

COC OBC SSO

GIMMICK VOUCHER PELANGGAN PLATINUM & GOLD

NO	JENIS SAPAAN	AGENT	PELANGGAN	KETERANGAN
1	Opening Greeting	<p>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)?</p> <p>(Jika IYA maka HUB PENERIMA diinput YANG BERSANGKUTAN, jika TIDAK maka diinput sesuai keterangan pelanggan)</p> <p>Apakah alamat (alamat di sistem) masih valid?</p> <p>(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)</p>	OK	<p>Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan :</p> <p>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"</p> <p>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.</p> <p>3. Apabila pelanggan MINTA CABUT Agent : CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan</p> <p>4. Apabila pelanggan merasa SALAH SAMBUNG Agent : memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan</p> <p>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.</p> <p>6. Agent harus menginput di IDEAS sesuai dg VR</p>

NO	JENIS SAPAAN	AGENT	PELANGGAN	KETERANGAN
2	Informasi Jatuh Tempo	<p>Kami sampaikan tagihan bulan (sebutkan bulannya) sejumlah Rp. ... sudah bisa dibayarkan. Batas pembayaran tanggal 20, agar IndiHome selalu aktif.</p> <p>Khusus pembayaran sebelum tanggal 15 mendapatkan GRATIS minipack IndiHome TV.</p>	OK	<p>TAGIHAN < TGL 20</p> <p>*Ketentuan denda Indihome/ Internet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>*Ketentuan denda Telepon :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>*Akses web gratis minipack UseeTV pembayaran sblm tgl 15 https://indihome.co.id/promo-minipack-tagihan</p>
3	Konfirmasi Penggunaan IndiHome	Kami ingin konfirmasi apakah layanan IndiHome Bp / Ibu saat ini masih aktif dan lancar digunakan?	OK	<p>a. Jika "ADA KENDALA" lakukan caring (sesuai case pelanggan & PanSol MyKISS) input update / ticket sesuai VOC</p> <p>b. Tools: MyCX, MySIIS, E-payment, MyKISS</p>
4	Empati	Semoga selalu lancar dalam penggunaannya	OK	Flexible sesuai kondisi pelanggan

NO	JENIS SAPAAN	AGENT	PELANGGAN	KETERANGAN
5	Informasi Gimmick	<p>Kami informasikan bahwa saat ini PT Telkom memberikan hadiah khusus berupa voucher biaya berlangganan untuk 50 pelanggan pertama saat Bp / Ibu melakukan pembayaran tagihan melalui Bukalapak.</p> <p>Apakah Bp/Ibu sudah memiliki aplikasi Bukalapak?</p>	OK	<p>Ket:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika pelanggan belum memiliki app Bukalapak, agent memandu pelanggan untuk download sd login (mepertimbangkan kondisi pelanggan) - Masa berlaku kode voucher 30 September 2022 - Jika berkenan bayar melalui Bukalapak, lanjut No.7
6	Informasi Moda dan Cara Bayar	<p>Jika pelanggan tidak berkenan melakukan pembayaran via Bukalapak</p> <p>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</p>	OK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan moda bayar dan cara bayar sudah dipahami pelanggan. 2. Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb)
7	Konfirmasi ulang Nomor WA pelanggan	Apakah nomor WA menggunakan nomor yang kami hubungi / berbeda?	OK	<ol style="list-style-type: none"> a. Memastikan ulang No GSM yang terlampir di IDEAS b. Jika Nomor WA berbeda minta pelanggan untuk memberikan, input Other Phone Interaction Status Call IDEAS c. Isi Form pada Google Drive yang disediakan

NO	JENIS SAPAAN	AGENT	PELANGGAN	KETERANGAN
8	Campaign My Indihome	Apakah Bp / Ibu sudah memiliki aplikasi myIndiHome?	OK	<p>a. Agent melakukan konfirmasi apakah device yang digunakan untuk download app myIndiHome berbeda / sama.</p> <p>b. Jika "BELUM DOWNLOAD" & menggunakan DEVICE BERBEDA, Agent wajib memandu pelanggan untuk melakukan download, install dan login myIndiHome app via Playstore / Appstore.</p> <p>b. Jika menggunakan device yang sama, arahkan pelanggan akses web Link: https://indihome.co.id/about-myindihome</p>
9	Konfirmasi Ulang Penerimaan Notifikasi WA pelanggan	<p>Kode voucher akan dikirimkan melalui WA Bp / Ibu & dapat digunakan untuk pembayaran melalui Bukalapak setelah panggilan ini berakhir.</p> <p>Kami tunggu pembayaran hari ini di Bukalapak agar Bp/Ibu dapat menikmati manfaatnya.</p>	OK	<p>- Jika berkenan pembayaran via Bukalapak, agent mengingatkan kembali kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran melalui Bukalapak dengan menggunakan kode voucher yang dikirim melalui WA</p> <p>-Jika pelanggan tidak berkenan melakukan pembayaran melalui Bukalapak, skip COC ini</p> <p>Tools: MySIIS, MyCX, E-payment</p>
10	Closing Greeting	Informasinya sudah jelas Bp/ Ibu, Terima kasih. Selamat Pagi.	OK	<p>Selesai</p> <p>- Salam Waktu (Selamat Pagi/Siang/Sore) diperbolehkan menggunakan Salam Buddies (Selamat Beraktivitas)</p>