

## Pembayaran Berhasil Tapi Nomor Belum Aktif

### To do list

#### 1. Lakukan Validasi Utama

- a. Lakukan pengecekan profile di aplikasi msisdh yang tersedia

#### 2. Lakukan Pengecekan:

- a. Profil MSISDN Di Aplikasi DSC
- b. Cek Device Pelanggan
- c. Cek status nomor di dsc terlebih dahulu, pastikan pembayaran sudah masuk dengan pengecekan di FA pelanggan
- d. Cek status msisdh apabila keterangan aging harus dilakukan reaktivasi, apabila terkena blokir hum pada keterangan HLR pelanggan bisa dilakukan pengaktifasian dengan menghubungi bagian billco

#### 3. Tanyakan ke pelanggan:

- a. Tanggal Pembayaran dan channel pembayaran
- b. Layanan yang tidak bisa digunakan setelah membayar? (VOICE, SMS, DATA/INTERNET atau SEMUANYA)
- c. Apakah pelanggan sudah mendapatkan notifikasi sms/ email sudah berhasil pembayaran atau belum
- d. Menginformasikan sesuai standar jawaban informasi gangguan apabila ada indikasi gangguan massal

### Possible Cause

#### 1. Jika Pembayaran di DSC Ok, Status Active (Out Of Collection – on Trial atau Status Active – Collection Block 1)

- 1.1 Jika status HLR dan Profil DSC semuanya aktif tidak terblokir sarankan pelanggan untuk Refresh Jaringan dengan pindahkan mode jaringan dari otomatis ke manual, kemudian kembalikan lagi ke mode otomatis
- 1.2 Jika status HLR dan Profil DSC ada yang terblokir create tiket

#### 2. Jika Pembayaran Berhasil Status Active– Voluntary Block 1 : 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. Tanggal Pembayaran dan Chanel pembayaran
3. Status Collection (cek FA Payment) , status HLR dan info profil
4. Layanan yang tidak bisa digunakan Pelanggan? VOICE, SMS, DATA/INTERNET atau SEMUANYA
5. Lokasi
6. CP lain yang dapat dihubungi

### KIP

Consumer – tagihan & pembayaran – pembayaran tagihan – k44 pembayaran berhasil, namun nomor masih terblock & belum masuk ledger

Consumer – tagihan & pembayaran – pembayaran tagihan – k44 pembayaran berhasil namun nomor masih terblock & sudah masuk ledger

## Notes

1. Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.
2. Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi gangguan.
3. mohon dipastikan ke pelanggan layanan apa yang tidak bisa digunakan setelah membayar, Voice, SMS, Data/Internet atau semuanya
4. format: layanan yang dikeluhkan: (VOICE / SMS / DATA INTERNET / SEMUANYA)
5. Lakukan pengecekan secara berkala dan monitoring sampai nomor aktif
6. Jika pelanggan tidak mendapatkan sms / notifikasi tagihan berhasil dibayarkan , dan saat di cek pembayaran belum di terima maka arahkan pelanggan konfirmasi dulu ke bagian chanel pembayarannya misalnya ( bank/ indomaret)
7. Jika pelanggan sudah mendapatkan notifikasi sms / email pembayaran berhasil namun di sistem belum terbayarkan maka di eskalasi pembuatan tiket

## Source

SOP-007/CCM-AC/CHM/VI/2017- Penanganan Keluhan Pelanggan terkait Produk atau Layanan melalui CTP (KM1100455)