

## DROP PULSA atau Pulsa Tiba-tiba Berkurang

## To do list

#### Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN di Aplikasi DSC (Cek Sisa pulsa, sisa kuota dsb)

- 2. Transaksi Indira
- 3. Handset yang digunakan di DSC

#### Tanyakan ke pelanggan:

- 1. MSISDN
- 2. Jumlah Pulsa yang terpotong / hilang/ berkurang
- 3. Tanggal dan waktu kejadian pulsa berkurang
- 4. Apakah ada sms pemberitahuan mengenai pembelian suatu layanan ke HP Pelanggan

#### Possible Cause

#### 1. Jika terindikasi HP smartphone

pastikan apakah pelanggan memiliki kuota data atau tidak. Jika tidak memiliki kuota dan fitur GPRS aktif, sarankan data service off dan edukasi aktivasi paket data. Jika memiliki kuota khusus di zona tertentu, contoh hanya memiliki Local Quota, sarankan pelanggan menggunakan paket data di zona yang sesuai dengan lokasi pembelian / pelanggan melakukan aktivasi paket data, untuk menghindari terkena charging GPRS normal.

#### 2. Lakukan Pengecekan Data Transaksi di Indira

- 2.1 Jika data transaksi pada indira sudah update dan charging sudah sesuai informasikan ke pelanggan.
- 2.2 Jika terdapat transaksi yang tidak sesuai ketentuan maka Agent bantu Create Ticket.
- 2.3 Jika data indira belum update Agent Create Ticket.

## Mandatory Ticket

- 1. Class, MSISDN, Nama pelanggan, jenis kartu (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop) \*Khusus CTP E-Care ada tambahan mandatory Channel Komplain dan nama akun Pelanggan
- 2. Tanggal dan Waktu Kejadian
- 3. Jumlah Pulsa terpotong (dan atau) sisa awal pulsa dan sisa pulsa setelah pemotongan
- 4. Keterangan Komplain/permintaan (contoh setelah browsing / telpon)
- 5. Merk & tipe hp pelanggan
- 6. Hasil pengecekan indira (jika tidak update cantumkan waktu last update transaki Pelanggan pada Indira)
- 7. CP lain yang dapat dihubungi

#### Note:

SOP-001/CCM-AC/CHM/XI/2016 - Penanganan Keluhan Pelanggan Terkait Ketidaksesuaian Tagihan atau Pemakaian (Adjustment atau Refund) Perorangan dan Massal melalui CTP KM1105693,

### **KIP**

Pulsa tiba - tiba terpotong:

(DE)AKTIVASI PRODUK - Pembelian Pulsa - Pulsa/kuota tiba-tiba berkurang/habis

### AGENT PANDU SESUAI PANSOL KMS DROP PULSA atau Pulsa Tiba-tiba Berkurang

https://kms.telkomsel.co.id/content/KM3416022323

Untuk Case pulsa terpotong tiba2

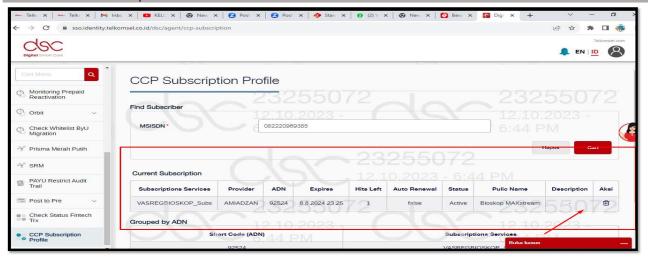
- WAJIB Identifikasi di Menu Indira Detail panggilan
- Compare dengan SMS diterima di Menu Indira Detail Provisioning
- Edukasi pelanggan rincian yang muncul di detail panggilan
- Jika informasi tidak terbaca di detail panggilang, CEK MENU CCP Subscription: Cek Fitur / konten / OTT / Iklan / Promo yang aktif jika pelanggan tidak berkenan bisa di nonaktifkan

KODE	KETERANGAN
MDS_LMStream ing	internet content (CCP Subscription Profile) Langit Musik Midium
77320 DEV	Call center 188
TP_CHARGE	transfer pulsa (nominal detail panggilan biaya admin, nominal pulsa yang dipotongkan ceknya di detail provisioning)
DIGITAL_CORE	Aktivasi transfer pulsa, nomor tujuan di kolom MSISDN B
SMS Telkomsel	SMS
Digicore 3xxx	Aktivasi Paket Internet dll
AMAZONEPRIME	VIDEO
In-Wilayah T	TELEPON LOKAL
Ex-Wilayah M	TELEPON
NSP1212	NSP (NADA SAMBUNG PRIBADI)
Loan ultimate	PAKET DARURAT
BANKING	SMS BANKING
GOOGLE	Layanan pembelian konten google

DETAIL PANGGILAN

graninternet_intax	Pembelian Extra Kuota
ximpay	Pembelian paket gaming
GPRS Internet	Pemakaian Internet tarif PAYU (sedot pulsa)

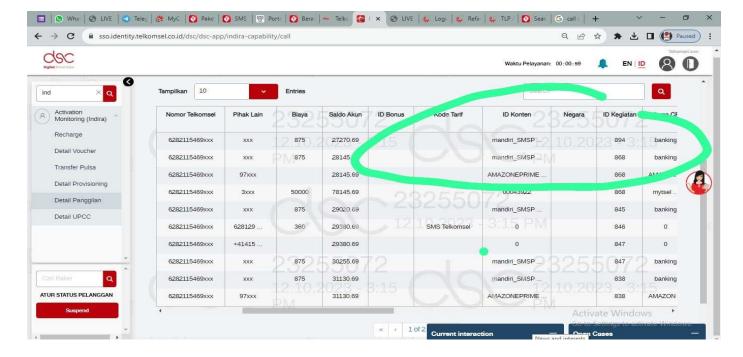
# Menu CCP Subscription

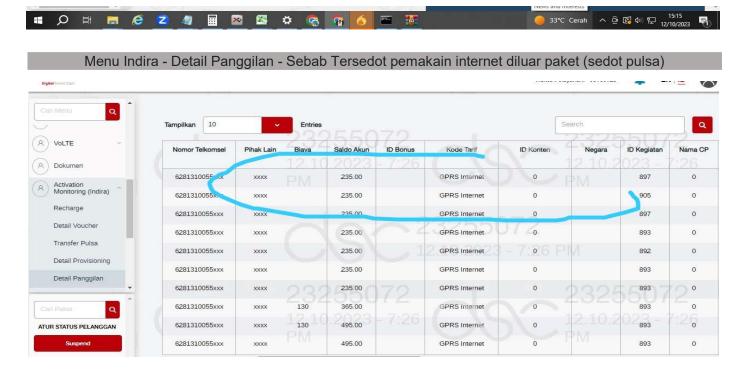


# Menu Indira - Detail Panggilan - Sebab pengembalian dana paket darurat



# Menu Indira - Detail Panggilan - Sebab Terpotong biaya SMS Banking





# Comparasi dengan Tampilan Menu Indira - Detail Provisioning - SMS yang diterima

