

COC OBC SSOF

Jumat, 02 September 2022

SSOF - Debt And Dunning Mgt

TUNGGAKAN TANGGAL 01 - 06

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|--------------|---|-----------|--|
| | Greeting | Selamat pagi. Saya (sebutkan nama agent) dari PT Telkom. Apakah benar dengan Bp / Ibu nama (sebutkan nama pemilik jastel / internetnya), di no IndiHome (sebutkan nomornya)? (Jika IYA maka HUB PENERIMA diinput YANG BERSANGKUTAN, jika TIDAK maka diinput sesuai keterangan pelanggan) Apakah alamat (alamat di sistem) masih valid? (Validasi alamat tidak mandatory, Jika ADA PERUBAHAN dan TIDAK ADA PENGAJUAN KE PLASA TELKOM, maka input di kolom catatan IDEAS atau kolom Upd Alamat myXENA) | | Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan: 1. Apabila pelanggan SIBUK / SUDAH LUNAS / TIDAK MAU DI CALL / TIDAK MERASA PASANG Agent: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktuhya Bapak/ Ibu. Selamat pagi/siang/sore" 2. Apabila pelanggan SUDAH MERASA CABUT Agent: memastikan lagi ke pelanggan untuk proses cabut "telah lunas tunggakan dan perangkat (CPE) sudah dikembalikan ke Telkom". Jika OK: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak/ Ibu. Selamat pagi/siang/sore". Jika NOK: lakukan CARING sesuai dengan kondisi pelanggan. 3. Apabila pelanggan MINTA CABUT Agent: CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan 4. Apabila pelanggan merasa SALAH SAMBUNG Agent: memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan 5. Apabila pelanggan ada KENDALA Agent: Cek MyCX / MySIIS, jika sudah ADA TICKET, caring sesuai PanSol MyKISS. Jika TIDAK ADA TICKET create tiket kendala di IDEAS, caring sesuai PanSol MyKISS. 6. Agent harus menginput di IDEAS sesuai dg VR |
| | | Kami telah menigirimkan informasi tagihan melalui Email / OVR / SMS | ОК | Agent menyebutkan history dunning sesuai sistem IDEAS (Penambahan menu di IDEAS/myXENA terdeliver mulai tgl 20 Sept) |
| 3 | Tanya | Apakah ada kendala pada layanan atau pembayaran Indihome/ Telepon/ Internet selama berlangganan? | | Menggali informasi kendala pelanggan, lakukan caring dan arahkan untuk menyelesaikan tunggakannya (memperhatikan kenyamanan pelanggan) & Empati |

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|--------------|---|-----------|--|
| 4 | _ | Kami sampaikan kembali tagihan bulan (sebutkan bulannya) termasuk denda sejumlah Rupiah. Segera lakukan pembayaran agar layanan dapat digunakan kembali. | ОК | *Ketentuan denda Indihome/ Internet: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 *Ketentuan denda Telepon: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000,00 |
| 5 | | Kami sampaikan kembali tagihan termasuk denda bulan (N1) sejumlah Rupiah, (N2) sejumlah Rupiah. Segera lakukan pembayaran agar layanan dapat digunakan kembali. | ОК | *Ketentuan denda Telepon: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N: Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N: Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya: Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000,00 |
| 6 | _ | Kami sampaikan kembali tagihan bulan (N2, N3dst) termasuk denda sejumlah Rupiah. Segera lakukan pembayaran agar layanan dapat digunakan kembali. | | *Ketentuan denda Indihome/ Internet: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N: Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N: Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 |

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|-------------------------------------|--|-----------|--|
| 7 | Informasi Moda dan Cara Bayar | Pembayaran Bp / Ibu biasanya di (sebutkan minimal satu history pembayaran sesuai e-payment dalam 3 bulan terakhir), bisa juga melalui Autodebet, myIndiHome, Link Aja maupun Channel E-Commerce lainnya | OK | Memastikan moda bayar dan cara bayar sudah dipahami pelanggan. Apabila pelanggan sudah mengetahui moda dan cara bayar, agent bisa melanjutkan untuk konfirmasi Janji Bayar (menyesuaikan kondisi pelanggan) Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb) Tag. Internet / IndiHome pembayaran melalui PLASA TELKOM Jika > 2 bulan / CT 0 *Jika pelanggan ingin pembayaran tagihan 1 bulan saja, arahkan ke PLASA TELKOM |
| 8 | Tanya perkiraan bayar | Bapak / Ibu berkenan melakukan pembayaran tanggal berapa? besok / hari ini? | OK | - Jika BUKAN PEMILIK FASTEL, Agent akan menyampaikan: "Mohon disampaikan informasi jumlah pembayaran ini, kami tunggu pelunasannya". Input Janji Bayar disesuaikan VR |
| 9 | | Nomor GSM & Email apakah masih sama atau ada perubahan? | OK | Memastikan ulang No GSM dan Email yang terlampir pada sistem |
| 10 | Closing Greeting | Informasinya sudah jelas Bp/ Ibu, Terima kasih. Selamat Pagi. | ОК | Selesai - Salam Waktu (Selamat Pagi/Siang/Sore) diperbolehkan menggunakan Salam Buddies (Selamat Beraktivitas) |

BILLING PERDANA (PSB) TANGGAL 07 - 08

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|--|---|-----------|--|
| | Greeting | Selamat pagi. Saya (sebutkan nama agent) dari PT Telkom. Apakah benar dengan Bp / Ibu nama (sebutkan nama pemilik jastel / internetnya), di no IndiHome (sebutkan nomornya)? (Jika IYA maka HUB PENERIMA diinput YANG BERSANGKUTAN, jika TIDAK maka diinput sesuai keterangan pelanggan) Apakah alamat (alamat di sistem) masih valid? (Validasi alamat tidak mandatory, Jika ADA PERUBAHAN dan TIDAK ADA PENGAJUAN KE PLASA TELKOM, maka input di kolom catatan IDEAS atau kolom Upd Alamat myXENA) | ОК | Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan: 1. Apabila pelanggan SIBUK / SUDAH LUNAS / TIDAK MAU DI CALL / TIDAK MERASA PASANG Agent: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak/ Ibu. Selamat pagi/siang/sore" 2. Apabila pelanggan SUDAH MERASA CABUT Agent: memastikan lagi ke pelanggan untuk proses cabut "telah lunas tunggakan dan perangkat (CPE) sudah dikembalikan ke Telkom". Jika OK: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak/ Ibu. Selamat pagi/siang/sore". Jika NOK: lakukan CARING sesuai dengan kondisi pelanggan. 3. Apabila pelanggan MINTA CABUT Agent: CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan 4. Apabila pelanggan merasa SALAH SAMBUNG Agent: memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan 5. Apabila pelanggan ada KENDALA Agent: Cek MyCX / MySIIS, jika sudah ADA TICKET, caring sesuai PanSol MyKISS. Jika TIDAK ADA TICKET create tiket kendala di IDEAS, caring sesuai PanSol MyKISS. 6. Agent harus menginput di IDEAS sesuai dg VR |
| | Konfirmasi Riwayat Blast WA BillPer | Kami telah menigirimkan informasi tagihan melalui WA | OK | *Jika NOK (BELUM MENDAPATKAN BLAST WA) lanjut No. 3a, 4, dst *Jika OK (SUDAH MENDAPATKAN BLAST WA) lanjut No. 3b |

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|--|--|-----------|--|
| | Tagihan (Prorate jika PSB Murni) dan Jatuh Tempo | a. Kami sampaikan tagihan bulan (sebutkan bulannya) sejumlah Rupiah. Batas pembayaran tanggal 20, agar IndiHome selalu aktif. Khusus pembayaran sebelum tanggal 15 mendapatkan GRATIS minipack IndiHome TV. | ОК | a. Ketentuan Denda: 1. 5% dari tgl 21 s/d akhir bulan N (Plg terisolir mulai tgl 21) 2. 10% tgl 1 s/d akhir bulan N1 (isolir) 3. 15% tgl 1 s/d akhir bulan N2 (isolir) *Akses web gratis minipack UseeTV pembayaran sblm tgl 15 https://indihome.co.id/promo-minipack-tagihan |
| | | *Tagihan PSB Murni ditambahkan: Tagihan tersebut sudah dihitung secara prorate sejak layanan aktif. Untuk perhitungan proratenya adalah harga paket layanan dikali jumlah hari berlangganan dan dibagi jumlah hari pada bulan tersebut. Pembayaran tanggal 21 dikenakan denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp5.000. Pembayaran bulan depan, denda minimal Rp10.000 atau 10% dari total tagihan. | | Perhitungan Prorate: 1. Tagihan bulan pertama akan ditagihkan secara prorate (Harga paket x jml hari langganan) / jml hari pada saat bulan tersebut, dihitung sejak aktif internetnya 2. Estimasi total biaya paket prorate + biaya pemasangan baru + ppn 10% atau sesuai billing tertera 3. (Bila ada gimmick/ masa berlaku promo) Agent wajib menginformasikan kepada pelanggan (Cek di MyCX): Masa Promo Harga Promo Harga setelah promo berakhir (harga normal) |
| | | b. Apakah Bp / Ibu sudah memahami jumlah tagihan, batas pembayaran dan tata cara pembayarannya? | | b. Jika <mark>3b <i>NOK</i> maka kembali ke <mark>3a dst</mark> c. Jika 3b <i>OK</i> maka lanjut No. 6 dst</mark> |
| | Informasi Moda dan Cara Bayar | Pembayaran menggunakan Nomor Pelanggan melalui mylndiHome menggunakan Kartu Kredit, ATM, M-Banking, Internet Banking, Indomaret, Alfamart, Kantor Pos, Link Aja, Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Gopay, sistem Autodebet Kartu Debit / Kartu Kredit dengan terlebih dahulu mendaftarkan Nomor Pelanggan melalui Bank. | OK | a. Memastikan moda bayar dan cara bayar sudah dipahami pelanggan b. Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb) |

| N | O JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|---|--|---|-----------|--|
| | 5 Maksimal Device untuk Optimum Kecepatan | Untuk mendapatkan kecepatan internet yang optimal, jumlah perangkat dalam mengakses internet anda disarankan sbb: (disebutkan sesuai paket pelanggan) 10Mbps 1-3 perangkat 20Mbps 3-5 perangkat 30Mbps 5-7 perangkat 40Mbps 7-10 perangkat 50Mbps 10-12 perangkat 100Mbps 12-18 perangkat 200Mbps 18-25 perangkat 300Mbps 25-30 perangkat. | OK | Bahasa komunikasi yang digunakan oleh seluruh frontliners mengenai FUP adalah Memberi informasi kecepatan Optimal bergantung pada jumlah perangkat (maximum device). Memberi edukasi terkait informasi kecepatan Optimal bergantung pada jumlah perangkat (maximum device). Mengajak pelanggan untuk menggunakan internet dengan bijak, sehingga dapat memilih dan memahami penggunaan internet sesuai kebutuhan |
| | 6 Konfirmasi Penggunaan IndiHome | Kami ingin konfirmasi apakah layanan IndiHome Bp / Ibu saat ini aktif dan lancar penggunaannya ? | ОК | a. Jika "ADA KENDALA" lakukan caring (sesuai case pelanggan & PanSol MyKISS) input update / ticket sesuai VOC b. Tools: MyCX, MySIIS, E-payment, MyKISS |
| | 7 Empati | Semoga lancar dalam penggunaannya. | OK | Flexible sesuai kondisi pelanggan |
| | | | | |

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN | |
|----|---|--|-----------|--|---------|
| | Campaign My Indihome | Untuk informasi lebih lanjut, download aplikasi myIndiHome melalui Playstore / Appstore. | ОК | Download dan install myIndiHome melalui link https://indihome.co.id Manfaat myIndiHome untuk monitoring pemakaian, melihat informasi tagihan, upgrade speed, penambahan add on, laporan gangguan dan akan menjadi prioritas dalam 1 x 24 jam, tracking tiket gangguan, dll. | ・一人の行動を |
| | Konfirmasi ulang Multikontak pelanggan | Nomor GSM & Email apakah masih sama / ada perubahan? | ОК | Memastikan ulang No GSM dan Email yang terlampir pada sistem | |
| | Closing Greeting | Informasinya sudah jelas Bp/ Ibu, Terima kasih. Selamat Pagi. | ОК | Selesai - Salam Waktu (Selamat Pagi/Siang/Sore) diperbolehkan menggunakan Salam Buddies (Selamat Beraktivitas) | |



INFO TAGIHAN REGULER TANGGAL 07 - 08

| N | 10 | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN | |
|---|----|-----------------|---|-----------|--|--|
| | | Greeting | Selamat pagi. Saya (sebutkan nama agent) dari PT Telkom. Apakah benar dengan Bp / Ibu nama (sebutkan nama pemilik jastel / internetnya), di no IndiHome (sebutkan nomornya)? (Jika IYA maka HUB PENERIMA diinput YANG BERSANGKUTAN, jika TIDAK maka diinput sesuai keterangan pelanggan) Apakah alamat (alamat di sistem) masih valid? (Validasi alamat tidak mandatory, Jika ADA PERUBAHAN dan TIDAK ADA PENGAJUAN KE PLASA TELKOM, maka input di kolom catatan IDEAS atau kolom Upd Alamat myXENA) | OK | Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan: 1. Apabila pelanggan SIBUK / SUDAH LUNAS / TIDAK MAU DI CALL / TIDAK MERASA PASANG Agent: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak/ Ibu. Selamat pagi/siang/sore" 2. Apabila pelanggan SUDAH MERASA CABUT Agent: memastikan lagi ke pelanggan untuk proses cabut "telah lunas tunggakan dan perangkat (CPE) sudah dikembalikan ke Telkom". Jika OK: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak/ Ibu. Selamat pagi/siang/sore". Jika NOK: lakukan CARING sesuai dengan kondisi pelanggan. 3. Apabila pelanggan MINTA CABUT Agent: CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan 4. Apabila pelanggan merasa SALAH SAMBUNG Agent: memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan 5. Apabila pelanggan ada KENDALA Agent: Cek MyCX / MySIIS, jika sudah ADA TICKET, caring sesuai PanSol MyKISS. Jika TIDAK ADA TICKET create tiket kendala di IDEAS, caring sesuai PanSol MyKISS. 6. Agent harus menginput di IDEAS sesuai dg VR | |
| | | | Kami telah menigirimkan informasi tagihan melalui TVMS / Welcompage | OK | Agent menyebutkan history dunning sesuai sistem IDEAS (Penambahan menu di IDEAS/myXENA terdeliver mulai tgl 20 Sept) | |

Dunning

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|-------------------------------------|---|-----------|---|
| 3 | Jatuh Tempo | Kami sampaikan tagihan bulan (sebutkan bulannya) sejumlah Rp sudah bisa dibayarkan. Batas pembayaran tanggal 20, agar IndiHome selalu aktif. Khusus pembayaran sebelum tanggal 15 mendapatkan GRATIS minipack IndiHome TV. | ОК | *Ketentuan denda Indihome/ Internet: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N: Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N: Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 *Ketentuan denda Telepon: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N: Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N: Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya: Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000,00 *Akses web gratis minipack UseeTV pembayaran sblm tgl 15 https://indihome.co.id/promo-minipack-tagihan |
| 4 | Informasi Moda dan Cara Bayar | Pembayaran Bp / Ibu biasanya di (sebutkan minimal satu history pembayaran sesuai e-payment dalam 3 bulan terakhir), bisa juga melalui Autodebet, myIndiHome, Link Aja maupun Channel E-Commerce lainnya | OK | Memastikan moda bayar dan cara bayar sudah dipahami pelanggan. Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb) |

| N | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|---|---|--|-----------|---|
| 5 | Konfirmasi Penggunaan IndiHome | Kami ingin konfirmasi apakah layanan IndiHome Bp / Ibu saat ini aktif dan lancar penggunaannya ? | | a. Jika "ADA KENDALA" lakukan caring (sesuai case pelanggan & PanSol MyKISS) input update / ticket sesuai VOC b. Tools: MyCX, MySIIS, E-payment, MyKISS |
| 6 | Empati | Semoga lancar dalam penggunaannya. | OK | Flexible sesuai kondisi pelanggan |
| 7 | Campaign My Indihome | Untuk kemudahan cek & bayar tagihan hingga lapor gangguan, silahkan download aplikasi myIndiHome melalui Playstore / Appstore. | | Manfaat myIndiHome untuk monitoring pemakaian, melihat informasi tagihan, upgrade speed, penambahan add on, laporan gangguan dan akan menjadi prioritas dalam 1 x 24 jam, tracking tiket gangguan, dll. |
| 8 | Konfirmasi ulang Multikontak pelanggan | Apakah Bp / Ibu memiliki nomor GSM & Email? | OK | Memastikan pelanggan memberikan No GSM dan Email |
| g | Closing Greeting | Informasinya sudah jelas Bp/ Ibu, Terima kasih. Selamat Pagi. | | Selesai - Salam Waktu (Selamat Pagi/Siang/Sore) diperbolehkan menggunakan Salam Buddies (Selamat Beraktivitas) |
| | | | | |



REMINDING TANGGAL 09 - 20

| NO JENI SAPA | | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN | |
|---|---------|---|-----------|--|-------|
| | ing | Selamat pagi. Saya (sebutkan nama agent) dari PT Telkom. Apakah benar dengan Bp / Ibu nama (sebutkan nama pemilik jastel / internetnya), di no IndiHome (sebutkan nomornya)? (Jika IYA maka HUB PENERIMA diinput YANG BERSANGKUTAN, jika TIDAK maka diinput sesuai keterangan pelanggan) Apakah alamat (alamat di sistem) masih valid? (Validasi alamat tidak mandatory, Jika ADA PERUBAHAN dan TIDAK ADA PENGAJUAN KE PLASA TELKOM, maka input di kolom catatan IDEAS atau kolom Upd Alamat myXENA) | | Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan: 1. Apabila pelanggan SIBUK / SUDAH LUNAS / TIDAK MAU DI CALL / TIDAK MERASA PASANG Agent: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak / Ibu. Selamat pagi/siang/sore" 2. Apabila pelanggan SUDAH MERASA CABUT Agent: memastikan lagi ke pelanggan untuk proses cabut "telah lunas tunggakan dan perangkat (CPE) sudah dikembalikan ke Telkom". Jika OK: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak / Ibu. Selamat pagi/siang/sore". Jika NOK: lakukan CARING sesuai dengan kondisi pelanggan. 3. Apabila pelanggan MINTA CABUT Agent: CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan 4. Apabila pelanggan merasa SALAH SAMBUNG Agent: memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan 5. Apabila pelanggan ada KENDALA Agent: Cek MyCX / MySIIS, jika sudah ADA TICKET, caring sesuai PanSol MyKISS. Jika TIDAK ADA TICKET create tiket kendala di IDEAS, caring sesuai PanSol MyKISS. 6. Agent harus menginput di IDEAS sesuai dg VR | とは記述を |
| 2 Konfirr Riwaya Blastin Digital Dunnin | at g | Kami telah menigirimkan informasi tagihan melalui WA / Email / OVR / TVMS / Welcompage | ОК | Agent menyebutkan history dunning sesuai sistem IDEAS (Penambahan menu di IDEAS/myXENA terdeliver mulai tgl 20 Sept) | |

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN | |
|----|-------------------------------|---|-----------|---|--|
| 3 | Tagihan dan Jatuh Tempo | Kami sampaikan kembali tagihan bulan (sebutkan bulannya) sejumlah Rp sudah bisa dibayarkan. Batas pembayaran tanggal 20, agar IndiHome selalu aktif. Khusus pembayaran sebelum tanggal 15 mendapatkan GRATIS minipack IndiHome TV. | | *Ketentuan denda Indihome/ Internet: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N: Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N: Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 *Ketentuan denda Telepon: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N: Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N: Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya: Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000,00 *Akses web gratis minipack UseeTV pembayaran sblm tgl 15 https://indihome.co.id/promo-minipack-tagihan | |
| 4 | Moda dan Cara Bayar | Pembayaran Bp / Ibu biasanya di (sebutkan minimal satu history pembayaran sesuai e-payment dalam 3 bulan terakhir), bisa juga melalui Autodebet, myIndiHome, Link Aja maupun Channel E-Commerce lainnya | | Memastikan moda bayar dan cara bayar sudah dipahami pelanggan. Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb) | |

Ą

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|---|--|-----------|---|
| | Konfirmasi Penggunaan IndiHome | Kami ingin konfirmasi apakah layanan IndiHome Bp / Ibu saat ini lancar digunakan? | ОК | a. Jika "ADA KENDALA" lakukan caring (sesuai case pelanggan & PanSol MyKISS) input update / ticket sesuai VOC b. Tools: MyCX, MySIIS, E-payment, MyKISS |
| 6 | Empati | Semoga lancar dalam penggunaannya. | OK | Flexible sesuai kondisi pelanggan |
| | Campaign My Indihome | Untuk kemudahan cek & bayar tagihan hingga lapor gangguan, silahkan download aplikasi myIndiHome melalui Playstore / Appstore. | ОК | Manfaat myIndiHome untuk monitoring pemakaian, melihat informasi tagihan, upgrade speed, penambahan add on, laporan gangguan dan akan menjadi prioritas dalam 1 x 24 jam, tracking tiket gangguan, dll. |
| | Konfirmasi ulang Multikontak pelanggan | Nomor GSM & Email apakah masih sama / ada perubahan? | OK | Memastikan ulang No GSM dan Email yang terlampir pada sistem |
| | Closing Greeting | Informasinya sudah jelas Bp/ Ibu, Terima kasih. Selamat Pagi. | OK | Selesai - Salam Waktu (Selamat Pagi/Siang/Sore) diperbolehkan menggunakan Salam Buddies (Selamat Beraktivitas) |



REMINDING TANGGAL 21 – AKHIR BULAN

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|--|---|-----------|--|
| | Greeting | Selamat pagi. Saya (sebutkan nama agent) dari PT Telkom. Apakah benar dengan Bp / Ibu nama (sebutkan nama pemilik jastel / internetnya), di no IndiHome (sebutkan nomornya)? (Jika IYA maka HUB PENERIMA diinput YANG BERSANGKUTAN, jika TIDAK maka diinput sesuai keterangan pelanggan) Apakah alamat (alamat di sistem) masih valid? (Validasi alamat tidak mandatory, Jika ADA PERUBAHAN dan TIDAK ADA PENGAJUAN KE PLASA TELKOM, maka input di kolom catatan IDEAS atau kolom Upd Alamat myXENA) | | Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan: 1. Apabila pelanggan SIBUK / SUDAH LUNAS / TIDAK MAU DI CALL / TIDAK MERASA PASANG Agent: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak / Ibu. Selamat pagi / siang / sore" 2. Apabila pelanggan SUDAH MERASA CABUT Agent: memastikan lagi ke pelanggan untuk proses cabut "telah lunas tunggakan dan perangkat (CPE) sudah dikembalikan ke Telkom". Jika OK: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak / Ibu. Selamat pagi / siang / sore". Jika NOK: lakukan CARING sesuai dengan kondisi pelanggan. 3. Apabila pelanggan MINTA CABUT Agent: CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan 4. Apabila pelanggan merasa SALAH SAMBUNG Agent: memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan 5. Apabila pelanggan ada KENDALA Agent: Cek MyCX / MySIIS, jika sudah ADA TICKET, caring sesuai PanSol MyKISS. Jika TIDAK ADA TICKET create tiket kendala di IDEAS, caring sesuai PanSol MyKISS. 6. Agent harus menginput di IDEAS sesuai dg VR |
| | Konfirmasi Riwayat Blasting Digital Dunning | Kami telah menigirimkan informasi tagihan melalui WA / Email / OVR / TVMS / Welcompage | ОК | Agent menyebutkan history dunning sesuai sistem IDEAS (Penambahan menu di IDEAS/myXENA terdeliver mulai tgl 20 Sept) |

| N | O JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|---|---|---|-----------|--|
| ; | Informasi Tagihan dan Jatuh Tempo | Kami sampaikan Kembali tagihan bulan (sebutkan bulannya) termasuk denda sejumlah Rupiah. Segera lakukan pembayaran, agar IndiHome dapat digunakan kembali. Jika bayar bulan depan, denda menjadi 10%. | ОК | *Ketentuan denda Indihome/ Internet: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N: Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N: Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 |
| | | Khusus pembayaran sebelum tanggal 15 mendapatkan GRATIS minipack IndiHome TV. | | *Ketentuan denda Telepon: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya: Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000,00 |
| • | | Pembayaran Bp / Ibu biasanya di (sebutkan minimal satu history pembayaran sesuai e-payment dalam 3 bulan terakhir), bisa juga melalui Autodebet, myIndiHome, Link Aja maupun Channel E-Commerce lainnya | | Memastikan moda bayar dan cara bayar sudah dipahami pelanggan. Apabila pelanggan sudah mengetahui moda dan cara bayar, agent bisa melanjutkan untuk konfirmasi Janji Bayar (menyesuaikan kondisi pelanggan) Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb) |
| | 5 Konfirmasi Janji Bayar | Bapak / Ibu berkenan melakukan pembayaran tanggal berapa? besok / hari ini? | OK | - Jika BUKAN PEMILIK FASTEL, Agent akan menyampaikan: "Mohon disampaikan informasi jumlah pembayaran ini, kami tunggu pelunasannya". Input Janji Bayar disesuaikan VR |

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|---|--|-----------|---|
| 6 | Konfirmasi Penggunaan IndiHome | Kami ingin konfirmasi apakah layanan IndiHome Bp / Ibu saat ini lancar digunakan atau ada kendala pembayaran yang terjadi saat ini? | OK | a. Jika "ADA KENDALA" lakukan caring (sesuai case pelanggan & PanSol MyKISS) input update / ticket sesuai VOC b. Tools: MyCX, MySIIS, E-payment, MyKISS |
| 7 | Empati | Semoga lancar dalam penggunaannya. | OK | Flexible sesuai kondisi pelanggan |
| 8 | Campaign My Indihome | Untuk kemudahan cek & bayar tagihan hingga lapor gangguan, silahkan download aplikasi myIndiHome melalui Playstore / Appstore. | OK | Manfaat myIndiHome untuk monitoring pemakaian, melihat informasi tagihan, upgrade speed, penambahan add on, laporan gangguan dan akan menjadi prioritas dalam 1 x 24 jam, tracking tiket gangguan, dll. |
| 9 | Kelengkapan Multikontak Pelanggan | Nomor GSM & Email apakah masih sama / ada perubahan? | OK | Memastikan ulang No GSM dan Email yang terlampir pada sistem |
| 10 | Closing Greeting | Informasinya sudah jelas Bp/ Ibu, Terima kasih. Selamat Pagi. | OK | Selesai - Salam Penutup (Selamat Pagi/Siang/Sore) diperbolehkan menggunakan Salam Buddies (Selamat Beraktivitas) |



GIMMICK CHURN TANGGAL 09 – AKHIR BULAN

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|--------------|---|-----------|--|
| 1 | Greeting | Selamat pagi. Saya (sebutkan nama agent) dari PT Telkom. Apakah benar dengan Bp / Ibu nama (sebutkan nama pemilik jastel / internetnya), di no IndiHome (sebutkan nomornya)? (Jika IYA maka HUB PENERIMA diinput YANG BERSANGKUTAN, jika TIDAK maka diinput sesuai keterangan pelanggan) Apakah alamat (alamat di sistem) masih valid? (Validasi alamat tidak mandatory, Jika ADA PERUBAHAN dan TIDAK ADA PENGAJUAN KE PLASA TELKOM, maka input di kolom catatan IDEAS atau kolom Upd Alamat myXENA) | | Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan: 1. Apabila pelanggan SIBUK / SUDAH LUNAS / TIDAK MAU DI CALL / TIDAK MERASA PASANG Agent: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak / Ibu. Selamat pagi / siang / sore" 2. Apabila pelanggan SUDAH MERASA CABUT Agent: memastikan lagi ke pelanggan untuk proses cabut "telah lunas tunggakan dan perangkat (CPE) sudah dikembalikan ke Telkom". Jika OK: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak / Ibu. Selamat pagi / siang / sore". Jika NOK: lakukan CARING sesuai dengan kondisi pelanggan. 3. Apabila pelanggan MINTA CABUT Agent: CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan 4. Apabila pelanggan merasa SALAH SAMBUNG Agent: memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan 5. Apabila pelanggan ada KENDALA Agent: Cek MyCX / MySIIS, jika sudah ADA TICKET, caring sesuai PanSol MyKISS. Jika TIDAK ADA TICKET create tiket kendala di IDEAS, caring sesuai PanSol MyKISS. 6. Agent harus menginput di IDEAS sesuai dg VR |

ď

| NO | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|-------------------------------|--|-----------|--|
| | Tagihan dan Jatuh Tempo | Kami sampaikan tagihan bulan (sebutkan bulannya) sejumlah Rp sudah bisa dibayarkan. Batas pembayaran tanggal 20, agar IndiHome selalu aktif. Khusus pembayaran sebelum tanggal 15 mendapatkan GRATIS minipack IndiHome TV. | ОК | *Ketentuan denda Indihome/ Internet: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 *Ketentuan denda Telepon: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan (N+1): Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya: Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000,00 *Akses web gratis minipack UseeTV pembayaran sblm tgl 15 https://indihome.co.id/promo-minipack-tagihan |
| | | Kami sampaikan tagihan bulan (sebutkan bulannya) termasuk denda sejumlah Rupiah. Segera lakukan pembayaran, agar IndiHome dapat digunakan kembali. Jika bayar bulan depan, denda menjadi 10%. Khusus pembayaran sebelum tanggal 15 mendapatkan GRATIS minipack IndiHome TV. | ОК | *Ketentuan denda Indihome/ Internet: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 *Ketentuan denda Telepon: 1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda 2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000,00 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000,00 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000,00 *Akses web gratis minipack UseeTV pembayaran sblm tgl 15 https://indihome.co.id/promo-minipack-tagihan |

| NC | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|---|--|-----------|--|
| 3 | | Kami ingin konfirmasi apakah layanan IndiHome Bp / Ibu saat ini masih aktif dan lancar digunakan? | OK | a. Jika "ADA KENDALA" lakukan caring (sesuai case pelanggan & PanSol MyKISS) input update / ticket sesuai VOC b. Tools: MyCX, MySIIS, E-payment, MyKISS |
| 4 | Empati | Semoga selalu lancar dalam penggunaannya | OK | Flexible sesuai kondisi pelanggan |
| 5 | Informasi Gimmick | Kami informasikan bahwa saat ini PT Telkom memberikan hadiah khusus bagi pelanggan terpilih berupa setelah Bp / Ibu melakukan pembayaran tagihan. Gimmick VOUCHER BIAYA BERLANGGANAN: Kami informasikan bahwa saat ini PT Telkom memberikan hadiah khusus berupa untuk 200 pelanggan pertama setelah Bp / Ibu melakukan pembayaran tagihan. | ОК | Ket: - Jenis <i>GIMMICK</i> ada di Customer Info IDEAS dan agent wajib menjelaskan saat pelanggan membutuhkan informasi detail - Agent cek MySIIS / MyCX jika pelanggan sudah memiliki Minipack / SOD / Voucher maka gimmick yang akan didapatkan pelanggan adalah Poin myIndiHome |
| 6 | Konfirmasi Janji Bayar (Tgl 21- akhir bulan) | Bapak / Ibu berkenan melakukan pembayaran tanggal berapa? besok / hari ini? | ОК | TAGIHAN > TGL 20 - Jika BUKAN PEMILIK FASTEL, Agent akan menyampaikan: "Mohon disampaikan informasi jumlah pembayaran ini, kami tunggu pelunasannya". Input Janji Bayar disesuaikan VR |

| NC | JENIS SAPAAN | AGENT | PELANGGAN | KETERANGAN |
|----|---|--|-----------|--|
| 7 | ulang | Notifikasi hadiah akan dikirimkan melalui WA Bp / Ibu, apakah Nomor WA menggunakan nomor yang kami hubungi / berbeda? | ОК | a. Memastikan ulang No GSM yang terlampir di IDEAS b. Jika Nomor WA berbeda minta pelanggan untuk memberikan c. Nomor Hp diinput pada List Produk > Menu Send WA > Nomor Hp diawali angka 0 d. Agent melakukan pengiriman notifikasi gimmick dg klik tombol Send WA 1x di List Produk IDEAS |
| 8 | Campaign My Indihome | Apakah Bp / Ibu sudah memiliki aplikasi myIndiHome? | ОК | a. Agent melakukan konfirmasi apakah device yang digunakan untuk download app mylndiHome berbeda / sama. b. Jika "BELUM DOWNLOAD" & menggunakan DEVICE BERBEDA, Agent wajib memandu pelanggan untuk melakukan download, install dan login mylndiHome app via Playstore / Appstore. b. Jika menggunakan device yang sama, arahkan pelanggan akses web Link: https://indihome.co.id/about-myindihome |
| 9 | Konfirmasi Ulang Penerimaan Notifikasi WA pelanggan | Kami telah mengirimkan link hadiah melalui WA, Apakah Bp/Ibu berkenan melakukan pengecekan notifikasi & menukarkan hadiahnya? Apabila Bp / Ibu sudah memiliki (sebutkan gimmick yang ada di Customer Info IDEAS: Minipack UseeTV / SOD / Voucher), sebagai bentuk apresiasi Bp/ Ibu berhak mendapatkan 5.000 Poin myIndiHome atau setara Rp. 50.000 pada link yang kami kirimkan melalui WA | ОК | Jika "IYA", agent memastikan pelanggan akan melakukan pengecekan notifikasi WA, mengarahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran saat dicall agent sehingga gimmick dapat langsung ditukarkan Tools: MySIIS, MyCX, E-payment |
| 10 | Closing Greeting | Informasinya sudah jelas Bp/ Ibu, Terima kasih. Selamat Pagi. | | Selesai - Salam Waktu (Selamat Pagi/Siang/Sore) diperbolehkan menggunakan Salam Buddies (Selamat Beraktivitas) |

THANKS!

