

Pansol - Tidak bisa Aktivasi paket

To do list

1. Tanyakan Paket yang diaktifkan Pelanggan

Cek S&K paket yang diaktivasi pelanggan. Jika paket hanya bisa diaktivasi dengan syarat tertentu (contoh : paket WLC, paket comsak, paket- paket dengan ketentuan whitelist, paket yang diaktivasi berdasarkan lokasi, paket yang diaktivasi berdasarkan

2. Tanyakan cara aktivasi yang dilakukan Pelanggan

Jika cara aktivasi salah / tidak sesuai dengan S&K, infokan cara aktivasi paket yang
Jika cara aktivasi sudah benar, dan profil pelanggan di DSC OK, tawarkan pelanggan untuk diaktivasi via DSC (jika paket tsb eligible dapat diaktifkan via DSC)

3. Jika Pelanggan tidak bersedia diaktivasi via CTP

Sarankan Pelanggan update lokasi dan pastikan Pelanggan sudah mencoba dari beragam channel aktivasi self service yang bisa dilakukan Pelanggan:

- UMB
- MyTelkomsel

Possible Cause

1. Cek Status MSISDN

Prepaid:

Cek status masa aktif di DSC/Merah Putih. Jika nomor pelanggan sudah tidak aktif
Cek status registrasi di DSC jika unregister dan HLR terblokir sarankan melakukan

Postpaid:

Cek status pembayaran/pemblokiran, jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran. Jika pembayaran OK tetapi MSISDN terblokir silahkan mengacu ke

2. Keterangan Tidak Bisa Aktivasi:

Tidak Tersedia Pilihan Paket

- Restart Handphone dan coba kembali

- Khusus aktivasi via aplikasi MyTelkomsel sarankan juga Clear cache aplikasi dan

Anda tidak berhak melakukan aktivasi Paket ini/Tidak dapat melakukan pembelian

Pastikan Pelanggan tidak melakukan aktivasi paket promo yang sifatnya whitelist/khusus untuk nomor tertentu, dan jika memang mengaktifkan paket promo

Tipe handset anda tidak sesuai atau nomor anda tidak terdaftar

Biasanya muncul ketika Pelanggan melakukan aktivasi paket yang sifatnya bundling/terkait device (I-Phone Plan, Samsung Galaxy Plan, MiFi, etc). Pastikan Device

Keterangan lainnya: Sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone jika pelanggan mengalami tidak bisa aktivasi baik secara self service maupun dibantu

3. Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain

4. Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar

5. Jika seluruh solusi sudah diberikan namun masih berkendala lanjutkan ke

Mandatory Ticket

Nama Customer:

MSISDN:

Tier pelanggan: *Diamond/Platinum/Gold/Silver*

jenis kartu: *KartuHalo / simPATI / kartu AS / Loop / Telkomsel Prabayar*

Waktu kendala: *Hari, tanggal & jam kejadian*

Lokasi komplain pelanggan

Chanel aktivasi dan Paket yg gagal diaktifkan

Notifikasi yang Muncul (bisa berupa text/capture)

Merk dan Tipe HP (cek DSC)

IMEI Handphone (Khusus paket Bundling TAU/Galaxy Plan/I-Phone/MiFi etc)

CP lain yang dapat dihubungi

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

Standarisasi penulisan Notes Interaksi keluhan pelanggan di CTP KM1108199

MSISDN A = 628xxx

MSISDN B = 628xx

Tanggal Kejadian = dd/mm/yy

CP Pelanggan = 628xx

Lokasi Kejadian = Rumah

Channel Aktivasi = UMB Dsb

Paket Yang Diaktifkan = xx

Handset Pelanggan = xx

Keterangan Gagal = xx

Solution from Agent = xx

KIP

Reason 1: (De)Aktivasi Paket

Reason 2: Aktivasi Paket

Reason 3:

K21-Produk tidak ditemukan

K21-Gagal/error saat pembelian produk

SLA Tiket:

Diamond : 12 Jam

Platinum : 24 Jam

Gold dan Silver : 72 Jam