

Pansol - Isi Ulang (recharge) Berhasil, Benefit Belum Diterima (New, Juli 2023)

To do list

Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN di Aplikasi (Customer Dashboard di DSC)
2. Detail servo dan penggunaan pulsa di Indira
3. Cek aplikasi Splunk jika memungkinkan
4. Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.
5. Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi gangguan.

Tanyakan ke pelanggan:

1. MSISDN
2. Nominal isi ulang pulsa
3. Tanggal dan waktu pengisian
4. Channel isi ulang pulsa (ex: Bank, M-Kios, Voucher Fisik, dll)
5. Serial Voucher isi ulang (Non Fintech dan via Aplikasi eCommerce, Fintech, Fleet dan Digital Payment) atau Transaksi ID (untuk pembelian di MyTelkomsel menggunakan fintech)
6. Capture bukti Struk Pembelian berhasil dari channel fintech, dllnya (jika dibutuhkan)

Notes:

Non Fintech:

- Mkios
- Modern Channel (Alfamart/Indomaret/PT Pos Indonesia/Pegadaian dll)
- Bank

Fintech di aplikasi MyTelkomsel:

- GoPay
- OVO
- DANA
- ShopeePay
- Kredivo
- LinkAJA
- Jenius

Possible Cause

Aplikasi eCommerce, Fintech, Fleet dan Digital Payment

1. Cek Status Recharge Indira dan DSC
 - Jika Recharge indira dan DSC muncul dan pulsa sudah bertambah sampaikan ke pelanggan. Crosscheck juga ke call detail (detail panggilan) jika memang pulsa sudah dipergunakan.
 - Jika Tidak muncul lanjut ke poin 2.
2. Cek status Servo di Aplikasi Voucher Details Indira
 - Jika status servo sudah berhasil digunakan sampaikan ke pelanggan.
 - Jika status servo belum berhasil digunakan lanjut ke poin 3.

Cek Splunk jika memungkinkan
3. Cek Panggilan Detail di DSC
 - Jika transaksi update pada menu panggilan detail sampaikan penambahan pulsa senilai pulsa yang dikeluarkan tergunakan sesuai dengan panggilan detail yang muncul
 - Jika tidak update, lanjutkan ke poin 4
4. Isi ulang Non Fintech dan Fintech
 - 4.a. Isi Ulang Non Fintech

- Jika pengecekan poin 1, 2, dan, 3 pulsa belum bertambah, create tiket dengan menyertakan serial voucher isi ulang pusanya.

4.b Isi Ulang di aplikasi MyTelkomsel pembayaran Fintech

Semua case isi ulang melalui fintech di MyTelkomsel atau langsung dari channel fintech jika saldonya sudah terpotong namun pulsa belum bertambah atau kuota/benefitnya belum berubah, Agent create tiket tanpa menyarankan pelanggan untuk menunggu SLA 1 x 24

4.c Isi Ulang via Aplikasi eCommerce, Fintech, Fleet dan Digital Payment

- Jika saldonya sudah terpotong namun pulsa belum bertambah atau kuota/benefitnya belum berubah, Agent create tiket tanpa menyarankan pelanggan untuk menunggu SLA 1 x 24 jam.

- Pelanggan infokan Serial Number 25 digit dengan prefix 02xx *jika customer tidak dapat memberikan info SN yang sesuai, sarankan customer untuk menanyakan SN yang sesuai format kepada channel/mitra tempat melakukan pembelian.

Noted:

- Jika pelanggan belum memiliki serial number, atau, serial numbernya terhapus, maka disarankan menghubungi penjual pulsanya (Ex:

- Jika pengisian dari channel Bank (ATM, SMS banking, mobile Banking, atau, kartu kredit, disarankan untuk menyertakan struk transaksi dan juga print out buku tabungan atau print bill kartu kredit (khusus kartu kredit) untuk dikirimkan ke email: cs@telkomsel.com dengan subject: Bukti (spasi) MSISDN. Ex: Bukti 081321123321.

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. Waktu kendala Hari, tanggal & jam kejadian
3. Nominal isi ulang pulsa
4. Keterangan/notifikasi yang muncul ketika gagal
5. Channel isi ulang pulsa (Non Fintech: Mkios/Modern Channel/Bank , Fintech: GoPay/OVO/DANA/ShopeePay/Kredivo dsb)
6. Serial Number (Non Fintech dan via Aplikasi eCommerce, Fintech, Fleet dan Digital Payment)/Serial Voucher/Transaksi ID (pembelian di MyTelkomsel apps pembayaran Fintech)
7. Bukti Transaksi:
 - a. Bukti transaksi pemotongan kartu debit/CC (khusus transaksi isi ulang via Bank)
 - b. Khusus transaksi yang dilakukan via CC agar ditanyakan No CC-nya
 - c. Bukti transaksi pemotongan via Aplikasi pihak ketiga (Contoh: eCommerce, Fintech, Fleet dan Digital Payment)Dengan Subject email: Bukti (spasi) Nomor yang bermasalah / berkendala
8. Alamat email yang digunakan pelanggan saat mengirimkan capturenya
9. CP lain yang dapat dihubungi

KIP

(DE)AKTIVASI PRODUK - Pembelian Pulsa K22-Pembelian berhasil namun pulsa belum bertambah

SOURCE

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

Notes: Pansol ini mengatur isi ulang pulsa reguler atau pulsa data (paket) dengan metode pembayaran selain pulsa atau tagihan.

Apabila pelanggan mengeluhkan aktivasi paket dengan metode pembayaran pulsa/tagihan, silakan mengacu ke Pansol Aktivasi Paket (sesuai rootcausednya).