikan ke pelanggan, bahwa belum semua nomor bisa dipasangkan fasilitas klip, tergantung dari coverage are dan sisi jaringannya. Apabila pelanggan sudah jelas, operator menanyakan nomor telepon yang akan dipasang klip. “ Maaf ibu/bapak..., nomor telpon berapa yang akan dipasang klip ? Setelah pelanggan menyebutkan nomor telponnya. <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> Baik ibu/ bapak..., “ Mohon ditunggu sebentar, saya akan cek dulu datanya...” Operator mengecek, apakah coverage area sudah tercover / belum...? <ul style="list-style-type: none"> Kalau Belum : Langsung saja dijawab oleh operator , “ Terima kasih telah menunggu ibu/bapak...? ” C - Kalau Sudah LEPAS Terima kasih telah meninggu mbu/bapak...? ” Prefik sudah memungkinkan, tapi secara teknis, keputusan ANADA di kantor pelayanan/ plasa telkom terdekat, silahkan bpk/ibu datang langsung. <p>Informasi lain yang harus di sampaikan ke pelanggan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Untuk biaya pendaftaran Rp. 25.000 + PPN 10 % Untuk abodemen bulanan Rp. 10.000 Persyaratan/ dokumen yg harus dibawa : <ul style="list-style-type: none"> Membawa FC KTP pemilik Membawa Rekening tagihan terakhir Membawa surat kuasa apabila di wakilkan FC KTP dan KTP asli yang dikuasakan. <ol style="list-style-type: none"> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas... , Operator menawarkan bantuan : “ Maaf ibu/bapak, ada lagi yg bias dibantu... ? ” Pelanggan memberi jawaban tidak ada dan sudah jelas <p>Greeting akhir : Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p>	 
C. Pelayanan Laporan Gangguan (Baru lapor 1)	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? Operator mendengarkan dan menyimak apa yg dikeluhkan pelanggan. <p>Yang harus ditanyakan Operator</p>	

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>1. Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “ Maaf dengan siapa saya bicara...? ”</p> <p>2. Tanyakan nomor telp berapa yg mengalami gangguan...?</p> <p>3. Atas nama siapa telp tersebut...?</p> <p>4. Tanyakan kondisi gangguannya secara detail ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nada telponnya bagaimana - Instalasi (IKR) kabel rumah sudah di cek/ belum - Pesawat telponnya sudah di cek / belum <p>5. Apabila pelanggan sudah mengecek semuanya dari pesawat hingga instalasi dan kondisinya tdk masalah, maka operator masuk ke tahapan berikutnya.</p> <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Baik , ibu/ bpk...? Mohon ditunggu, saya akan masukan laporannya. 2. operator membuka data di SISKA , laporan dimasukan sesuai informasi gangguan dari pelanggan yaitu no. telp dan jenis gangguannya. 3. sambil memasukkan laporan gangguan ke SISKA, agent kembali ke pelanggan 4. “ terima kasih telah menunggu...” ibu/ bpk...? ” 5. operator menanyakan no. contact person yg dapat dihubungi. 6. Bapak/Ibu laporan gangguan sudah kami terima dan kami akan menyelesaiannya dalam waktuJAM 7. Jika dalam periode waktu itu gangguan yang bapak laporkan tidak selesai, maka TELKOM akan memberikan kompensasi berupa bebas 1x abonemen untuk bulan bersangkutan, yang akan diperhitungkan pada tagihan bulan depan. 8. operator menawarkan bantuan lagi : “ ada lagi yg bisa kami bantu ibu/ bpk...? ” “ apabila tidak ada...? ” <p>Greeting akhir : “Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p>	 	<p>Petugas/Operator menyebutkan jaminan layanan (SLG) penyelesaian gangguan sesuai segmen layanannya (Standard 2x24 jam, silver 1 x 24 jam, gold 12 jam, atau platinum 6 jam) Kompensasi berupa free 1 x abonemen juga disampaikan dengan jelas</p>
<p>D. Pelayanan Telp Terisolir tidak bisa keluar</p>	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg dikeluhkan pelanggan. <p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanyakan nama pelanggan : Maaf dgn siapa saya bicara...? ” 2. Tanyakan no. telp yang terisolir: Nomor telpnya berapa ibu/bapak...? 3. Baik ibu/bpk..., mohon ditunggu sebentar, saya akan cek datanya... ” <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <p>Cek data SISKA di bagian Akun, jika :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Di Akun memang ada tagihan 1 bulan yg belum terbayar, langsung informasikan ke pelanggan dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> - “ terima kasih telah menunggu ibu/bpk...? ” - Ibu/bpk..., memang ada tagihan bulan yg belum dibayar, jadi kondisinya tidak bisa keluar, harap segera dilunasi... ” - Pelanggan mengerti - Operator menawarkan bantuan lagi : <ul style="list-style-type: none"> “ ada lagi bpk/ ibu yg dapat di Bantu ? ” 	

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

	<p>apabila tidak..!!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terima kasih telah menghubungi kami Selamat pagi/ siang/ sore/ malam...? <p>2. Di akun sudah terbayar tapi belum terbintangi (ter FLAG), periksa di kontak pelanggan ternyata di batalakan. Agent kembali informasikan ke pelanggan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - “ terima kasih telah menunggu ibu/bpk...? ” - Informasikan ke pelanggan memang betul sudah terbayar pada tgl..?, tetapi di batalakan oleh Bank. - Harap pelanggan menghubungi Bank pada saat pembayaran dengan membawa bukti/ kwitansi no. telp yg sudah terbayar. - Agent menawarkan bantuan lagi “ ada lagi bpk/ ibu yg dapat di Bantu..?, apabila tidak...., - Terima kasih telah menghubungi kami, selamat pagi/siang/sore/malam...?” <p>3. Di akun sudah lunas / terbayar dan terbintangi tetapi ada cicilan yg sudah jatuh tempo, tapi belum dibayar. Agent kembali informasikan ke pelanggan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - “ terima kasih telah menunggu ibu/bpk...? ” - Operator menginformasikan ke pelanggan, tagihan sudah lunas terbayar tetapi masih ada cicilan yg belum dibayar. - Operator menginformasikan besarnya cicilan yang belum terbayar ke pelanggan, beserta tanggal jatuh temponya, dan segera melakukan pelunasannya di kantor pelayanan telkom (plasa telkom sesuai wilayah) - Apabila pelanggan sudah jelas dan paham , operator menawarkan bantuan lagi : “ ada lagi ibu/bpk yg dapat dibantu..?” - Apabila tidak..., - Terima kasih telah menghubungi kami selamat pagi/siang /sore/malam...?” <p>4. Di akun sudah lunas , tidak ada tunggakan / cicilan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Di kontak pelanggan juga tidak masalah sudah terbayar lunas - Tidak ada klaim dari pelanggan - Agent cek di history permintaan, ternyata ada permintaan isolir outgoing 3 bulan, hanya bias terima saja . operator informasikan ke pelanggan. - “ terima kasih telah menunggu ibu/bpk...? ” - Operator menginformasikan ke pelanggan, bahwa tidak ada masalah dengan tagihan. Tetapi ada pengajuan isolir. - Operator menginformasikan berapa lama pengajuan isolir tsb dan posisi telpon hanya bias incoming saja. - Pelanggan sudah jelas, operator menawarkan bantuan lagi : “ ada lagi bpk/ibu yg bisa saya Bantu...? , apabila tidak..., <p>Greeting akhir : “Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p>	 
E. Telepon keluar terisolir, terima dihubungi tulalit (tidak bias terima dan keluar)	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg dikeluhkan pelanggan. Setelah itu..., 	

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>F. Layanan Buka Isolir</p>	<p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanyakan nama pelanggan : Maaf dgn siapa saya bicara...? 2. Tanyakan no. telp yang terisolir: Nomor tlpnya berapa ibu/bapak...? 3. Baik ibu/bpk..., mohon ditunggu sebentar, saya akan cek datanya... <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. cek data siska di akun, ternyata sudah 3 bulan belum membayar 2. cek data siska di gangguan, ternyata sudah di cabut per tanggal... 3. Hal yang harus diperhatikan ke pelanggan “ <ul style="list-style-type: none"> - “terima kasih telah menunggu ibu/ bpk..... - maaf.... Ibu/bpk setelah kami cek datanya memang ada 3 bulan tagihan yang belum di bayar, sebutkan nilai nominalnya... - operator langsung menginformasikan ke pelanggan untuk melunasinya di kantor pelayanan telkom sesuai dgn wilayahnya sebesar nilai tunggakan ditambah biaya PSK (Pasang Baru Kembali) 50 % X PSB - Apabila pelanggan sudah jelas, akhiri dengan menawarkan bantuan lagi. “ada lagi bpk/ibu yang dapat dibantu...? Kalau tidak ...,” <p>Greeting akhir : “Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 .Selamat pagi / siang / sore / alam....”</p> <p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg dikeluhkan pelanggan. Setelah itu...., <p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanyakan nama pelanggan : Maaf dgn siapa saya bicara...? 2. Bisa dibantu dengan nomor telponnya...? 3. atas nama siapa...? 4. mohon ditunggu sebentar, kami akan cek datanya. <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek data SISKA pada posisi akunt, dan masukan nomor telponnya 2. Posisi sudah terbintangi 3. Terima kasih telah menunggu..., Bapak/Ibu, pembayarannya sudah kami terima dan betul teleponnya masih terisolir. Kami sampaikan bahwa telepon bapak/ibu akan segera dibuka dalam waktuJam 4. Jika telepon masih terisolir setelah periode waktu tersebut, maka TELKOM akan memberikan kompensasi berupa bebas 1 x abonemen untuk bulan berjalan dan akan diperhitungkan pada tagihan bulan depan. 5. operator menawarkan bantuan lagi. “ ada lagi bpk/ibu..., yg dapat dibantu..? kalau tidak...” <p>Greeting akhir : “Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147/ datang ke Plasa TELKOM. Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> </table> <p>Petugas/Operator menyampaikan SLG BUKIS sesuai segmen layanannya (Standard, silver, gold, platinum)</p> <p>Petugas/Operator menyampaikan kompensasi SLG jika tidak tercapai</p>		
				
				

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>H. Permohonan Pindah Alamat</p> <p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg dikeluhkan pelanggan. Setelah itu...., <p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanyakan nama pelanggan : Maaf dgn siapa saya bicara...? 2. Bisa dibantu dengan nomor telpon yang akan dipindahkan...? 3. tanyakan alamat lengkap lokasi telpon yang baru. 4. mohon ditunggu sebentar, kami akan cek datanya. <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ cek data di siska (data pelanggan) ■ cek nomor prefix, lokasi telpon yang akan dipindahkan, jika beda prefix PDA tdk dpt dilakukan, tapi jika 1 STO bisa dilakukan ■ cek data siska, simulasi untuk lokasi yang baru, apakah jaringan layak/tidak. <p>Informasi yang harus dilakukan operator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - “ terima kasih telah menunggu ibu/ bpk.....” - setelah kami cek datanya, ternyata lokasi telpon yang akan dipindahkan serta jaringannya layak dan memungkinkan. - silahkan bapak/ibu...,datang ke kantor pelayanan telpon setempat sesuai dengan wilayahnya, dengan membawa persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> ○ Bukti kepemilikan lokasi telpon yang baru ○ Bukti pembayaran rekening telpon terakhir ○ KTP (Asli dan Foto copy) ○ Surat Kuasa jika di wakilkan dan KTP asli yang dikuasakan. ○ Materai 6000 rupiah ○ Biaya 50 % pasang baru (untuk residensial Rp. 295.000) dan bisnis Rp. 450.000 ○ Serta mengisi formulir kontak berlangganan <p>Jika beda sentral & STO, hal yang di informasikan ke pelanggan, mohon maaf bapak/ibu, alamat baru telpon yang akan dipindahkan. Berada pada lokasi sentral yang berbeda. Jadi tidak memungkinkan untuk pindah alamat tetapi di kategorikan sebagai proses pasang baru.</p> <p>I. Permohonan Ganti Nomor</p> <p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg diinginkan pelanggan. Setelah itu...., <p>Yang harus ditanyakan Operator :</p> <p>Maaf dengan siapa saya bicara...? Bisa dibantu dengan nomor telponnya... mohon ditunggu sebentar..., saya akan cek dulu rekeningnya...</p> <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek data di siska pada posisi akunt, apabila ada rekening 	<p>PDA tidak ada SLG – nya</p>   <p>Petugas/Operator menyampaikan jaminan layanan (SLG) sesuai segmen layanannya: Platinum 6 jam, Gold 6 Jam, Silver 12 Jam, Standard 1 x 24 Jam. Petugas menyampaikan kompensasi untuk SLG GNO</p>
--	--

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>J. Permohonan Balik Nama</p>	<p>yg belum dibayar segera di lunasi terlebih dahulu.</p> <p>2. Informasikan ke pelanggan agar rekening yang belum di bayar harap di lunasi dulu, bisa datang langsung ke kantor pelayanan telkom sesuai dengan wilayahnya.</p> <p>3. Jika sudah tidak ada masalah dengan tunggakan, informasikan bahwa persyaratan untuk ganti nomor yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Bukti rekening terakhir o Fotocopy kepemilikan rumah o KTP (Foto copy) o Surat kuasa jika di wakilkan dan ktp asli yg dikuasakan o Mengisi formulir permintaan ganti nomor. <p>4. Perlu di informasikan bahwa untuk ganti nomor, pelanggan boleh mengajukan nomor cantik, nomor pilihan, atau nomor biasa (acak komputerisasi)</p> <p>5. Informasikan juga, apa itu pengertian no. cantik serta biayanya , pengertian no. pilihan serta biayanya, dan no. biasa serta biayanya .</p> <p>6. Persilahkan pelanggan untuk datang ke plasa telkom dengan membawa persyaratan lengkap</p> <p>7. Jika persyaratan sudah lengkap, kami akan melakukan proses ganti nomor ini selama.....JAM.</p> <p>8. Jika tidak selesai dalam periode waktu tsb, TELKOM akan memberikan kompensasi bebas 1 x abonemen untuk bulan ybs, yang akan diperhitungkan pada tagihan bulan depan.</p> <p>9. Operator menawarkan bantuan lagi, “ ada lagi yg bisa kami Bantu ibu/bpk....? Apabila tidak ada....,</p> <p>Greeting akhir : “ Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi kami . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p> <p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maaf dengan siapa saya bicara...? 2. Bisa dibantu dengan nomor telponnya... 3. Atas nama siapa sebelumnya 4. Apabila pelanggan sudah berikan data lengkap, maka operator meminta pelanggan untuk “ mohon ditunggu sebentar , akan dicek datanya..” <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek data di siska pada posisi akunt, apabila ada rekening yg belum dibayar segera di lunasi terlebih dahulu. 2. “ Terima kasih telah menunggu bpk/ibu..., setelah kami cek datanya , ada tagihan yg belum diselesaikan, harap dilunasi dulu tagihannya,,” 3. Hal lain yg perlu di informasikan ke pelanggan : <ul style="list-style-type: none"> o Bawa untuk proses balik nama, pengajuannya hanya dapat dilakukan di plasa telkom sesuai dengan wilayahnya. o Operator mempersilahkan pelanggan untuk mengurus 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">infimedia LAYANAN CC TELKOM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">ORIGINAL</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">DOKUMEN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">PILAR</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">infimedia LAYANAN CC TELKOM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">CONTROLLED</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">DOKUMEN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">PILAR</td> </tr> </table>	infimedia LAYANAN CC TELKOM	ORIGINAL	DOKUMEN	PILAR	infimedia LAYANAN CC TELKOM	CONTROLLED	DOKUMEN	PILAR
infimedia LAYANAN CC TELKOM										
ORIGINAL										
DOKUMEN										
PILAR										
infimedia LAYANAN CC TELKOM										
CONTROLLED										
DOKUMEN										
PILAR										

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>K. Layanan informasi umum</p> <p>L. Layanan informasi / Komplain Intagjastel belum terima</p>	<p>proses balik nama di kantor pelayanan telkom dengan membawa persyaratan / dokumen yg diperlukan, seperti : Surat kepemilikan rumah atau akte jual beli, KTP (Asli & Fotocopy), Bukti pembayaran rekening telpon terakhir, surat kuasa apabila diwakilkan dan ktp asli yang dikuasakan, mengisi formulir pengajuan balik nama, biaya BN sebesar Rp. 30.000 + PPN 10 %</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika persyaratan sudah lengkap, kami akan melakukan proses ganti nomor ini selama.....JAM. • Jika tidak selesai dalam periode waktu tsb, TELKOM akan memberikan kompensasi bebas 1 x abonemen untuk bulan ybs, yang akan diperhitungkan pada tagihan bulan depan. <p>4. Apabila pelanggan sudah jelas, operator menawarkan bantuan lagi “ ada lagi yang bisa kami Bantu bpk/ibu...., kalau tidak...,”</p> <p>Greeting akhir : “Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p> <p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg diinginkan /dikeluhkan pelanggan. Setelah itu..., <p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maaf dengan siapa saya bicara...? 2. Pelanggan menanyakan nomor telpon Rumah Sakit Budi Asih. 3. Mohon ditunggu sebentar , kita akan cek datanya... <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika 108 bisa dibuka, tidak ada gangguan langsung informasikan ke pelanggan nomor telponnya..., “terima kasih telah menunggu bpk/ ibu...” 2. operator menawarkan bantuan lagi: “ ada lagi yang bisa kami Bantu..., ibu/bpk..., jika tidak...,” 3. Percakapan akhir : “ terima kasih telah menghubungi kami, selamat pagi/siang/sore/malam...” 4. Jika 108 tidak bisa dibuka, operator langsung menginformasikan ke pelanggan , “ terima kasih bpk/ibu telah menunggu...”, mohon maaf saat ini, didata kami sedang ada gangguan, silahkan menghubungi 108...” <p>Greeting akhir : “Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p> <p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg diinginkan /dikeluhkan pelanggan. Setelah itu..., 	<p>Petugas menyampaikan kompensasi untuk SLG GNO</p>  
--	---	--

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

M. Jika menghadapi pelanggan vokal	<p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maaf dengan siapa saya bicara...? 2. Bisa dibantu dengan nomor telponnya...? 3. Atas nama siapa...? 4. Tanyakan alamat pengirimnya, sesuai atau tidak . 5. sudah berapa bulan tidak menerima intagjastel...? 6. mohon ditunggu sebentar, kami akan cek datanya... <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek data SISKA (Data pelanggan) 2. cek data siska pada kontak pelanggan , lalu di karcis, apakah setiap bulan selalu di bebankan biaya intagjastel 3. jika sesuai data benar dan memang palanggan berlangganan intagjastel maka informasikan ke pelanggan 4. “terima kasih telah menunggu ibu/ bpk...” 5. Baik, laporannya segera akan kami proses dan akan kami sampaikan ke unit yang terkait. <p>Greeting akhir : “Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p>	 
N. Komplain layanan pasang baru belum juga ada jaringan.	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg diinginkan / dikeluhkan pelanggan. Setelah itu... <p>Misalnya :</p> <p>“ Saya sudah sering komplain dan melapor, tapi belum ada tanggapan/ jawaban yang pasti, gimana sich....!! , Telkom khan perusahaan besar, masa untuk menangani masalah begini saja tidak becus...”</p> <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “ Sekali lagi kami mohon maaf atas pelayanan yang kurang nyaman dari kami bpk/ibu... ” 2. Baik bpk/ibu..., segera akan kami sampaikan kembali masalahnya ke unit yang terkait. 3. Operator diharapkan untuk tetap tenang dan tidak gugup dalam menghadapi pelanggan vokal, selama kita menginformasikannya sudah benar. 4. operator tidak boleh diam/ pasif, tetapi tetap harus aktif berbicara , merendahkan diri, dan berempati terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. 5. Jadi perkataan “ baik pak..., iya pak..., mohon maaf pak... , tetap harus dilakukan oleh operator. Karena apabila operator diam, pelanggan merasa tidak dipedulikan. <p>Greeting akhir : “ Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi kami . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p> <p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg diinginkan / dikeluhkan pelanggan. Setelah itu... 	

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>O. Layanan Pasang Baru Telpon</p>	<p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maaf dengan siapa saya bicara...? 2. Bisa kami tahu nomor permintaan (nomor. Daftar tunggunya) 3. Mohon ditunggu sebentar , kami akan cek datanya. <p>Yang harus dilakukankan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terima kasih telah menunggu bpk/ ibu.... 2. Sebelumnya kami mohon maaf atas pelayanan yg kurang nyaman dari kami. 3. Informasikan ke pelanggan, bahwa memang datanya masih di proses. 4. Jika pelanggan vokal, misalnya: “ Masa sich ! bisa sampai begitu lama...! Apakah saya harus menunggu 5 tahun lagi !? percuma dong setiap hari saya cek, tapi masih dalam proses terus, sampai kapan..?” 5. Jawabab operator / hal yg perlu disampaikan operator pada pelanggan vokal 6. “ Mohon maaf bpk/ ibu atas pelayanan kami yang masih belum sempurna...” 7. operator perlu juga menjelaskan, kenapa sampai begitu lama..., karena untuk pembangunan jaringan butuh waktu lama, untuk di survey, disamping pengukurannya, kondisi tanah juga salah satu factor, disamping itu biayanya cukup tinggi. 8. “ jadi mohon maaf bpk/ibu..., harap bersabar dan tetap kami proses dan kita sampaikan kembali ke unit yang terkait. 9. perlu juga operator memberikan alternatif pemasangan baru dgn flexi home. 10. Jika pelanggan sudah faham dan mengerti masalahnya dan mau tetap menunggu waiting list pemasangan baru, maka..., 11. operator menawarkan bantuan lagi “ ada lagi yang bisa kami Bantu ibu/ bpk....?”, jika tidak.., <p>Greeting akhir : “Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi 147 . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p> <p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telkom 147 Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Dini bisa saya Bantu ? • Operator mendengarkan dan menyimak apa yg diinginkan / dikeluhkan pelanggan. Setelah itu... <p>Yang harus ditanyakan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maaf dengan siapa saya bicara...? 2. Tanyakan apakah sudah pernah mendaftar...” Maaf ibu/bpk apakah sudah pernah mendaftar sebelumnya...?” <ul style="list-style-type: none"> • Jika Pelanggan belum pernah mendaftar : <ul style="list-style-type: none"> - Tanyakan data alamat lengkap - Tanyakan data diri / atas nama siapa yg akan di pasang - Apakah ada gelar jika ada - Jika alamatnya meragukan, baru gunakan nomor telpon tetangga terdekat. - Tanyakan identitas pelanggan seperti nomor telpon KTP/SIM/PASPOR, tgl berakhir dan lokasinya. - Tanyakan juga segmentasi untuk bisnis atau residensial. Apabila bisnis, tanyakan bergerak di 	 
--------------------------------------	---	--

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>bidang apa ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tanyakan juga no. telp / contact person yg bisa di hubungi. - Tanyakan juga patokan alamat pasang barunya (misalnya : dekat dgn pasar atau perkantoran atau juga rumah sakit) agar lebih mudah di survey oleh petugas jaringan. <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mohon maaf ibu/bpk..., mohon ditunggu sebentar, kami akan cek datanya. 2. Operator langsung buka data SISKA dan memproses data pasang baru sesuai dgn informasi yg di berikan oleh pelanggan. 3. setelah selesai proses create pasang baru, agent langsung memberikan informasi nomor permintaan (nomor pendaftaran pasang baru dan no. pelanggan ke pelanggan) “ Terima kasih telah menunggu ibu/ bpk....” 4. Operator langsung menginformasikan nomor permintaan & nomor pelanggannya. 5. Operator juga menginformasikan kepada pelanggan mengenai : 6. Biaya pemasangan untuk residensial : <ul style="list-style-type: none"> - Untuk residensial 1 : Rp. 295.000 (biaya administrasi) + PPN 10 % - IKR (instalasi kabel dalam rumah) : Rp. 105.000 7. Biaya pemasangan untuk bisnis : <ul style="list-style-type: none"> - Untuk bisnis Rp. 450.000 (biaya administrasi) + PPN 10 % - IKG (instalasi kabel dalam gedung) : Rp. 105.000 8. Biaya abodemen : <ul style="list-style-type: none"> - Bisnis : Rp. 57.600 - Residen : Rp. 32.600 9. Persyaratan pasang baru untuk bisnis (perusahaan) <ul style="list-style-type: none"> • Jaminan layanan (SLG) untuk layanan PSB adalah selama.....JAM. • Jika tidak selesai dalam periode waktu tsb, TELKOM akan memberikan kompensasi bebas 1 x abonemen sesuai segmen layanannya untuk bulan ybs, yang akan diperhitungkan pada tagihan bulan depan. 10. Jika Pelanggan datang langsung : <ul style="list-style-type: none"> - KTP pimpinan perusahaan - SIUP / NPWP (Foto copy) - Akte pendirian perusahaan - Stempel perusahaan - Materai 6000 <p>Jika diwakilkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Kuasa jika diwakilkan - KTP asli pembawa surat kuasa - Stempel perusahaan - SIUP / NPWP (Foto copy) - Akte pendirian perusahaan - Materai 6000 - KTP pimpinan perusahaan <p>Jika Perusahaan menyewa gedung :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat ijin dari pemilik gedung 11. Persyaratan pasang baru untuk Residensial : <ul style="list-style-type: none"> - KTP (asli dan foto copy) - Foto copy Kartu Keluarga 	 
--	--

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<ul style="list-style-type: none"> - PBB Asli - KTP asli pembawa kuasa (jika dikuasakan) - Materai 6000 - Surat Kuasa (Jika dikuasakan) - Membawa bukti kepemilikan rumah (untuk residensial) jika alamat tidak sesuai KTP. - Jika setelah di input , jaringan tersedia, informasikan langsung ke pelanggan. - “ Ibu/ bpk... jaringan sudah tersedia, pelanggan segera datang ke Telkom (Plasa Telkom sesuai wilayahnya masing-masing) dengan melakukan pembayaran dan membawa persyaratan/ dokumen yg dibutuhkan : - Jika persyaratan sudah lengkap, kami akan melakukan proses Pasang Baru ini selama.....JAM. - Jika tidak selesai dalam periode waktu tsb, TELKOM akan memberikan kompensasi bebas 1 x abonemen untuk bulan ybs, yang akan diperhitungkan pada tagihan bulan depan. <p>Jika jaringan belum memungkinkan hasilnya SI / UN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sampaikan ke pelanggan : “ Bapak / ibu cek kembali 1 atau 2 minggu untuk proses registrasinya ke pelayanan 147. <p>Jika Pelanggan sudah pernah mendaftar :</p> <p>Yang harus dilakukan Operator :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek data di SISKA : Mohon di tunggu sebentar bapak/ ibu..., kami akan cek datanya. 2. Tanyakan nomor permintaan dan nomor pelanggannya. <p style="text-align: center;">MALANG</p> <p>Jika status sudah FE (Jaringan penuh/ belum ada) informasikan ke pelanggan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terima kasih telah menunggu Bpk/ Ibu...” 2. Sampaikan ke pelanggan agar segera datang ke plasa Telkom untuk melakukan pembayaran pasang baru dgn membawa dokumen dan persyaratan yg ada. <p>Jika status belum SI/UN (Jaringan penuh/ belum ada) informasikan ke pelanggan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “ Terima kasih telah menunggu Bpk/ Ibu...” 2. Mohon maaf saat ini jaringannya belum ada, Ibu/ Bpk bisa di cek ulang kembali beberapa waktu lagi. 3. Sampaikan ke pelanggan untuk memberikan alternatif dengan Telkom Flexi jika PSB (Pasang Baru belum dapat di layani) 4. Jika pelanggan sudah jelas, tawarkan bantuan lagi : “ ada yang bisa kami Bantu lagi ibu/ bpk...” jika tidak...., <p>Greeting akhir : “ Baik Ibu/ bapak terima kasih telah menghubungi kami . Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p>	<p>Petugas/Operator menyampaikan jaminan layanan (SLG) PSB sesuai segmen layanannya:</p> <p>Platinum 8 jam, Gold 12 Jam, Silver 24 Jam, Standard 2 x 24 Jam.</p> <p>Petugas menyampaikan kompensasi untuk SLG PSB (Free abonemen 1 x)</p>
---	---

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

Scrip Phone Courtesy Agent 147 SPEEDY

WAKTU & KONDISI	PERILAKU	KETERANGAN
1. Ingin mengetahui Info Produk	<p>Greeting awal“ Telkom Speedy selamat pagi/siang/sore/malam dengan(menyebutkan nama) ada yang bisa saya Bantu</p> <p>Tanyakan nama Pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Input work code ➢ Tawarkan Bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya Bantu) <p>Greeting Akhir “Baik Bapak/Ibu,terima kasih telah menghubungi Telkom Speedy selamat pagi/siang/sore/malam”</p> 	<p>Info yang Harus Disampaikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arti Speedy <i>Speedy</i> adalah layanan broadband dari TELKOM yang menggunakan teknologi ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) untuk akses internet berkecepatan tinggi (high speed internet), dimana akses berbasis ADSL ini memungkinkan terjadinya komunikasi data, voice, dan video secara bersamaan (simultan) pada media jaringan kabel tembaga (line telepon). 2. Keunggulan / Manfaat Speedy <i>Manfaat Speedy</i> antara lain : <ul style="list-style-type: none"> ~Dapat mengakses informasi dengan kecepatan hingga 512 Kbps, hanya dengan menggunakan kabel telepon dan modem ADSL ~Dua layanan pada saat bersamaan, dengan teknologi ADSL memungkinkan untuk mengakses Internet dan Telepon pada saat bersamaan ~Dapat mengakses seluruh content layanan yang terdapat dalam global internet, seperti teleworking, SOHO, pelajar Jarak Jauh (distance learning), Video conference, Broad Cast TV, Home shopping, Video On Demand 3. Jenis Layanan Speedy dan biaya pendaftaran serta Bulanan <ul style="list-style-type: none"> ❖ Speedy Personal <ul style="list-style-type: none"> - Registrasi : Rp.75.000 - Abodemen : Rp. 200.000 - Kuota : 1000 MB - Excess usage : Rp. 500 ❖ Speedy Profesional <ul style="list-style-type: none"> - Registrasi : Rp.75.000 - Abodemen : Rp. 400.000 - Kuota : 3 GB - Excess usage : Rp. 500 ❖ Speedy Unlimited office <ul style="list-style-type: none"> - Registrasi : Rp.75.000 - Abodemen : Rp. 750.000 - Kuota : tidak dibatasi ❖ Speedy Unlimited Warnet <ul style="list-style-type: none"> - Registrasi : Rp.75.000 - Abodemen : Rp. 2.500.000 - Kuota : tidak dibatasi <p>Note : penyampaian Biaya selalu up date dengan promo yang berlangsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Cara berlangganan melalui <ol style="list-style-type: none"> a. Phone in 147 b. Web www.plasa.com dan www.telkomspeedy.com c. SMS 8556 atau 0811114147 d. Plasa Telkom terdekat. 5. Syarat pendaftaran <ol style="list-style-type: none"> a. Untuk Perorangan <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy PBB/Sertifikat tanah 3. Rek Telepon terakhir 4. Bila mengontrak harus ada izin pemilik rumah 5. Fotocopy KK b. Untuk Badan Usaha/Kantor <ol style="list-style-type: none"> 1. SIUP dan NPWP 2. Rek Telepon Terakhir

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>2. Ingin berlangganan Speedy / Pasang baru</p>   <p>Greeting awal "Telkom Speedy selamat pagi/siang/sore/malam dengan(menyebutkan nama) ada yang bisa saya Bantu</p> <p>Yang harus ditanyakan pada pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama pelanggan 2. Nomor telepon yang akan ditumpangi Speedy. <p>Agent mengecek jaringan di SISKA dan potensi setiap Daerah Layanan layak atau tidak, Jika layak dan ingin mendaftar lewat 147 maka input melalui SISKA . Galilah informasi sebagai berikut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis layanan 2. Modem yang akan dipergunakan 3. Kontak person baik telepon maupun email <p>➤ Input work code ★ Tawarkan Bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya Bantu)</p> <p>Greeting Akhir "Baik Bapak/Ibu,terima kasih telah menghubungi Telkom Speedy selamat pagi/siang/sore/malam""</p>	<p>3. Fotocopy penanggungjawab Perusahaan. 6. Menyampaikan promo yang sedang berlangsung Melakukan selling</p> <p>1. yarat pendaftaran</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Untuk Perorangan <ul style="list-style-type: none"> 1.Foto Copy KTP 2.Fotocopy PBB/Sertifikat tanah 3.Rek Telepon terakhir 4.Bila mengontrak harus ada izin pemilik rumah 5. Fotocopy KK b. Untuk Badan Usaha/Kantor <ul style="list-style-type: none"> 1.SIUP dan NPWP 2.Rek Telepon Terakhir 3.Fotocopy penanggungjawab Perusahaan. <p>2. Biaya Berlangganan</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Speedy Personal <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi : Rp.75.000 • Abodemen : Rp. 200.000 • Kuota : 1000 MB • Excess usage : Rp. 500 ❖ Speedy Profesional <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi : Rp.75.000 • Abodemen : Rp. 400.000 • Kuota : 3 GB • Excess usage : Rp. 500 <p>Keterangan : Petugas/Operator menyebutkan jaminan layanan (SLG) penyelesaian gangguan sesuai segmen layanannya 3 x 24 jam Kompeniasi berupa 2 % abonemen/hari keterlambatan</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Speedy Unlimited <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi : Rp.75.000 • Abodemen : Rp. 400.000 • Kuota : tidak dibatasi ❖ Speedy Unlimited Warnet <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi : Rp.75.000 • Abodemen : Rp. 750.000 • Kuota : Tidak dilanjutkan ed <p>3. Pelanggan diberikan no. Permintaan pemasangan Speedy 4. Pelanggan akan didatangi marketing 5. Jika pelanggan ingin menggunakan ISP lain maka arahkan untuk mendaftar kepada ISP yang akan digunakan.</p> <p>Dan infokan biaya Berlanggannya adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Speedy Link Personal <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi : Rp.75.000 • Abodemen : Rp. 100.000 • Kuota : 1 Gb • Excess usage : Rp. 300 ❖ Speedy Link Profesional <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi : Rp.75.000 • Abodemen : Rp. 200.000 • Kuota : 3 GB • Excess usage : Rp. 300 ❖ Speedy Link Unlimited
--	--

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>3. Melaporkan Gangguan</p> <p>1. Tidak Bisa Browsing (TBB)</p>	<p>Greeting awal“ Telkom Speedy selamat pagi/siang/sore/malam dengan(menyebutkan nama) ada yang bisa saya Bantu</p> <p>Yang harus ditanyakan pada pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nama pelanggan 2. No. Speedy 3. Bila Pelanggan tidak mengetahui No. Speedy, maka tanyakan Nomor telepon yang ditumpangi . 4. Tanyakan ada nada atau tidak di Line telp 5. Konfigurasi setting pc pelanggan 6. Indikasi modem pelanggan 7. Kontak person <p>➤ Agent harus mengecek apakah ada GAMAS yang sedang berlangsung</p> <p>➤ Agent mengecek billing pelanggan apakah karena penunggakan atau tidak</p> <p>➤ Agent selalu mengucapkan magic word</p> <p>➤ Input Gangguan di T3Online</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Input menurut langkah-langkah aplikasi 2. Input Gangguan Lain-lain dispcatd TDC <p>➤ Input work code</p> <p>Tawarkan Bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya Bantu)</p> <p>Greeting Akhir “Baik Bapak/Ibu,terima kasih telah menghubungi Telkom Speedy selamat pagi/siang/sore/malam”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi : Rp.150.000 • Abodemen : Rp. 1.000.000 • Kuota : Unlimited <p>❖ Speedy Link Unlimited Warnet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi : Rp.75.000 • Abodemen : Rp. 500.000 • Kuota : Unlimited <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika line telepon mati maka internet Speedy tidak dapat dipergunakan.dan pelanggan diarahkan untuk melaporkan gangguan line telp ke 147 POTS 2. Jika line telp Normal, maka pelanggan untuk melakukan pengecekan modem.di DOS promt dengan ipconfig.Ping kearah modem(ip gateway),hasil harus replay jika hasil modem tersebut <ol style="list-style-type: none"> a. RTO maka cek kembali perkabelan dari modem ke PC b. Jika hasilnya Distination hose Uncrible bebaskan IP address (TCP/IP):klik start→control panel→network connections→double klik pada local area connections→TCP/IP→properties→klik pada obtain IP address automatically→OK c. Lakukan reset atau setting ulang modem 3. Konfigurasikan DNS isikan DNS telkom primary 202.134.0.155 atau secondary 202.134.2.5 4. Informasikan jika ada GAMAS 5. Informasikan Jika terjadi pengisoliran
<p>2 Gangguan Akses Internet lambat (AIL)</p>	<p>Greeting awal“ Telkom Speedy selamat pagi/siang/sore/malam dengan(menyebutkan nama) ada yang bisa saya Bantu</p> <p>Yang harus ditanyakan pada pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nama pelanggan 2. No. Speedy 3. Bila Pelanggan tidak mengetahui 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan disisi Pelanggan komputernya bebas virus. Pergunakan anti virus ter baru misalnya MC AVI, AVAST dsb 2. Bila line telp yang digunakan mutu suaranya tidak bagus (Line kemerosok maka akan mempengaruhi akses internetnya.) 3. Jika hanya salah satu aplikasi permasalahannya pada local host, maka pelanggan harus tracerid ke situs yang bersangkutan dan hasilnya dikirim ke



STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>3. Gangguan Tidak Bisa Akses Web tertentu (Akses Internet Error/AIE)</p>	<p>No. Speedy, maka tanyakan Nomor telepon yang ditumpangi .</p> <p>4. Keadaan modem panas atau tidak</p> <p>5. Komputer disisi pelanggan harus bebas virus dan berapa sharing komputernya Untuk Warnet galilah apakah timbul karena salah satu atau beberapa aplikasi dalam sistem</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Agent selalu mengucapkan magic word ➤ Input Gangguan di T3Online ➤ Input work code <p>Tawarkan Bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya Bantu)</p> <p>Greeting Akhir “Baik Bapak/Ibu,terima kasih telah menghubungi Telkom Speedy selamat pagi/siang/sore/malam””</p>	<p>telkom_speedy@telkom.net</p> <p>4. Informasikan bila da GAMAS</p>  
--	---	---

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

Scrip Phone Courtesy Agent 147 FLEXI

WAKTU & KONDISI	PERILAKU	KETERANGAN
1.PERMOHONAN PSB FLEXI CLASSY	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan farah bisa saya Bantu ? <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak apa yang diinginkan oleh pelanggan <input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan untuk permohonan PSB Flexi Classy <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “ Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara ...? ” <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya. <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yang perlu dijelaskan ke pelanggan. <input type="checkbox"/> Apabila pelanggan berminat, Baik Bapak/Ibu.....sebelumnya kami bisa mencatat data-data Bapak/Ibu.....: <ul style="list-style-type: none"> - Nama Pelanggan - Produk Class Classy/Flexi Home - Alamat & Kode POS - Contact person (No. Yg Mudah dihubunggi) <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan : “ Maaf Bapak/Ibu....., ada lagi yang bisa dibantu...? ” <input type="checkbox"/> Pelanggan memberi jawaban tidak ada dan sudah jelas. <p>Greeting Akhir :</p> <p>“ Baik bapak/ibu apabila pada kesempatan lain membutuhkan informasi lain, silahkan bapak/ibu dapat menghubungi kami kembali ” “ Terima kasih telah menghubungi Telkom Flexi. Selamat pagi / siang / sore / malam....”</p>	<p>❖ Yang perlu dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proses permohonan PSB Flexi Classy di lakukan di plasa Telkom atau Flexi Center ▪ Syarat-syarat untuk PSB Flexi Classy: <ul style="list-style-type: none"> - KTP/SIM (Identitas) - Bukti iPB /Rek.Listrik/Rek. Telp PSTN/PAM yang terakhir - Materai Rp 6000 = 1 lembar - Mengisi Form Tel. 2B - Surat Kuasa diatas materai (apabila dikuasakan) - Apabila untuk Perusahaan ditambahkan : NPWP/SIUP ▪ Apabila pelanggan berminat, Baik Bapak/Ibu.....sebelumnya kami bisa mencatat data-data Bapak/Ibu.....: <ul style="list-style-type: none"> - Nama Pelanggan - Produk Class Classy/Flexi Home - Alamat & Kode POS - Contact person (No. Yg Mudah dihubunggi) ▪ Operator menawarkan untuk pemasangan PSB Flexi Classy kepada Pelanggan Informasi lain yang harus disampaikan ke pelanggan <ul style="list-style-type: none"> - Flexi classy ada tiga jenis untuk type pesawat seperti Handheld, FWT (fixed Wireless Terminal) dan Flexi Home - Untuk penomoran ada tiga jenis Produk Class Classy ESNB, Classy Ruim (Classy SP) dan Flexi Home



STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

2.PROSEDURE PENCABUTAN FLEXI	<p>Greeting Awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan farah bisa saya Bantu ? <p>Yang harus dilakukan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak apa yang diinginkan oleh pelanggan <input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan pencabutan Flexi ? <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu “ Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara.... ? <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya. <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di Aplikasi CCF <input type="checkbox"/> Langkah-langkah pengecekan data di DDF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan : “ Maaf ibu/bapak, ada lagi yg bisa dibantu...? ” <input type="checkbox"/> Pelanggan memberi jawaban tidak ada dan sudah jelas. <p>Greeting akhir :</p> <p>“ Baik bapak/ibu apabila pada kesempatan lain membutuhkan informasi lain, silahkan bapak/ibu dapat menghubungi kami kembali, terima kasih telah menghubungi Telkom Flexi. Selamat pagi / siang / sore / malam.....”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Yang perlu dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan: ▪ Proses Balik Nama pelanggan bisa dilakukan di Plasa Telkom (sesuai dgn bisnis area) ▪ Syarat-syarat untuk Balik nama pelanggan: <ul style="list-style-type: none"> - KTP/SIM dari pelanggan lama & baru - Bukti Kepemilikan (PBB/akta/rek.listrik/rek.telp) - Materai Rp.6.000 1lbr - Untuk pelanggan lama mengisi form mutasi Flexi sedangkan bagi pelanggan baru mengisi form Tel.2B ❖ Informasi lain yang perlu disampaikan jika proses Balik nama dilakukan dibulan berjalan maka untuk tagihan bulan berikutnya akan muncul 2 tagihan. Jika pelanggan telah jelas.
3.PROSES BALIK NAMA PELANGGAN	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TelkomFlexi selamat pagi/siang/malam dengan Farah bisa bantu ? <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang diinginkan pelanggan <input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan untuk proses balik nama <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “ Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara..? ” <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya. <input type="checkbox"/> Tanyakan Nomor Flexi yang akan diproses 	



STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di Aplikasi CCF <input type="checkbox"/> langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan : “ Maaf ibu/bapak, ada lagi yg bisa dibantu...? <input type="checkbox"/> Pelanggan memberi jawaban tidak ada dan sudah jelas <p>Greeting akhir :</p> <p>Bapak/Ibu (sebutkan nama pelanggan), jika membutuhkan informasi lain dapat menghubungi kami kembali, terima kasih telah menghubungi Telkom Flexi selamat pagi/siang/malam</p>	
<p>4.PROSES MIGRASI FLEXI TRENDY KE FLEXI PASCA BAYAR</p> <p>Greeting awal : NOT CONTROLLED DOCUMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TelkomFlexi selamat pagi/siang/sore/malam dengan (Farah) bisa saya bantu ? <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang diinginkan pelanggan <input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan Proses migrasi Flexi Trendy ke Pasca bayar <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “ Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara..? <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya <input type="checkbox"/> Tanyakan nomor Flexi yang akan diproses <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di Aplikasi CCF <input type="checkbox"/> langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Yang perlu dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan: ▪ Proses Migrasi Flexi Trendy ke Flexi Pasca Bayar pelanggan bisa dilakukan di Plaza Telkom dan Flexi Center ▪ Syarat-syarat yang harus dipenuhi sbg berikut: <ul style="list-style-type: none"> - KTP/SIM - Bukti Kepemilikan (PBB/akta/rek.listrik/rek.telp) - Materai Rp.6.000 1lbr - Surat kuasa diatas materai (apabila dikuasakan). - Mengisi form Tel.2B

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

	<p>diberikan sudah jelas ? Setelah jelas...,</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan : “ Maaf ibu/bapak, ada lagi yg bisa dibantu...? ” <input type="checkbox"/> Pelanggan memberi jawaban tidak ada dan sudah jelas <p>Greeting akhir :</p> <p>Bapak/Ibu (sebutkan nama pelanggan), jika membutuhkan informasi lain dapat menghubungi kami kembali, terima kasih telah menghubungi Telkom Flexi selamat pagi/siang/malam</p>	 
5.PROSES AKTIVASI FITUR SLI	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TelkomFlexi selamat pagi/siang/sore/malam dengan (Farah) bisa saya bantu ? <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang diinginkan pelanggan <input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan untuk Proses Aktivasi Fitur SLI <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “ Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara..? ” <input type="checkbox"/> Tanyakan nomor Flexi yang dilaporkan <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di Aplikasi CCF <input type="checkbox"/> langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan : “ Maaf ibu/bapak, ada lagi yg bisa dibantu...? ” <input type="checkbox"/> Jika pelanggan telah jelas <p>Greeting akhir :</p> <p>Bapak/Ibu (sebutkan nama pelanggan) jika membutuhkan informasi lain dapat menghubungi kami kembali, Terima kasih telah menghubungi TelkomFlexi selamat pagi/siang/mala</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Yang perlu dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan: ▪ Untuk Flexi Trendy fitur SLI normally open, sedangkan untuk Flexi Classy normally closed ▪ Proses Aktivasi Fitur SLI bisa dilakukan di Plasa Telkom dan Flexi Center ▪ Syarat-syarat yang harus dipenuhi sbg berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy KTP - Bukti Pembayaran terakhir - Mengisi form mutasi flexi ▪ Untuk pelanggan yang membayar salalu tepat waktu (tdk pernah lewat tgl.20/bln)tdk perlu disurvei ▪ Informasi lain yg perlu disampaikan adalah jika pelanggan melakukan pembayaran tagihan Telkom Flexi lewat dari tanggal 20, maka fasilitas Fitur SLInya akan otomatis tertutup kembali, dan pelanggan harus kembali ke Plasa Telkom jika menginginkan kembali fasilitas fitur SLInya.

STANDAR COURTESY CC TELKOM

No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
No.Revisi	00
Tgl berlaku	28 April 2008

6.REGISTRASI TRENDY	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/ dengan Farah bisa saya Bantu ? <p>Yang harus dilakukan Operator</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operator mendengarkan dan menyimak apa yang diinginkan oleh pelanggan - Pelanggan menginginkan Registrasi Flexi Trendy - Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : " Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara..?" - Setelah pelanggan menyebutkan nama - Ditanyakan Nomor Flexi Trendy yang akan didaftarkan, setelah pelanggan menyebutkan, Baik Bapak/Ibu kami cek terlebih dahulu untuk nomornya - Operator membuka data di Aplikasi CCF untuk memeriksa apakah nomornya sudah aktif - Terima Kasih telah menunggu "Baik Bapak/Ibu sebelum kita mulai terlebih dahulu persiapkan indentitas diri seperti KTP, SIM, Passport, KIMS, Kartu Keluarga, Tagihan Telpon lain, KTA atau Kartu Pelajar / KTA - Operator melakukan registrasi Trendy . - Langkah – langkah registrasi Trendy: • Apabila Pelanggan baru ingin daftar: <ul style="list-style-type: none"> o Membuka Folder Registrasi Trendy, menu transaksi dan sub menu Registrasi Data Pelanggan. o Dimulai untuk Registrasi Data Pelanggan, ditanyakan dan langsung diinput data dari pelanggan untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Input No. MDN - NamaPelanggan (ingin didaftarkan atas nama siapa) - Tempat Lahir - Tanggal lahir (Browse format mm/dd/yyyy) - Jenis Kelamin (centang Laki-laki atau Perempuan) - Agama (browse dan pilih Islam, Katholik, Protestan, Budha, Hindu, Kong Hu cu atau Lainnya) - Alamat Rumah - Kode Pos (Klik Cari kode Pos akan muncul keyword bisa dimasukkan KodePos, Daerah, Kabupaten atau Kota. Klik tombol Cari setelah muncul data-data pilih yang sesuai dengan informasi pelanggan. Maka secara otomatis akan terisi untuk Kode Pos, Kelurahan, Kecamatan, Kota dan Propinsi) - Kartu Identitas (Pilih untuk Identitas Diri) - Nomor Kartu Identitas - Masa Berlaku Kartu (Browse 	<p>❖ Yang perlu dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apabila pelanggan baru trendy yang belum pernah melakukan registrasi Trendy sarankan untuk registrasi terlebih dahulu melalui SMS ▪ Informasi lain yang disampaikan kepada pelanggan : <p>Media Registrasi Flexi Trendy ada beberapa cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SMS - Ketik <pre>reg*jenis_identitas*no_identitas*nama*jenis_kelamin*tanggal_lahir*alamat*kota*</pre> <p>Penjelasan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jenis_identitas : ktp(kartu tanda penduduk),sim(surat ijin mengemudi), psp(paspor),kpj(kartu pelajar),ktm(kartu mahasiswa) - No_identitas : nomor identitas (max. 20 karakter) - Nama : nama pemilik (max. 20 karakter) - Jenis kelamin : l (untuk laki-laki) / p (untuk perempuan) (max. 1 karakter) - tempat lahir : kota kelahiran (max. 15 karakter) - tanggal lahir : tanggal lahir (6 karakter) dg format haribulanlahun (hhbbtt) - alamat : alamat pemilik (max. 25 karakter) - kota : nama kota (max 15 karakter) <p>Contoh : reg*ktp*10.5603.231167.0011*sri hartini*p*medan*030867*jl.jend.sudirman 45*Jakarta*</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ E-mail - Kirim E-Mail ke : regtrendy@telkom.co.id - Subject Mail : daftar - Isi E-Mai : kosongkan - Kemudian akan mendapat balasan format yang seharusnya dilakukan <p>Atau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kirimkan email ke regtrendy@telkom.co.id - Isi email : <p>Reg*no_flexi*nama*jenis_identitas*no_identitas*jenis_kelamin*tanggal_lahir*alamat*kota</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemudian akan mendapat balasan/reply berupa notifikasi registrasi yang telah dilakukan <p>Contoh :</p> <pre>reg*02170700000*badu*ktp*123.456.7890*I*Jarkarta*01-01-1970*jl.jend.sudirman 45*Jakarta</pre> <ul style="list-style-type: none"> ▪ WEBSITE - Masuk ke http://flexiland.telkomflexi.com atau http://www.fleximania.com - Klik Tab Register - Isi Flexter ID yang akan digunakan untuk Log In di http://fleximania.com - Isi password dan Konfirm password (5 digit/angka) - Ketik nama lengkap - Ketik alamat email - Ketik Tempat dan Tanggal Lahir - Pilih jenis kelamin
----------------------------	--	--



STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p>format mm/dd/yyyy)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kewarganegaraan (Pilih WNI atau WNA) - Orang lain yang bisa dihubunggi - No. Telepon - Klik tombol Kirim - Akan muncul Keterangan Sukses dan ID Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Yang Harus dilakukan Operator Apabila Pelanggan ingin daftar Nomornya yang lain dan dengan data yang sama dengan Nomornya yang sudah terdaftar <ul style="list-style-type: none"> ○ Membuka Folder Registrasi Trendy, menu transaksi dan sub menu Registrasi Data Pelanggan. ○ Dimulai untuk Registrasi Data Pelanggan, ditanyakan dan lansung diinput data dari pelanggan untuk : <ul style="list-style-type: none"> - Input Ref Flexi - Klik Cari Ref Flexi ○ Akan Muncul semua data-data yang sudah terdaftar ○ Input Multi Entry MDN (Max 10 nomor untuk sekali transaksi) ○ Klik Kirim ○ Akan muncul Keterangan Sukses dan ID Pelanggan • Yang Harus dilakukan Operator Apabila Pelanggan baru ingin daftar beberapa nomor Flexi Trendy dengan data-data yang sama <ul style="list-style-type: none"> ○ Membuka Folder Registrasi Trendy, menu transaksi dan sub menu Registrasi Data Pelanggan. ○ Dimulai untuk Registrasi Data Pelanggan, ditanyakan dan lansung diinput data dari pelanggan untuk : <ul style="list-style-type: none"> - Input No MDN - Input Multi Entry MDN (Max 10 nomor untuk sekali transaksi) - Nama Pelanggan (ingin didaftarkan atas nama siapa) - Tempat Lahir - Tanggal lahir (Browse format mm/dd/yyyy) - Jenis Kelamin (centang Laki-laki atau Perempuan) - Agama (browse dan pilih Islam, Katholik, Protestan, Budha, Hindu, Kong Hu cu atau Lainnya) - Alamat Rumah - Kode Pos (Klik Cari kode Pos akan muncul keyword bisa dimasukkan KodePos, Daerah, Kabupaten atau Kota. Klik tombol Cari setelah muncul data-data pilih yang sesuai dengan informasi pelanggan. Maka secara otomatis akan terisi untuk Kode Pos, Kelurahan, Kecamatan, Kota dan Propinsi) - Kartu Identitas (Pilih untuk 	<ul style="list-style-type: none"> - Ketikan agama - Pilih jenis identitas - Ketikan nomor identitas - Ketikan alamat - Ketikan kota - Ketikan kode pos - Pilih propinsi - Pilih kewarganegaraan - Ketikan No.Flexi yang akan didaftarkan max 4 nomor dg format (622170xxxxxx) - Ketikan No.GSM dengan format (6281xxxxxxxx) - Pilih status marital - Pilih jenis pekerjaan - Pilih hobi - Klik Tab"SUBMIT" <ul style="list-style-type: none"> ■ WAP - Masuk menu minibrowser - Pilih Hot News - Pilih Registrasi Trendy - Ketikan data yang dibutuhkan - Klik Tab"SUBMIT" <ul style="list-style-type: none"> ■ PLASA TELKOM - Pelanggan bisa datang langsung ke Plasa Telkom untuk Registrasi , Ganti nama pelanggan registrasi. 	 
--	---	---

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

	<p>Indentitas Diri)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nomor Kartu Identitas - Masa Berlaku Kartu (Browse format mm/dd/yyyy) - Kewarganegaraan (Pilih WNI atau WNA) - Orang lain yang bisa dihubungi - No. Telepon - Klik tombol Kirim - Akan muncul Keterangan Sukses dan ID Pelanggan - Baik Bapak/Ibu.... Dicatat untuk Customer ID/ID Pelanggan sebagai bukti bahwa Flexi Trendy sudah terdaftar - Ditunggu Max. 1X24 Jam untuk aktif nomor Flexi Trendy yang disertai dengan notifikasi SMS dari 4444 yang memberi informasi bahwa nomor flexi sudah bisa dipergunakan - Operator menginformasikan data-data yang perlu dijelaskan ke pelanggan. - Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., - Operator menawarkan bantuan :“ Maaf ibu/bapak, ada lagi yg bisa dibantu...? - Jika pelanggan telah jelas <p>LED DOCUMENT</p> <p>Greeting Akhir :</p> <p>“ Bapak/Ibu (sebutkan nama pelanggan) jika membutuhkan informasi lain dapat menghubungi kami kembali, Terima kasih telah menghubungi TelkomFlexi selamat pagi/siang/malam..”</p>	 
REPLACEMENT KARTU	<p>Greeting awal :</p> <p><input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/dengan Farah bisa saya Bantu ?</p> <p>Yang harus dilakukan operator</p> <p><input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak apa yang diingginkan oleh pelanggan.</p> <p><input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan Replacemnet Kartu/ Migrasi RUIM ke ESN/ Migrasi RUIM Ke ESN/ Mig ESN Ke RUIM/ Ganti Pesawat</p> <p><input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara...?</p> <p><input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya</p> <p><input type="checkbox"/> Tanyakan Nomor Flexi yang akan dilakukan Replacemnet Kartu/ Migrasi RUIM ke ESN/ Migrasi RUIM Ke ESN/ Mig ESN Ke RUIM/ Ganti</p>	<p>❖ Yang peluru dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan:</p> <p>▪ Proses Replacemnet Kartu/ Migrasi RUIM ke ESN/ Migrasi RUIM Ke ESN/ Mig ESN Ke RUIM/ Ganti Pesawat dilakukan di plasa Telkom dan flexi center dgn membawa syarat-syarat sbg berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP / SIM (Identitas sesuai pemilik) - Surat kuasa diatas materai 6000 (apabila dikuasakan) - Dikenakan biaya Rp 25.000 + PPN 10 % (di plasa telkom) - Memperlihatkan RUIM existing - Mengisi FORM mutasi Flexi - Untuk ganti PSWT/TE tidak dikenakan biaya - Jika di Flexi Center tergantung ke bijakan Flexi Center setempat. <p>▪ Infokan ke pelangan untuk melakukan ujicoba di Plasa Telkom atau Flexi Center.</p> <p>▪ Infokan ke Pelangan untuk setting pesawatnya (untuk yang pesawatnya ESN)</p>

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

	<p>Pesawat</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di aplikasi CCF, <input type="checkbox"/> langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan :"Maaf Bapak/Ibu....,ada lagi yang bisa dibantu...? <input type="checkbox"/> Pelanggan memberikan jawaban tidak ada dan sudah jelas. <p>Geeting Akhir :</p> <p>"Baik Bapak/Ibu...terimakasih telah menghubungi Telkom Flexi ,jika Bapak/Ibu...membutuhkan informasi lain bisa menghubungi kami kembali.Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam".</p> <p style="text-align: center;">CONTROLLED DOCUMENT</p> <p style="text-align: center;">MALANG</p>	 
MIGRASI FLEXI TRENDY KE PASCA BAYAR	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/dengan Farah bisa saya Bantu ? <p>Yang harus dilakukan operator</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak apa yang diingginkan oleh pelanggan. <input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan Migrasi Flexi Trendy ke Pasca Bayar <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : "Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara...?" <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya <input type="checkbox"/> Tanyakan Nomor Flexi yang akan dilakukan Migrasi RUIM ke ESN/ Mig ESN Ke RUIM/ Ganti Pesawat <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di aplikasi CCF, <input type="checkbox"/> langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Yang perlu dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan: ▪ Proses Migrasi Flexi Trendy ke Pasca Bayar bisa dilakukan di plasa Telkom dan flexi center dgn membawa syarat-syarat sbg berikut: <ul style="list-style-type: none"> - KTP / SIM (Identitas sesuai pemilik) - Bukti PBB/Rek.Listrik/Telp PSTN/PAM yang terakhir - Surat kuasa diatas materai 6000 (apabila dikuasakan) - Mengisi form Tel.2B - Apabila nama & alamat yang diajukan = yang ada di PBB/Telp.PSTN maka tdk disurvei ▪ Informasikan biaya ▪ Apabila Setelah Proses Migrasi Telpon Flexi hanya bisa untuk local saja dikarenakan bagi pelanggan yang baru untuk sementara (sampai selesai survey) status di HLR/INFO akan LO (Lokal Only). ▪ Infokan ke pelangan untuk melakukan ujicoba di Plasa Telkom atau Flexi Center. ▪ Infokan ke Pelangan untuk setting pesawatnya (untuk yang pesawatnya ESN)

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<p><input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan :"Maaf Bapak/Ibu....,ada lagi yang bisa dibantu...? <input type="checkbox"/> Pelangan memberikan jawaban tidak ada dan sudah jelas.</p> <p>Geeting Akhir : "Baik Bapak/Ibu...terimakasih telah menghubungi Telkom Flexi ,jika Bapak/Ibu...membutuhkan informasi lain bisa menghubungi kami kembali.Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam".</p>	 
<p>PROSES MIGRASI ESN ke RUIM / GANTI PESAWAT</p> <p>Greeting awal : <input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/dengan Farah bisa saya Bantu ?</p> <p>Yang harus dilakukan operator</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak apa yang diinginkan oleh pelangan. <input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan Proses Migrasi ESN ke RUIM / Ganti Pesawat <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : "Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara...?' <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya <input type="checkbox"/> Tanyakan Nomor Flexi yang akan dilakukan Migrasi ESN Ke RUIM/ Ganti Pesawat <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di aplikasi CCF, <input type="checkbox"/> langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan :"Maaf Bapak/Ibu....,ada lagi yang bisa dibantu...? <input type="checkbox"/> Pelangan memberikan jawaban tidak ada dan sudah jelas. <p>Geeting Akhir : "Baik Bapak/Ibu...terimakasih telah menghubungi Telkom Flexi ,jika Bapak/Ibu...membutuhkan informasi lain</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Yang pelru dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan: ▪ Proses Migrasi Nomor ESN ke bentuk RUIM/Ganti Pesawat bisa dilakukan di plasa Telkom dan flexi center dgn membawa syarat-syarat sbg berikut: <ul style="list-style-type: none"> - KTP / SIM (Identitas sesuai pemilik) - Surat kuasa diatas materai 6000 (apabila dikuasakan) - Dikenakan biaya Rp 25.000 + PPN 10 % (di plasa telkom) - Mengisi FORM mutasi Flexi - Untuk ganti PSWT/TE tidak dikenakan biaya (Utk di Plasa Telkom) <p>Jika di Flexi Center tergantung ke bijakan Flexi Center setempat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infokan ke pelangan untuk melakukan ujicoba di Plasa Telkom atau Flexi Center. ▪ Infokan ke Pelangan untuk setting pesawatnya (untuk yang pesawatnya ESN)

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

	bisa menghubungi kami kembali.Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam”.	
PROSES PENGAKTIFAN KEMBALI FLEXI CLASSY	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/dengan Farah bisa saya Bantu ? <p>Yang harus dilakukan operator</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak apa yang diingginkan oleh pelanggan. <input type="checkbox"/> Pelanggan menginginkan Pengaktifan Kembali Flexi Classy <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara...? <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di aplikasi CCF, langkah-langkah pengecekan: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing. <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan :"Maaf Bapak/Ibu...ada yang bisa dibantu...? <input type="checkbox"/> Pelanggan memberikan jawaban tidak ada dan sudah jelas. <p>Geeting Akhir :</p> <p>“Baik Bapak/Ibu...terima kasih telah menghubungi Telkom Flexi jika Bapak/Ibu...membutuhkan informasi lain bisa menghubungi kami kembali.Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Yang perlu dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan: ▪ Apabila status Flexi sudah Block-PMN (status pencabutan) maka Nomor akan di karantina selama.... ▪ Apabila Status Flexi Block-out/Block i/o maka sarankan pelanggan untuk melunasi rekening. ▪ Untuk pelanggan Flexi yang melaporkan Flexi Hilang, maka sarankan pelanggan untuk datang ke Plasa Telkom atau Flexi Center untuk pengaktifan Flexi Classy kembali ▪ Proses <p>Pengaktifan Kembali Flexi Classy dilakukan di Plasa Telkom dan Flexi Center dgn membawa syarat-syarat sbg berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FC KTP/SIM (Identitas Sesuai Pemilik) - FC KK (Kartu keluarga) - FC PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) - FC REKENING TLP PSTN - FC REKENING AIR (PAM) - SIUP (Untuk yang Perusahaan /usaha) - NPWP (Untuk yang Perusahaan /usaha) - Mengisi FORM PSK CLASSY diatas materai 6000 - Surat kuasa diatas materai 6000 (Apabila dikuasakan) - Dikenakan biaya Rp 25.000 + PPN % - Biaya pengantian kartu 25.000(Bila kartu hilang/rusak/migrasi dari ESN ke RUM) ▪ Infokan ke pelangan untuk melakukan ujicoba di Plasa Telkom. ▪ Infokan ke Pelangan untuk setting pesawatnya (Untuk pesawat yang injection)
PROSES MIGRASI TRENDY RUIM KE ESN TIDAK AKTIF	<p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/dengan Farah bisa saya Bantu ? <p>Yang harus dilakukan operator</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak apa yang diingginkan oleh pelanggan. <input type="checkbox"/> Pelanggan melaporkan gangguan proses Migrasi Trendy RUIM ke ESN tidak aktif. <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu : “Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara...? 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Yang perlu dijelaskan dan ditanyakan ke pelanggan: ▪ Setting pesawat sesuai dengan tipe pesawatnya. ▪ Jika nomor tersebut sudah di setting pesawatnya sudah dapat digunakan. ▪ Jika menggunakan RUIM, cek RUIM ke pesawat lain.Apabila Pesawat aktif maka RUIM ada gangguan, silahkan datang ke Plasa Telkom atau Flexi Center untuk dilakukan pengecekan.

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan nama <input type="checkbox"/> Tanyakan Nomor Flexi yang mengalami gangguan. <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di aplikasi CCF <input type="checkbox"/> Langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing. <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Apabila terjadi gangguan operator melakukan penginputan di CCF <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yg diberikan sudah jelas ? Setelah jelas..., <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan :"Maaf Bapak/Ibu... ...,ada yang bisa dibantu...? <input type="checkbox"/> Pelanggan memberikan jawaban tidak ada dan sudah jelas. <p>Geeting Akhir : "Baik Bapak/Ibu...terima kasih telah menghubungi Telkom Flexi jika ED Bapak/Ibu...membutuhkan informasi lain bisa menghubungi kami kembali.Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam".ANG</p>	 
PASANG FITUR APS BELUM AKTIF <p>Greeting awal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/dengan Surti bisa saya Bantu ? <p>Yang harus dilakukan Operator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang diinginkan pelanggan <input type="checkbox"/> Pelanggan melaporkan gangguan Pasang Fitur APS belum aktif <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu:"Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara...?" <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya. <input type="checkbox"/> Tanyakan Nomor Flexi yang mengalami gangguan. <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di aplikasi CCF <input type="checkbox"/> Langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk Fitur tak berbayar apabila status fitur disable maka Fitur harus diaktifkan melalui sistem atau cek di menu Tracking apakah ada permohonan nonaktif dari pelanggan atau ada indikasi penipuan ▪ Apabila status fitur tak berbayar enable maka Fitur sudah siap digunakan,lakukan penyetingan sesuai prosedur yg ada ▪ Apabila Fitur berbayar (ex.CLIR) sarankan pelanggan untuk melakukan aktivasi ke Plasa Telkom., dengan membawa syarat-syarat sbb : <ul style="list-style-type: none"> - FC KTP Pemilik - Surat dari kepolisian -

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

	<ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing <p><input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan</p> <p><input type="checkbox"/> Apabila terjadi gangguan operator melakukan penginputan di CCF</p> <p><input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yang diberikan sudah jelas? Setelah jelas.....</p> <p><input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan:"Maaf ibu/bapak, ada lagi yg bisa dibantu...?</p> <p><input type="checkbox"/> Pelanggan memberi jawaban tidak ada dan sudah jelas</p> <p> Greeting Akhir : Bapak/Ibu (sebutkan nama pelanggan) jika membutuhkan informasi lain dapat menghubungi kami kembali, Terima kasih telah menghubungi TelkomFlexi selamat pagi/siang/malam.</p>	 
PERMOHONAN BLOKIR HILANG	<p>Greeting awal :</p> <p><input type="checkbox"/> Telkom Flexi Selamat pagi/siang/sore/malam/dengan Surti bisa saya Bantu ?</p> <p>Yang harus dilakukan Operator:</p> <p>MALANG</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Operator mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang diinginkan pelanggan <input type="checkbox"/> Pelanggan melaporkan untuk Blokir Hilang Pesawat Flexi <input type="checkbox"/> Tanyakan nama pelanggan terlebih dahulu:"Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara...? <input type="checkbox"/> Setelah pelanggan menyebutkan namanya. <input type="checkbox"/> Tanyakan Nomor Flexi yang ingin di Blokir <input type="checkbox"/> Untuk Permohonan Blokir Hilang Flexi Classy operator harus mencocokkan data yang ada CCF dengan yang disebutkan oleh pelanggan <input type="checkbox"/> Untuk Blokir hilang Flexi Trendy data harus sesuai dgn data pelanggan registrasi. <input type="checkbox"/> Operator melakukan pengecekan data di aplikasi CCF. <input type="checkbox"/> Langkah-langkah pengecekan data di CCF: <ul style="list-style-type: none"> - Cek nomor di MDN/RUIM - Cek nomor di HLR/INFO - Cek nomor di menu Tracking - Cek nomor di Complain Histori - Cek nomor di data pelanggan untuk Info Akunt dan Info Billing (Untuk Flexi Classy) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data-data yang harus ditanyakan ke pelanggan sebelum melakukan pemblokiran: <p>Flexi Classy</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atas nama pelanggan - Nama Ibu Kandung - Alamat Pelanggan - No.KTP <p>Flexi Trendy</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atas nama pelanggan - No.ICCID - No.Registrasi trendy - Alamat <ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk mengaktifkan kembali No.Flexi yang sdh diblokir pelanggan diharuskan datang ke Plasa Telkom atau Flexi Center, dgn membawa syarat-syarat sbb: <ul style="list-style-type: none"> - FC KTP/SIM (Identitas Sesuai Pemilik) - Surat kuasa diatas materai 6000 (Apabila dikuasakan) - Biaya pengantian kartu 25.000(Bila kartu hilang/rusak/migrasi dari ESN ke RUM)

STANDAR COURTESY CC TELKOM	No.Dokumen	IN.OCC.TELK.S-01
	No.Revisi	00
	Tgl berlaku	28 April 2008

<ul style="list-style-type: none"> - Cek data di data registrasy Trendy (untuk Flexi Trendy) <input type="checkbox"/> Operator menginformasikan data-data yg perlu dijelaskan ke pelanggan <input type="checkbox"/> Apabila ada permintaan blokir hilang lakukan penginputan di CCF <input type="checkbox"/> Operator menanyakan kembali ke pelanggan, apakah informasi yang diberikan sudah jelas? Setelah jelas..... <input type="checkbox"/> Operator menawarkan bantuan:"Maaf ibu/bapak, ada lagi yg bisa dibantu...? <input type="checkbox"/> Pelanggan memberi jawaban tidak ada dan sudah jelas <p>Greeting Akhir : Bapak/Ibu (sebutkan nama pelanggan) jika membutuhkan informasi lain dapat menghubungi kami kembali, Terima kasih telah menghubungi TelkomFlexi selamat pagi/siang/malam.</p>	 
--	--



MALANG