

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 transaksi 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 panggilan, CEK MENU CCP Subscription : Cek Fitur / konten / OTT / Iklan / Promo yang aktif jika pelanggan tidak berkenan bisa di nonaktifkan

DETAIL PANGGILAN	
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

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

Menu CCP Subscription

CCP Subscription Profile

Find Subscriber

MSISDN* 082220969385

Current Subscription

Subscriptions Services	Provider	ADN	Expires	Hits Left	Auto Renewal	Status	Pulsa Name	Description	Aksi
VASREGBIOSKOP_Subs	AMIADZAN	92524	8.8.2024 23:25	1	false	Active	Bioskop MAXstream		

Grouped by ADN

Short Code (ADN)

Subscriptions Services

Buka kasus

Menu Indira - Detail Panggilan - Sebab pengembalian dana paket darurat

Carri Menu

Tampilkan 10 Entries

Search

Nomor Telkomsel	Pihak Lain	ID Konten	Negara	ID Kegiatan	Nama CP	SSP	Pemakaian Bonus	Saldo Bonus
6281277566xxx	+62812 ...	ingw_orderid		240	Loan_U ...			
6281277566xxx	3xxx	00026230		775	digicore			
6281277566xxx	628127 ...	0		775	0			
6281277566xxx	628137 ...	0		775	0			
6281277566xxx	3xxx	00033673		775	digicore			

Current interaction

Open Cases

Menu Indira - Detail Panggilan - Sebab Terpotong biaya SMS Banking

ind

Tampilkan 10 Entries

Search

Nomor Telkomsel	Pihak Lain	Biaya	Saldo Akun	ID Bonus	Kode Tarif	ID Konten	Negara	ID Kegiatan	Nama CP
6282115469xxx	xxx	875	27270.69			mandiri_SMSP ...		894	banking
6282115469xxx	xxx	875	28145.69			mandiri_SMSP ...		868	banking
6282115469xxx	97xxx		28145.69			AMAZONEPRIME ...		868	AMAZON
6282115469xxx	3xxx	50000	78145.69			00043922		868	mysel ...
6282115469xxx	xxx	875	29020.69			mandiri_SMSP ...		845	banking
6282115469xxx	628129 ...	360	29380.69		SMS Telkomsel			846	0
6282115469xxx	+41415 ...		29380.69			0		847	0
6282115469xxx	xxx	875	30255.69			mandiri_SMSP ...		847	banking
6282115469xxx	xxx	875	31130.69			mandiri_SMSP ...		838	banking
6282115469xxx	97xxx		31130.69			AMAZONEPRIME ...		838	AMAZON

Current interaction

Open Cases

Menu Indira - Detail Panggilan - Sebab Tersedot pemakain internet diluar paket (sedot pulsa)

Cart Menu

VoLTE

Dokumen

Activation Monitoring (Indira)

Recharge

Detail Voucher

Transfer Pulsa

Detail Provisioning

Detail Panggilan

Cari Paket

ATUR STATUS PELANGGAN

Suspend

Tampilkan 10 Entries

Search

Nomor Telkomsel	Pihak Lain	Biaya	Saldo Akun	ID Bonus	Kode Tarif	ID Konten	Negara	ID Kegiatan	Nama CP
6281310055xxx	xxxx	235.00	235.00		GPRS Internet	0		897	0
6281310055xxx	xxxx	235.00	235.00		GPRS Internet	0		905	0
6281310055xxx	xxxx	235.00	235.00		GPRS Internet	0		897	0
6281310055xxx	xxxx	235.00	235.00		GPRS Internet	0		893	0
6281310055xxx	xxxx	235.00	235.00		GPRS Internet	0		892	0
6281310055xxx	xxxx	235.00	235.00		GPRS Internet	0		893	0
6281310055xxx	xxxx	130	365.00		GPRS Internet	0		893	0
6281310055xxx	xxxx	130	495.00		GPRS Internet	0		893	0
6281310055xxx	xxxx	495.00	495.00		GPRS Internet	0		893	0

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

dcsc Digital Smart Card

Waktu Pelayanan: 00:12:25

EN ID

Carri Menu

Recharge

Detail Voucher

Transfer Pulsa

Detail Provisioning

Detail Panggilan

Detail UPCC

Penanganan Kasus

Lihat HLR

Un-Registrasi

Cari Paket

ATUR STATUS PELANGGAN

Suspend

Tampilkan 10 Entries

Search

ID Transaksi	ADN	ID App	ID Task	tatus	Konteks Layanan	Pemberitahuan SMS	permintaan SMS	Promo SMS
DEACTRON23101 ...	5 ...	deactcron	1		success.tdr= ...	Paket Darura ...	null	:
g018b1c2101566	5 050	act	1		success.tdr= ...	Paket Darura 1 Rp	/ACT	:
620700047390216afSab100	Show Less	Show Less			DIGITAL_CORE_ACTIV ... Darurat 12000:product_apps_id ... [offer_type]renewal_act ... [reservation_flag]activa ... [activation_date]prepak ... PEKANBARU:imei_a=8 ... [prepaidTypeB]:lacci_b=pulsa ... PEKANBARU:imei_b=8 ... [balance]price=12000 ... [original_charge]price ... [offeringPricing.pd]vas ... [offeringPricing.denom] ... [point_keyword]:charge ... [balancecharge]:charge ... [chargeFee]:mikros ... [mikroscharge]:mikros ... [mikrosrecharge]:rechar ... [rechargeTaskid]:charge ... [chargeTaskid]:charge ... [chargeTaskid]:charge ...	12000 (1.2 GB data, 50 SMS Tsel, 50 menit Tsel) (2 hari telah aktif, berlaku s/d tgl 12/10/2023 pkl. 23:59) Pembayaran akan dilakukan saat isi ulang Sent:channel_id ... channel_identifier:g0 is ... 0 Show Less		

Current interaction

Open Cases

