

Pansol - Spammers

To do list

Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN di Aplikasi
2. Cek history call MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.
3. Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi

Tanyakan ke pelanggan:

1. Nomor Spammer / Terlapor
2. Tanggal dan jam kejadian
3. Keterangan isi SMS yang didapatkan

Possible Cause

1. Jika SMS yang diterima pelanggan merupakan SMS LBA/AdPop, wajib informasikan bahwa apabila pelanggan berhenti menerima SMS LBA/AdPop maka pelanggan tidak akan menerima semua SMS LBA / AdPop, termasuk di luar dari nomor yang dilaporkan. Jika pelanggan setuju,
2. Jika SMS yang diterima pelanggan bukan merupakan SMS LBA/AdPop, silakan create tiket.

Mandatory Ticket

Mandatory Ticket Utama

Menambahkan bracket segmen untuk CTP Ecare seperti: [tw], [tw dm] atau bracket lainnya sesuai segmen masing-masing.

1. Class
2. MSISDN
3. Nama Pelanggan
4. Nomor spammer / terlapor
5. Keterangan isi SMS yang didapatkan
6. Tanggal dan jam kejadian mendapatkan SMS Spam
7. Keterangan laporan

Mandatory Ticket Pelengkap

(Jika sudah ditanyakan tetapi Pelanggan tidak memberi atau infonya tidak ada di aplikasi bisa

1. Capture SMS Spam yang didapatkan pelanggan
2. CP lain yang dapat dihubungi

KIP

Mutasi – Voluntary Block – Informasi Mengenai Penipuan Undian Berhadiah

Mutasi – Voluntary Block – Informasi Prosedur Pengaduan SMS Penipuan / Spam / Virus /

Mutasi – Voluntary Block – Pengaduan SMS Penipuan atau Spam atau Virus atau Broadcast

Mutasi – Voluntary Block – Menerima SMS Promosi Berulang Dari TELKOMSEL

Note:

Edukasi pelanggan: Jika terindikasi penipuan, sarankan untuk mengirim SMS pengaduan ke 1166 (gratis) dengan format PENIPUAN#NO. MSISDN PENIPU#ISI SMS PENIPUAN.

Informasi tambahan dan tidak untuk disampaikan ke pelanggan : SMS ke 1166 saat ini masih dimaintain oleh tim BES HQ

