

GraPARI Online (New, Juli 2023)

To do list

Tanyakan kepelanggan :

1. Email dan order ID GOL
2. Tanggal Order transaksi GraPARI Online
3. Kurir yg dipilih saat transaksi & jenis pengiriman

Possible Cause

Potensi Case dan Solusi

1. Status Order Pending Verification (Sedang dalam proses verifikasi) – khusus Ganti Kartu

- Jika pengiriman regular dan belum 1x24 jam, arahkan pelanggan untuk menunggu
- Jika pengiriman instant namun terkendala dengan status order > 6 jam (agent ajukan ticket dan percepatan via CCIS, INT 856). Order yg dilakukan lebih dari jam 8 malam, maka call back akan di proses pada hari selanjutnya (pukul 08.00 –20.00) Pastikan no konfirmasi pelanggan

Notes:

**Sampaikan kepelanggan bahwa proses masih dalam verifikasi dan belum dapat melakukan proses pembayaran(khusus untuk layanan ganti kartu)*

**Konfirmasi dilakukan khusus untuk transaksi yg valid dan dapat di proses*

2. Pending Payment

Informasikan ke Pelanggan untuk segera melakukan pembayaran dengan metode linkaja, shopeepay, OVO atau dana.

3. Activation In Progress (proses aktivasi paket sedang berlangsung di system Telkomsel)

Aktivasi Halo : arahkan pelanggan untuk hubungi nomor yg ada pada resi pengiriman sesuai jam operasional GraPARI yang tertera pada resi Pembelian Perdana : arahkan pelanggan untuk melakukan registrasi mandiri via SMS 4444.

Jika poin 1 dan 2 telah dilakukan dan lewat dari 1x24 jam, maka agent/CST eskalasi remedy IT. jika belum arahkan pelanggan untuk menunggu

4. Activation Incident

Terjadi kegagalan di sistem Telkomsel saat sedang melakukan aktivasi paket, lakukan Eskalasi case ke INT404 BESHQ

5. Pending Perso (Pesanan pelanggan sudah tervalidasi dan sudah lunas terbayar)

Informasikan kepada pelanggan dan eskalasi ke FOS GraPARI untuk mempercepat proses Perso (Dispatch sesuai grapari masing-masing)

6. Delivery Init

FOS GraPARI sudah mencetak resi dan sedang melakukan permintaan penjemputan pesanan ke kurir melalui system yang bekerja secara otomatis. Informasikan ke pelanggan proses pengiriman akan segera dilakukan setelah kurir melakukan penjemputan

7. Delivery In Progress (Barang sudah diambil kurir dan dalam proses pengiriman)

Petugas layanan cukup memastikan SLA nya saja sesuai waktu pemesanan yang dilakukan pelanggan. Maksimum proses pengiriman adalah merujuk ke SOP-011/CCM-EC/OM/I/2022 - Penjualan Kartu Perdana Online, SOP-009/CCM-EC/OM/IV/2020 - SOP Ganti Kartu Online, SOP-006/CCM-Back/OM/IV/2017 Penanganan Order PSB pelanggan melalui Digital Channel

8. Completed

Kurir telah melakukan update di system bahwa pesanan sudah diterima pelanggan ditujuan,

- Jika pelanggan melakukan ganti kartu, maka pelanggan wajib mengaktifkan kartu via tsel.me/aktifkankartu. jika berkendala dibantu oleh agent/csr dan paralel melakukan permintaan untuk closing case ke eskalasi remedy IT
- Jika pelanggan aktivasi halo maka pelanggan harus konfirmasi dengan tlp ke nomor msisdn grapari (yang tertera sesuai di resi pengiriman) terkait untuk melakukan aktivasi dengan

9. Cancelled SLA

Infokan ke pelanggan bahwa pesanan tercancel otomatis oleh system karna pelanggan tidak melakukan pembayaran dalam 1x24 jam

10. Delivery Incident

Pesanan belum diambil oleh kurir atau pesanan belum sampai hingga batas waktu: SLA 5 hari (pengiriman reguler) dan SLA 6 jam (pengiriman instant), Agent Eskalasi ke FOS GraPARI yg tertera pada DSC untuk follow up.

- Jika pesanan belum diambil oleh kurir : Agent/CSR menghubungi kurir (saat ini bisa dibantu oleh tim grapari online)

- Jika pesanan sudah diambil oleh kurir : Cek nomor resi ke website kurir di menu Live Tracking :
Jika pesanan belum sampai, maka cek pada dashboard kurir (on progress) dan menghubungi kurir, jika tidak bisa dilakukan pengecekan pada dashboard kurir. Jika pesanan sudah sampai, maka buka menu Resume Order di DSC, klik "Action"/gambar mata, klik Lanjut. pesanan akan

11. Benefit Belum didapatkan

Agent/ CSR eskalasi ke INT 404 BESHQ

12. Nomor tidak bisa digunakan (sudah registrasi dan sudah aktif)

Agent/ CSR eskalasi ke INT 404 BESHQ

13. Tidak bisa submit order di menu PSB Web

Untuk pelanggan Halo :

Pelanggan sudah terima kartu dan menghubungi GraPARI, namun GraPARI tidak bisa klik aktivasi order : eskalasi remedy IT oleh tim GraPARI via DSC, Pelanggan kesulitan menghubungi GraPARI terkait maka agent eskalasi ke GraPARI Terkait

14. Aktivasi PSB Gagal

Agent/ CSR eskalasi Remedy IT dan Cek Case terkait, jika sebelumnya sudah ada pengaduan dan dengan status close namun kartu masih belum dapat digunakan, buat ticket baru

15. Paket/ Kuota Bonus Tidak Sesuai

Bila tidak dapat bonus sama sekali atau bonus didapat namun tidak sesuai, Agent/CSR
Eskalasi ke INT404 BESHQ, Pastikan detail kuotanya (jika ada kuota lokal infokan) dan masa

16. Order ID Pelanggan Tidak ditemukan

Pastikan range searching order adalah 14 hari sejak tanggal pelanggan melakukan order. Jika tidak ditemukan agent/CSR lakukan Eskalasi ke Remedy IT

17. Activation Incident

Nomor tdk bisa di query tetapi status sudah aktif dan nomor sudah pending, maka CSR/agent lakukan eskalasi remedy IT

18. Delivery Incident

Tidak dapat melanjutkan ke proses pengaktifkan dikarenakan tidak muncul tombol lanjut, maka CSR/agent lakukan eskalasi remedy IT

19. Gagal Error melakukan pembayaran

Jika Pembayaran sudah berhasil tapi status pemesanan belum berubah atau Status transaksi pembayaran gagal namun saldo sudah terpotong, aget/CSR Eskalasi ke BES HQ INT 404 untuk

Notes: jika pengaduan via call centre maka arahkan pelanggan kirim bukti bayar ke email CC

20. Gagal dan atau tidak bisa upload foto

CSR/Agent lakukan Eskalasi remedy IT

21. Tidak muncul pilihan kelurahan/kecamatan yang sesuai saat order GOL

Edukasi ke pelanggan bahwa Kelurahan dan Kecamatan yang muncul akan menyesuaikan otomatis sesuai dengan lokasi PIN yang dipilih Pastikan ke pelanggan bahwa titik PIN yang dipilih sudah sesuai dengan lokasi, Jika lokasi PIN sudah sesuai dan kelurahan/kecamatan tidak muncul, maka agent bisa bantu eskalasikan melalui remedy IT dengan menginfokan

** Cek Interaksi History/ MSISDN Pelanggan (interaction & ticket). Jika ada complain yang sama atau ticket, lakukan pengecekan ulang*

** Cek Order ID atau alamat email pelanggan pada aplikasi DSC*

** Cek Informasi gangguan kendala (via KMS atau informasi pada telegram atau WA Group*

Mandatory Ticket

1. MSISDN :
2. Tanggal Kejadian :
3. Order ID :
4. Paket/jenis bonus yang dikeluhkan :
5. Keterangan pada aplikasi (DSC-UPCC) :
6. No. Resi* : (bila ada)
7. Keterangan gagal** :
8. Jenis paket/bonus yang dikeluhkan*** :
9. Capture bukti pembayaran : (bila dibutuhkan)
10. Capture Gagal/ Capture Error/Capture error aktivasi :

Notes :

**no resi untuk kendala Delivery Incident dan Gagal/error saat melakukan pembayaran*

*** Keterangan gagal untuk kendala aktivasi*

****Jenis paket/bonus untuk kendala Paket / kuota bonus yang tidak sesuai atau tidak didapat*

K11-Tidak bisa submit order di menu PSB Web
K11-Aktivasi PSB Gagal
K11-Paket / kuota bonus tidak sesuai
K11-Tidak terima order ID Pasang Baru via Web
K84-Activation Incident
K84-Delivery Incident
K92-Gagal/error saat melakukan pembayaran

Source

FAQ dan Complain handling GraPARI Online – (Ganti Kartu, Pembelian Kartu Prabayar, Pemesanan Telkomsel Halo) – Content ID : KM1208122251
Layanan GraPARI Online – Pembelian SIM Card Prabayar Online – Content ID: KM1219102211
Layanan GraPARI Online – Permintaan Pasang Baru (PSB) Telkomsel Halo – Content ID: