

NO	COC	SCRIPT AGENT	PELANGGAN	KETERANGAN
1	OPENING GREETING	<p>Selamat pagi. Saya (sebutkan nama agent) dari <b>Telkomsel</b>.</p> <p>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 <b>GraPARI</b>, maka input di kolom catatan IDEAS atau kolom Upd Alamat myXena)</p>	IYA / TIDAK	<p>Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan :</p> <p>1. <b>SIBUK / SUDAH LUNAS / TIDAK MAU DI CALL / TIDAK MERASA PASANG</b> Agent: "Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak/ Ibu. Selamat pagi/siang/sore"</p> <p>2. <b>SUDAH MERASA CABUT</b> Agent : memastikan lagi ke pelanggan untuk proses cabut "telah lunas tunggakan dan perangkat (CPE) sudah dikembalikan ke <b>Telkomsel</b>". OK: Mohon maaf telah mengganggu. Terima kasih atas waktunya Bapak/ Ibu. Selamat pagi/siang/sore. NOK: lakukan CARING sesuai dengan kondisi pelanggan.</p> <p>3. <b>MINTA CABUT</b> Agent : CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan (Paket Retensi / Penawaran HSI Prepaid)</p> <p>4. <b>SALAH SAMBUNG</b> Agent : memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan</p> <p>5. <b>ADA KENDALA</b> Agent : Cek MyCX / MySIIS, jika sudah ADA TICKET, caring sesuai Langkah Survey Pelanggan atau PanSol MyKISS. Jika TIDAK ADA TICKET create tiket kendala di IDEAS, caring sesuai PanSol MyKISS.</p> <p>6. <b>Input di IDEAS / myXena sesuai VR</b></p>
2	INFORMASI GIMMICK	<p>Kami informasikan bahwa saat ini <b>Telkomsel</b> memberikan hadiah khusus bagi pelanggan terpilih berupa ... setelah Bp / Ibu melakukan pembayaran tagihan.</p>	IYA / TIDAK	<p>* Tools: MyCX, MySIIS, MyKISS</p> <p>* NB: Jenis GIMMICK ada di Customer Info IDEAS / myXena dan agent wajib menjelaskan saat pelanggan membutuhkan informasi detail</p>
3	KONFIRMASI ULANG NO HP / WA & E-MAIL	<p>a. <b>Ada Gimmick:</b> Notifikasi hadiah akan dikirimkan melalui WA Bp / Ibu, apakah Nomor WA menggunakan nomor yang kami hubungi saat ini? Apakah Bp / Ibu juga memiliki alamat e-mail aktif?</p> <p>B. <b>Tidak ada Gimmick</b> Kami konfirmasi apakah No GSM &amp; E-mail aktif masih sama? (sebutkan No HP &amp; E-mail)</p>	IYA / TIDAK	<p>a. <b>Ada Gimmick:</b> - Verifikasi ulang No HP / WA pelanggan yang terlampir di IDEAS / myXena &amp; MyCX - Jika Nomor HP / E-mail berbeda minta pelanggan untuk memberikan - Nomor Hp &amp; E-mail diinput pada IDEAS (Other Phone &amp; Other E-mail) &amp; myXena (New GSM 1, New GSM 2 &amp; New E-mail 1, New E-mail 2) - Lakukan pengiriman notifikasi gimmick pada IDEAS (List Product &gt; masukan No WA valid &gt; klik 1x tombol Send WA) / myXena (pilih menu WA Gimmick &gt; masukan No Hp valid &gt; Pilih Gimmick sesuai Cust Info &gt; Submit) - Lakukan pengiriman notifikasi verifikasi kontak melalui MyCX</p> <p>b. <b>Tidak ada Gimmick:</b> - Verifikasi ulang No GSM yang terlampir di IDEAS / myXena &amp; MyCX - Jika Nomor HP / E-mail berbeda minta pelanggan untuk memberikan - Nomor Hp &amp; E-mail diinput pada IDEAS (Other Phone &amp; Other E-mail) &amp; myXena (New GSM 1, New GSM 2 &amp; New E-mail 1, New E-mail 2) - Lakukan pengiriman notifikasi verifikasi kontak melalui MyCX</p>
4	FOLLOW UP PROCESS RETENSI	<p>Kami konfirmasi pada tanggal ... Bp/ Ibu sudah dihubungi oleh rekan kami terkait perubahan paket ... (sebutkan paket retensi) yang disetujui. Kami cek prosesnya belum selesai.</p> <p>a. Apakah Bp/Ibu berkenan klik link persetujuan yang dikirimkan melalui SMS &amp; Email? (jika belum upload paperless, lanjut no. 6 dst)</p> <p>b. Terima kasih sudah melakukan mengirimkan file persetujuan perubahan paket. (Lanjut ke No. 6 dst jika belum ada pembayaran)</p>	IYA / TIDAK	<p>a. Dilakukan jika sebelumnya sudah pernah ada penawaran, cek History Call IDEAS / myXena</p> <p>b. Cek MyCX Tracking Omni Caring</p>
5	SURVEY PELANGGAN	<p>Kami juga ingin mengetahui tentang kepuasan Bapak/Ibu selama menggunakan layanan IndiHome. Bisakah menilai kami dari angka 1-10?</p>	<p><u>Nilai 1-5 sheet</u></p> <p><u>SYMPTOM RETENSI</u></p>	<p>* Nilai 6 – 10 lanjut no. 5</p> <p>* Nilai 6 – 10 namun ada keluhan, maka lakukan PanSol MyKISS / Penawaran Symptom Retensi</p>

NO		COC	SCRIPT AGENT	PELANGGAN	KETERANGAN
			TUNGGAKAN (TIMELINE TGL 1-6)		
6	REMINDING TAGIHAN		<p>• <b>TAGIHAN N1</b> Kami sampaikan kembali tagihan bulan (sebutkan bulannya) termasuk denda sejumlah ..... Rupiah. Segera lakukan pembayaran agar layanan dapat digunakan kembali.</p> <p>• <b>TAGIHAN N1, N2, ...</b> Kami sampaikan kembali tagihan termasuk denda bulan (N1) sejumlah ..... Rupiah, (N2) sejumlah ..... Rupiah. Segera lakukan pembayaran agar layanan dapat digunakan kembali.</p> <p>• <b>TAGIHAN N2, N3, ...</b> Kami sampaikan kembali tagihan bulan (N2, N3...dst) termasuk denda sejumlah ..... Rupiah. Segera lakukan pembayaran agar layanan dapat digunakan kembali.</p> <p>Pembayaran Bp / Ibu biasanya di (sebutkan minimal satu history pembayaran sesuai e-payment dalam 3 bulan terakhir), bisa juga melalui Autodebet, myIndiHome, LinkAja maupun Channel E-Commerce lainnya</p>	IYA / TIDAK	<p>*Ketentuan denda Indihome/Internet :</p> <p>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 Rp5.000 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp10.000 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp15.000</p> <p>*Ketentuan denda Telepon :</p> <p>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 Rp5.000 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp10.000 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp15.000</p> <p>*Tag. Internet/IndiHome pembayaran melalui <b>GraPARI</b> Jika &gt; 2 bulan / CT 0 *Jika pelanggan ingin pembayaran tagihan 1 bulan saja, arahkan ke <b>GraPARI</b> *Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb)</p>
			BILLING PERDANA (TIMELINE TGL 7-8)		
			<p>a. Kami telah menigirimkan informasi tagihan melalui WA. Apakah Bp / Ibu sudah memahami jumlah tagihan, batas pembayaran &amp; tata cara pembayarannya?</p> <p><i>(BELUM TERIMA BLAST WA)</i></p> <p>b. Kami sampaikan tagihan bulan (sebutkan bulannya) sejumlah ..... Rupiah. Batas pembayaran tanggal 20, agar IndiHome selalu aktif.</p> <p>Tagihan tersebut sudah dihitung secara prorata sejak layanan aktif. Perhitungan proratenya adalah harga paket layanan dikali jumlah hari berlangganan dan dibagi jumlah hari pada bulan tersebut.</p> <p>Segera bayar tagihan &amp; dapatkan Poin myIndiHome untuk ditukarkan dengan berbagai merchant menarik. 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.</p> <p>Pembayaran menggunakan Nomor Pelanggan melalui myIndiHome 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.</p> <p>Untuk mendapatkan kecepatan internet yang optimal, jumlah perangkat dalam mengakses internet Anda disarankan ... (disebutkan sesuai paket pelanggan)</p>		<p>*Ketentuan denda Indihome/ Internet :</p> <p>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 Rp5.000 3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp10.000 4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp15.000</p> <p>Perhitungan Prorate :</p> <p>1. Tagihan bulan pertama akan ditagihkan secara prorata (Harga paket x jumlah hari langganan) / jumlah hari pada saat bulan tersebut, dihitung sejak aktif internetnya 2. Estimasi total biaya paket prorata + biaya pemasangan baru + PPN 10% atau sesuai tagihan 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)</p> <p>* Memastikan moda bayar dan cara bayar sudah dipahami pelanggan * Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb)</p> <p>*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</p>
			WINBACK & INFO TAGIHAN REGULER (TIMELINE TGL 7-8)		
			<p>Kami sampaikan kembali tagihan bulan (sebutkan bulannya) sejumlah Rp. ... sudah bisa dibayarkan. Batas pembayaran tanggal 20, agar IndiHome selalu aktif.</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 maupunChannel E- Commerce lainnya.</p> <p>Segera bayar tagihan dan dapatkan Poin myIndiHome untuk ditukarkan dengan berbagai merchant menarik.</p>		<p>* Jumlah perangkat dalam mengakses internet anda disarankan sbb :</p> <p>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</p>

# OBC

NO	COC	SCRIPT AGENT	PELANGGAN	KETERANGAN
7	JANJI BAYAR PELANGGAN	Tagihan bulan ...(sebutkan bulannya) Bapak/Ibu berkenan melakukan pembayaran tanggal berapa? Besok/hari ini?	IYA / TIDAK	<p>* TIMELINE N+ dan N ≥ 21 – akhir bulan</p> <p>* Jika BUKAN PEMILIK FASTEL, Agent akan menyampaikan: "Mohon disampaikan informasi jumlah pembayaran ini, kami tunggu pelunasannya".</p> <p><u>Input Janji Bayar disesuaikan VR</u></p>
8	CAMPAIGN MYINDIHOME	Untuk kemudahan cek dan bayar tagihan hingga lapor gangguan, silakan unduh aplikasi myIndiHome melalui PlayStore/App Store.	IYA / TIDAK	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	CLOSING GREETING	<p>Terima kasih Bapak/Ibu karena telah menjadi pelanggan setia IndiHome, dengan senang hati kami akan melayani Bapak/Ibu.</p> <p>Selamat Pagi/Siang/Sore/Salam Buddies.</p>	IYA / TIDAK	Selesai