

NO	COC	SCRIPT AGENT	PELANGGAN	KETERANGAN
1	OPENING GREETING	<p>Selamat pagi. Saya (sebutkan nama agent) dari PT Telkom.</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 diinpt YANG BERSANGKUTAN, jika TIDAK maka diinpt sesuai keterangan pelanggan)</p> <p>Apakah alamat (alamat di sistem) masih valid?</p> <p>(Validasi alamat tidak mandatory, jika ADA PERUBAHAN dan TIDAK ADA PENGUJIAN KE PLASA TELKOM, maka input di kolom catatan IDEAS atau kolom Upd Alamat myKena)</p>	IYA / TIDAK	<p>Lakukan CARING sesuai dengan CASE Pelanggan :</p> <p>1. 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. SUDAH MERASA GABUT Agent : memastikan lagi ke pelanggan untuk proses cabut "telah lunas tunggakan dan perangkat (CPE) sudah dikembalikan ke Telkom". 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. MINTA CABUT Agent : CARING terlebih dahulu sesuai kondisi pelanggan (Paket Retensi / Penawaran HSI Prepaid)</p> <p>4. SALAH SAMBUNG Agent : memastikan terlebih dahulu Nomor MSISDN, Nama Kepemilikan dan Alamat ke Pelanggan</p> <p>5. ADA KENDALA Agent : Cek MyCX / MySiIS, jika sudah ADA TICKET, caring sesuai Langkah Survey Pelanggan atau ParSol MYKISS. Jika TIDAK ADA TICKET create tiket kendala di IDEAS, caring sesuai ParSol MYKISS.</p> <p>6. <u>Input di IDEAS / myKena sesuai VR</u></p>
2	INFORMASI GIMMICK	Kami informasikan bahwa saat ini Telkom Indonesia memberikan hadiah khusus bagi pelanggan terpilih berupa ... setelah Bp / Ibu melakukan pembayaran tagihan.	IYA / TIDAK	<p>* Tools: MyCX, MySiIS, MyKISS</p> <p>* NB: Jenis GIMMICK ada di Customer Info IDEAS / myKena dan agent wajib menjelaskan saat pelanggan membutuhkan informasi detail</p>
3	KONFIRMASI ULANG NO HP / WA & E-MAIL	<p>a. Ada Gimmick: 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. Tidak ada Gimmick Kami konfirmasi apakah No GSM & E-mail aktif masih sama? (sebutkan No HP & E-mail)</p>	IYA / TIDAK	<p>a. Ada Gimmick: - Verifikasi ulang No HP / WA pelanggan yang terlampir di IDEAS / myKena & MyCX - Jika Nomor HP / E-mail berbeda minta pelanggan untuk memberikan - Nomor Hp & E-mail diinpt pada IDEAS (Other Phone & Other E-mail) & myKena (New GSM 1, New GSM 2 & New E-mail 1, New E-mail 2) - Lakukan pengiriman notifikasi gimmick pada IDEAS (List Product > masukan No WA valid > klik 1x tombol Send WA) / myKena (pilih menu Wa Gimmick > masukan No Hp valid > Pilih Gimmick sesuai Cust Info > Submit) - Lakukan pengiriman notifikasi verifikasi kontak melalui MyCX</p> <p>b. Tidak ada Gimmick: - Verifikasi ulang No GSM yang terlampir di IDEAS / myKena & MyCX - Jika Nomor HP / E-mail berbeda minta pelanggan untuk memberikan - Nomor Hp & E-mail diinpt pada IDEAS (Other Phone & Other E-mail) & myKena (New GSM 1, New GSM 2 & 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.</p> <p>Kami cek prosesnya belum selesai.</p> <p>a. Apakah Bp/ibu berkenan klik link persetujuan yang dikirimkan melalui SMS & 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 / myKena</p> <p>b. Cek MyCX Tracking Omni Caring</p>
5	SURVEY PELANGGAN	Kami juga ingin mengetahui tentang kepuasan Bapak/Ibu selama menggunakan layanan IndiHome. Bisakah menilai kami dari angka 1-10?	Nilai 1-5 <u>sheet SYMPTOM RETENSI</u>	<p>* Nilai 6 – 10 lanjut no. 5</p> <p>* Nilai 6 – 10 namun ada keluhan, maka lakukan ParSol MYKISS / Penawaran Symptom Retensi</p>
6	REMINDING TAGIHAN	TUNGGAKAN (TIMELINE TGL 1-6)		
		<p>* TAGIHAN N1 Kami sampaikan kembali tagihan bulan (sebutkan bulannya) termasuk denda sejumlah Rupiah. Segera lakukan pembayaran agar layanan dapat digunakan kembali.</p> <p>* TAGIHAN N1, N2, ... Kami sampaikan kembali tagihan termasuk denda bulan (N1) sejumlah Rupiah, (N2) sejumlah Rupiah. Segera lakukan pembayaran agar layanan dapat digunakan kembali.</p> <p>* TAGIHAN N2, N3, ... 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, Link Aja maupun Channel E-Commerce lainnya</p>	IYA / TIDAK	<p>*Keterangan denda IndiHome/ Internet :</p> <p>1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda</p> <p>2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000</p> <p>3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000</p> <p>4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000</p> <p>*Keterangan denda Telepon :</p> <p>1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda</p> <p>2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000</p> <p>3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000</p> <p>4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000</p> <p>*Tag. Internet / IndiHome pembayaran melalui PLASA TELKOM jika > 2 bulan / CT O</p> <p>*jika pelanggan ingin pembayaran tagihan 1 bulan saja, arahkan ke PLASA TELKOM</p> <p>*Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb)</p>
		BILLING PERDANA (TIMELINE TGL 7-8)		
		<p>a. Kami telah mengirimkan informasi tagihan melalui WA.</p> <p>Apakah Bp / Ibu sudah memahami jumlah tagihan, batas pembayaran & tata cara pembayarannya?</p> <p>(BELUM TERIMA BLAST WA)</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.</p> <p>Perhitungan proratanya adalah harga paket layanan dikali jumlah hari berlangganan dan dibagi jumlah hari pada bulan tersebut.</p> <p>Segera bayar tagihan & dapatkan Poin myIndiHome untuk ditukarkan dengan berbagai merchant menarik.</p> <p>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>	IYA / TIDAK	<p>*Keterangan denda IndiHome/ Internet :</p> <p>1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda</p> <p>2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000</p> <p>3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000</p> <p>4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000</p> <p>Perhitungan Prorate :</p> <p>1. Tagihan bulan pertama akan ditagihkan secara prorata (Harga paket x jml hari langganan) / jml hari pada saat bulan tersebut, dihitung sejak aktif internetnya</p> <p>2. Estimasi total biaya paket prorata + biaya pemasangan baru + ppn 10% atau sesuai billing tertera</p> <p>3. (Bila ada gimmick/ masa berlaku promo)</p> <p>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</p> <p>* Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb)</p> <p>*Bahasa komunikasi yang digunakan oleh seluruh frontliners dengan menu 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 maupun Channel E-Commerce lainnya.</p> <p>Segera bayar tagihan & dapatkan Poin myIndiHome untuk ditukarkan dengan berbagai merchant menarik.</p>	IYA / TIDAK	<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>
		REMINDING TAGIHAN <= TGL 20 (TIMELINE TGL 9-20)		
		<p>Kami sampaikan kembali tagihan bulan (sebutkan bulannya) sebesar 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 maupun Channel E-Commerce lainnya.</p> <p>Segera bayar tagihan & dapatkan Poin myIndiHome untuk ditukarkan dengan berbagai merchant menarik.</p>	IYA / TIDAK	<p>*Keterangan denda IndiHome/ Internet :</p> <p>1. Pembayaran tgl 5 sd 20 bulan N : Tidak ada Denda</p> <p>2. Pembayaran tgl 21 sd akhir bulan N : Denda 5% dari total tagihan atau minimal Rp 5.000</p> <p>3. Pembayaran tgl 1 sd akhir bulan (N+1) : Denda 10% dari total tagihan atau minimal Rp 10.000</p> <p>4. Pembayaran tgl 1 bulan (N+2) dan seterusnya : Denda 15% dari total tagihan atau minimal Rp 15.000</p> <p>*Tag. Internet / IndiHome pembayaran melalui PLASA TELKOM jika > 2 bulan / CT O</p> <p>*jika pelanggan ingin pembayaran tagihan 1 bulan saja, arahkan ke PLASA TELKOM</p> <p>*Penyampaian Moda Bayar disesuaikan dengan kondisi pelanggan (terburu-buru, dsb)</p>
		REMINDING TAGIHAN > TGL 20		
		<p>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%.</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> <p>Segera bayar tagihan & dapatkan Poin myIndiHome untuk ditukarkan dengan berbagai merchant menarik.</p>	IYA / TIDAK	
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 & bayar tagihan hingga lapor gangguan, silahkan download aplikasi myIndiHome melalui Playstore / Appstore.	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>WASPADA terhadap penipuan yang mengatasnamakan PT.Telkom / IndiHome yang menghubungi via telepon dengan ancaman blokir. Untuk menghindari kemungkinan penipuan, dimohon kesediaannya melakukan konfirmasi ke CallCenter-147 (Pulsa lokal) / social media @indihomecare.</p> <p>Terima kasih Bapak/Ibu karena telah menjadi pelanggan setia, dengan senang hati kami melayani Bapak/Ibu.</p> <p>Selamat Pagi/ Siang/ Sore/ Salam Buddies.</p>	IYA / TIDAK	Selesai

NO		SCRIPT AGENT	LAMPIRAN	KETERANGAN
1		<p>• Nilai 1-5 Apakah kami boleh tahu alasan ketidakpuasan Bp/Ibu dengan layanan kami?</p>		
KENDALA KEUANGAN				
1		<p>Kami memahami situasi Bapak/Ibu saat ini. Apakah berkenan bertukar kami kira-kira berapa harga yang sesuai harapan bagi Bapak/Ibu?</p> <p>A. PENAWARAN HARGA RETENSI Apakah berkenan kami bantu ubah paket Bapak/Ibu dengan harga terbaik – tanpa biaya tambahan?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>B. PENAWARAN SOLUSI APS Bapak/Ibu, mohon maaf jika penawaran sebelumnya belum sesuai harapan. Selanjutnya kami bantu Bapak/Ibu untuk isolir, yaitu menanggihkan layanan sementara dengan biaya Rp 25.000 per bulan – nantinya Bapak/Ibu dapat mengajukan permohonan untuk membuka isolir lagi.</p> <p>Apakah Bapak/Ibu berkenan untuk melakukan isolir? Sementara situasi Bapak/Ibu dapat segera kembali.</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan menonaktifkan sementara layanan Internet Bapak/Ibu dimulai setelah melakukan pembayaran tagihan bulan ... (sebutkan bulannya). Setelahnya tidak akan ditagihkan pembayaran untuk penggunaan IndiHome – selain biaya bulanan sebesar Rp25.000.</p>	<p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke B</p> <p>Lampiran A</p>	<p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Input Symptom Retensi & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Diterima lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p>
2		<p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan menonaktifkan sementara layanan Internet Bapak/Ibu dimulai setelah melakukan pembayaran tagihan bulan ... (sebutkan bulannya). Setelahnya tidak akan ditagihkan pembayaran untuk penggunaan IndiHome – selain biaya bulanan sebesar Rp25.000.</p>	<p>PENAWARAN DITOLAK Mohon maaf jika solusi yang kami berikan belum sesuai dengan keinginan Bp/Ibu.</p>	<p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Penawaran Diterima Input Catatan & Create Ticket MyCX sesuai VR • Penawaran Ditolak, Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p>
HARGA MAHAL				
2		<p>Bapak/Ibu, bolehkah kami tahu <i>please say apa</i> kami dapat memberikan solusinya?</p> <p>A. MENYEBUTKAN KOMPETITOR Bisakah kami tahu apa saja produk dari Bimel/Comnet/First Media/MyRepublic (sesuai info pelanggan) yang Bapak/Ibu cari? Kami bisa memberi penawaran paket IndiHome khusus dengan harga lebih murah.</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>B. PENAWARAN HARGA RETENSI DENGAN SPEC SAMA Kami memberikan penawaran harga khusus cukup dengan membayar ... Rupiah secara bulanan. Perubahan ini dapat dilakukan secara gratis. Apakah Bapak/Ibu berkenan?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>C. PENAWARAN HARGA RETENSI Mungkin penawaran kami masih belum sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu. Berkenanakah Bapak/Ibu bertukar kami berapa harga yang baik dan layanan apa yang ingin digunakan untuk Bapak/Ibu?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p>	<p>PENAWARAN DITOLAK Mohon maaf jika solusi yang kami berikan belum sesuai dengan keinginan Bp/Ibu.</p> <p>Lampiran A</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke C</p> <p>Lampiran A</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke C</p> <p>Lampiran A</p>	<p>Pelanggan sudah menggunakan produk kompetitor</p> <p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Penawaran Diterima Input Symptom Retensi & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Ditolak, Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>Tidak menyebutkan kompetitor / membandingkan dengan harga kompetitor</p> <p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Input Catatan & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Diterima lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p>
3		<p>Kami turut prihatin atas kurangnya penggunaan IndiHome di tempat Bp/Ibu. Apakah yang tidak digunakan adalah semua layanan IndiHome atau hanya fitur tertentu saja?</p> <p>A. DOWNGRADE KECEPATAN & SPEKIFIKASI 1P/2P/3P PENAWARAN HARGA NORMAL Kami bantu ubah ke paket 1P / 2P secara gratis. Apakah Bapak/Ibu ingin menerima paket berlangganan ini di ... Rupiah?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>B. DOWNGRADE KECEPATAN & SPEKIFIKASI 2P/2P/3P PENAWARAN HARGA RETENSI Jika penawaran dirasa masih belum sesuai, yang terbaik kami berikan adalah paket yang sama tetapi dengan harga lebih murah, khusus untuk pelanggan setia kami. Apakah Bapak/Ibu ingin menerima perubahan paket menjadi harga ... Rupiah?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>C. DOWNGRADE KECEPATAN HARGA NORMAL Kami tawarkan untuk Bapak/Ibu mengubah ke paket yang lebih rendah secara gratis. Apakah Bapak/Ibu ingin menerima paket berlangganan ini di ... Rupiah?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>C. DOWNGRADE KECEPATAN HARGA RETENSI Jika penawaran dirasa masih belum sesuai, yang terbaik kami berikan adalah paket yang sama tetapi dengan harga lebih murah, khusus untuk pelanggan setia kami. Apakah Bapak/Ibu ingin menerima perubahan paket menjadi harga ... Rupiah?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p>	<p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke B</p> <p>Lampiran A</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke B</p> <p>Lampiran C</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke B</p> <p>Lampiran A</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke B</p> <p>Lampiran B</p>	<p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Input Symptom Retensi & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Diterima lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Penawaran Diterima Input Symptom Retensi & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Ditolak, Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Input Symptom Retensi & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Diterima lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Penawaran Diterima Input Symptom Retensi & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Ditolak, Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p>
KECEPATAN LAMBAT & GANGGUAN TENNIS SERING TERJADI				
4		<p>A. RESET ONT (JUMLAH DEVICE NORMAL) Bapak/Ibu bisa me-restart router / modem. Normalnya, restart router ini akan membantu untuk memulai koneksi internet lagi.</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Kami berharap solusi tersebut akan membantu konektivitas jaringan Bapak/Ibu kembali.</p> <p>B. MENGURANGI JUMLAH DEVICE (MELEBIHI BATAS OPTIMUM DEVICE) Jumlah perangkat yang digunakan saat ini melebihi batas optimal internet. Saran kami, Bp/ Ibu memisahkan jumlah batas optimum device sesuai kecepatan saat ini.</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Kami berharap solusi tersebut akan membantu konektivitas jaringan Bapak/Ibu kembali.</p> <p>C. PENAWARAN UPGRADE PAKET HARGA NORMAL (MELEBIHI BATAS OPTIMUM DEVICE) Jumlah perangkat yang digunakan saat ini melebihi batas optimal internet. Saran kami, Bp/ Ibu mengubah paket kecepatan yang lebih tinggi dengan harga yang sangat istimewa dan unik khusus.</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Kami berharap solusi tersebut akan membantu konektivitas jaringan Bapak/Ibu kembali. Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>D. PENAWARAN UPGRADE PAKET HARGA RETENSI (MELEBIHI BATAS OPTIMUM DEVICE) Jika penawaran dirasa masih belum sesuai, yang terbaik kami berikan adalah paket yang sama tetapi dengan harga lebih murah, khusus untuk pelanggan setia kami. Apakah Bapak/Ibu ingin menerima perubahan paket menjadi harga ... Rupiah?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>E. PENAWARAN SDO Mengingat permintaan Bp/ Ibu sangat mendesak, kami tawarkan Speed on Demand yaitu menikmati kecepatan yang lebih tinggi selama 1 hari, 3 hari, atau 7 hari – masing-masing akan dikenakan biaya yang berbeda. Mana yang Bapak/Ibu pilih?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai konfirmasi, kami akan mengubah paket Bapak/Ibu saat ini. (sebutkan paketrnya) ke paket baru ... (sebutkan paketrnya). Bp/ Ibu bersedia? Paket ini akan diaktifkan & dinikmati segera setelah Bapak/Ibu upload berkas persetujuan perubahan paket, link file dikirimkan melalui SMS & E-mail & melakukan pembayaran.</p> <p>F. CREATE TICKET PRIORITAS 22 JAM Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Kami bantu percepatan masalah ini ke tim teknis kami dan memastikan masalah ini akan diselesaikan dalam waktu paling lambat 72 jam ke depan.</p>	<p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke F</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke C</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke D</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke E</p> <p>Lampiran A</p> <p>Lampiran D</p>	<p>PinSol MyKISS / Penawaran Paket Retensi</p> <p>• Input Catatan & Symptom Retensi & Create Ticket MyCX / Paket Retensi sesuai VR • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Input Catatan sesuai VR • Penawaran Diterima lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Input Catatan & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Diterima lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Input Catatan & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Ditolak, Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Penawaran Diterima Input Symptom Retensi & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Ditolak, Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Pastikan pelanggan memberikan pernyataan SETUJU / BERSEDIA • Penawaran Diterima Input Symptom Retensi & Paket Retensi sesuai VR • Penawaran Ditolak, Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Input Catatan & Create Ticket MyCX sesuai VR • Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p>
PELAYANAN BURUK				
5		<p>Bapak/Ibu, mohon maaf terdapat atas pengalaman buruk yang Bapak/Ibu hadapi sebelumnya. Bolehkah kami tahu apakah masalah Bapak/Ibu telah teratasi sebelumnya?</p> <p>A. CASE OPEN Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Bolehkah kami tahu detail masalah yang Bapak/Ibu alami? Kami usahakan dapat membantu memecahkan masalah untuk Bapak/Ibu sekarang.</p> <p>B. CASE CLOSED Terima kasih banyak atas keabadian Bapak/Ibu dengan kami. Saya akan memberitahu hal ini ke tim teknis kami agar memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan.</p>	<p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke F</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke C</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke D</p> <p>PENAWARAN DITOLAK Lanjut ke E</p> <p>Lampiran A</p> <p>Lampiran D</p>	<p>PinSol MyKISS / Penawaran Paket Retensi</p> <p>• Input Catatan / Symptom Retensi & Create Ticket MyCX / Paket Retensi sesuai VR (tergantung case pelanggan) • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• PinSol MyKISS / Penawaran Retensi • Input Catatan / Symptom Retensi & Create Ticket MyCX / Paket Retensi sesuai VR (tergantung case pelanggan) • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p>
TAGIHAN TIDAK SESUAI				
6		<p>Bapak/Ibu, mohon maaf atas adanya perbedaan pada tagihan yang dibayarkan. Kami sampaikan bahwa perbedaan tagihan karena adanya tambahan. (sebutkan tambahan biaya, contoh: AddOn, dsb).</p> <p>PELANGGAN TIDAK MERASA ADA TAMBAHAN BIAYA Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami sarankan Bapak/Ibu bisa mengunjungi Plaza Telkom terdekat untuk melakukan konfirmasi – rekan kami di sana dapat membantu memberikan solusi terbaiknya.</p>	<p>PENAWARAN DITOLAK Mohon maaf jika solusi yang kami berikan belum sesuai dengan keinginan Bp/Ibu. Untuk pengajuan pembetulan langsung ke Plaza Telkom terdekat, rekan kami disana akan membantu prosesnya.</p>	<p>• Send WA Intibing (jika diperlukan), dengan catatan help pelanggan tidak boleh terputus • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Input Catatan & Create Ticket MyCX sesuai VR • Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Alamat Plaza Telkom: https://mykiss.informedia.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=2678&emid=700&lang=en</p>
HSI PREPAID (UNTUK PELANGGAN MINTA CAPS)				
7		<p>Bapak/Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Bolehkah kami tahu mengapa Bp/ Ibu ingin melakukan pembetulan?</p> <p>PENAWARAN HSI PREPAID Bapak/Ibu bisa mempertimbangkan untuk mengganti ke paket HSI prepaid. Paket ini tidak dikenakan biaya bulanan dan cukup membeli kuota internet saja. Apakah berkenan?</p> <p>PENAWARAN DITERIMA Sebagai informasi, jika Bp/ Ibu bersedia beralih ke HSI Prepaid, kami sarankan pengajuan langsung ke Plaza Telkom terdekat.</p>	<p>PENAWARAN DITOLAK Mohon maaf jika solusi yang kami berikan belum sesuai dengan keinginan Bp/Ibu. Untuk pengajuan pembetulan langsung ke Plaza Telkom terdekat, rekan kami disana akan membantu prosesnya.</p>	<p>• Case pelanggan tidak bersedia diberi penawaran Paket Retensi • Input Catatan & Create Ticket MyCX sesuai VR • Klik Suspect Churn YES • Lanjut no. 6 (COC REMINDING TAGIHAN)</p> <p>• Alamat Plaza Telkom: https://mykiss.informedia.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=2678&emid=700&lang=en</p>

Lampiran A: Daftar produk lengkap – cocok untuk menanyakan berapa anggaran pelanggan dan kasus penggunaan, sehingga pemetaan yang sesuai

Speed	Prabayar	1P	2P (HP)	2P (TELEVISI)	2P (dengan Netflix)	3P	3P (dengan Netflix)
10	[5 GB] 35	[N] 170	[N] Tahun 190	[N] 230		[N] 250	
20		[N] 220 [L] 185	[N] 275 [L] 245	[N] 280		[N] 300	
30		[N] 330 [N] 290 [L] 240	[N] 315 [N] 310 [L] 280	[N] 370 [N] 350	[N] 440* [N] 420	[N] 385 [N] 370	[N] 500* [N] 480
40		[N] 360 [L] 270	[N] 380 [L] 330	[N] 420		[N] 440	
50		[N] 470 [N] 420	[N] 445 [N] 440	[N] 595 [N] 480	[N] 515*	[N] 615 [N] 500	[N] 955* [N] 605
100		[N] 770	[N] 795 [N] 790	[N] 945 [N] 830	[N] 740*	[N] 965 [N] 850	[N] 965

Legenda

Normal	Retensi	Jitu 2 TIDAK DITAWARKAN
--------	---------	-------------------------------

[N] FUP Normal

[L] FUP Rendah

* dengan Disney+

Metodologi

Jika menawarkan paket yang sama dengan harga retensi

1. Cari kecepatan di kolom paling kiri dan 1P / 2P / 3P di baris paling atas, tawarkan pelanggan dengan harga yang ditandai warna KUNING (paket retensi). Periksa apakah harga paket ini lebih rendah dari ARPU pelanggan saat ini

Jika penawaran per anggaran baru dan kasus penggunaan baru

Konteks A: pelanggan sekarang membayar 445K untuk 50 mbps dan 2P (HP). Anggaran barunya hanya 350K dan dia masih menggunakan ponsel.

1. Identifikasi di mana paket existing pelanggan berada. Dalam kolom yang sama, lacak harga mengarah ke baris atas (kecepatan lebih rendah, harga lebih rendah) untuk mengetahui arpu setinggi mungkin berikutnya yang nilainya masih di bawah harga paket existing pelanggan. Misal nya Akan menawarkan JITU 2 paket 40 mbps, 2P (HP) @ 330K
2. Jika paket yang diidentifikasi adalah JITU 2 (disorot ungu), periksa myCX jika penggunaan FUP pelanggan lebih rendah dari 20% dari CAP saat ini (fitur baru). Jika tidak memenuhi syarat, hanya dapat menawarkan retensi (disorot kuning) atau paket reguler (disorot hijau). Misal nya pelanggan tidak memenuhi kriteria kelayakan (penggunaan FUP ~ 50%). Maka tawarkan paket Retensi 40 mbps, 2P (HP) @ 380K. Jika menolak, tawarkan paket Retensi 30 mbps, 2P (HP) @ 310K

Lampiran B: Produk per Pemetaan Kompetitor – ketika pelanggan mengutip harga kompetitor, kami dapat memberikan penawaran terbaik sesuai dengan apa yang ditawarkan kompetitor

Kompetitor	Produk Pemenang	B: Penawaran Terbaik		
		A: Penawaran Terbaik	Berikutnya	Komentar Tambahan
ICONNET	10 Mbps, unlimited GB @ 135K (non-promo: 185K)	10 Mbps, 350 GB @ 170K	10 Mbps, 20 GB Kuota @ 65K	Tekankan bahwa tarif ICONNET hanya untuk 3 bulan pertama, setelahnya adalah 185K (10 mbps) dan 207K (20 mbps) yang mirip dengan harga IndiHome
	20 Mbps, unlimit GB @ 185K (non-promo: 207K)	20 Mbps, 750 GB @ 220K	10 Mbps, 350 GB @ 170K	
BizNet	30 Mbps, unlimit GB @ 250K	30 Mbps, 1100 GB @ 290K	30 Mbps, 1100 GB, BYOD @255K	
	50 Mbps, unlimit GB @ 350K	40 Mbps, 1800 GB @ 360K	50 Mbps, 1800 GB, 2P (Telepon) @ 440K	
Xi Home	30 Mbps, unlimit GB, 2P (TV) @ 212K	30 Mbps, 1100 GB, BYOD @ 255 ribu	30 Mbps, 1100 GB @ 290K	
	50 Mbps, unlimit GB, 2P (TV) @ 254K	40 Mbps, 1500 GB @ 360K	50 Mbps, 1800 GB @ 440K	
First Media	20 Mbps, unlimited GB, 2P (TV) @ 267K	20 Mbps, 750 GB, TV @ 280K	30 Mbps, 1100 GB, TV @ 350K	Catatan: kecepatan reguler untuk FM hanya 15 Mbps dan hanya dapat sesekali naik hingga 25 Mbps. IndiHome secara konsisten dapat memberikan 20 Mbps Catatan: kecepatan reguler untuk FM hanya 30 Mbps dan hanya dapat sesekali naik hingga 50 Mbps. IndiHome secara konsisten dapat menyediakan 50 Mbps dengan harga yang sama
	50 Mbps, unlimited GB, 2P (TV) @ 378K	50 Mbps, 1800 GB, TV @ 440K	40 Mbps, 1500 GB, TV @ 420K	

Metodologi

1. Agen menanyakan pelanggan mengenai produk kompetitor mana yang dia lihat
2. Cocokkan jawaban atas produk terbaik untuk setiap merek dan counteroffer dengan produk di bawah **Kolom A: Penawaran Terbaik**.
3. Jika Pelanggan tidak dapat menerima produk di bawah **Kolom A: Penawaran Terbaik** karena masih terlalu mahal, counteroffer dengan produk di bawah **Kolom B: Penawaran Terbaik Berikutnya** sebaliknya yang berada pada harga yang lebih rendah.

Lampiran C: Produk diurutkan berdasarkan 1P / 2P / 3P - ketika pelanggan meminta untuk menurunkan fitur (misalnya TV, Telepon) secara khusus

Turunkan versi 1P/2P/3P

Speed	Type	Associated Features	FUP Type	FUP	Package Type	Price
10	1P	-	Low	5	Retention	33
10	1P	-	Normal	350	Retention	170
	2P	HP	Normal	350	Retention	190
	2P	TV	Normal	350	Retention	230
	3P	HP + TV	Normal	350	Retention	250
20	1P	-	Low	350	JITU 2	183
	1P	-	Normal	750	Retention	220
	2P	HP	Normal	750	Retention	240
	2P	HP	Low	350	JITU 2	245
	2P	TV	Normal	750	Retention	280
	3P	HP + TV	Normal	750	Retention	300
30	1P	-	Low	550	JITU 2	240
	2P	HP	Low	550	JITU 2	280
	1P	-	Normal	1100	Retention	290
	2P	HP	Normal	1100	Retention	310
	2P	TV	Normal	1100	Retention	350
	3P	HP + TV	Normal	1100	Retention	370
40	1P	-	Low	800	JITU 2	270
	2P	HP	Low	800	JITU 2	330
	1P	-	Normal	1500	Retention	360
	2P	HP	Normal	1500	Retention	380
	2P	TV	Normal	1500	Retention	420
	3P	HP + TV	Normal	1500	Retention	440
50	1P	-	Normal	1800	Retention	420
	2P	HP	Normal	1800	Retention	440
	2P	TV	Normal	1800	Retention	480
	3P	HP + TV	Normal	1800	Retention	500
100	1P	-	Normal	2000	Retention	770
	2P	HP	Normal	2000	Retention	790
	2P	TV	Normal	2000	Retention	830
	3P	HP + TV	Normal	2000	Retention	840

Metodologi

- Identifikasi paket apa yang saat ini pelanggan miliki di sepanjang matriks
- Tawarkan paket terbaik berikutnya dengan ARPU yang lebih rendah (dengan **melacak ke arah atas**) dengan mengurangi fitur terkait.
Perhatikan bahwa kecepatannya tidak boleh berubah.
- Paket JITU 2 TIDAK DITAWARKAN**

Misalnya, jika pelanggan saat ini membayar 370K untuk 2P (TV) 30 mbps dan permintaan untuk menghapus fitur TV, maka tawarkan 1P 30 Mbps @ 330K. Jika pelanggan menolak dan menganggapnya terlalu mahal, kutip harga retensi 1P 30 Mbps @ 290K – klaim bahwa berikut adalah harga khusus yang unik baginya.

Lampiran D: Produk diurutkan berdasarkan kecepatan - ketika pelanggan meminta untuk menurunkan kecepatan secara khusus

Kecepatan Downgrade

Type	Speed	FUP Type	FUP	Package Type	Price
1P	10	Low	5	Retention	35
	10	Normal	350	Retention	170
	20	Low	350	JITU 2	185
	20	Normal	750	Retention	220
	30	Low	550	JITU 2	240
	40	Low	800	JITU 2	270
	30	Normal	1100	Retention	290
	40	Normal	1100	Retention	360
2P (HP)	50	Normal	1800	Retention	420
	100	Normal	1800	Retention	770
	10	Normal	350	Retention	190
	20	Normal	750	Retention	240
	20	Low	350	JITU 2	245
	30	Low	550	JITU 2	280
	30	Normal	1100	Retention	310
	40	Low	800	JITU 2	330
2P (TV)	40	Normal	1500	Retention	380
	50	Normal	1800	Retention	440
	100	Normal	1800	Retention	790
	10	Normal	350	Retention	230
	20	Normal	750	Retention	280
	30	Normal	1100	Retention	350
	40	Normal	1500	Retention	420
	50	Normal	1800	Retention	480
3P	10	Normal	350	Retention	250
	20	Normal	750	Retention	300
	30	Normal	1100	Retention	370
	40	Normal	1500	Retention	440
	50	Normal	1800	Retention	500
	100	Normal	2000	Retention	840

Metodologi

1. Identifikasi paket apa yang saat ini pelanggan miliki di sepanjang matriks
2. Tawarkan paket terbaik berikutnya dengan ARPU yang lebih rendah (dengan **melacak ke arah atas**) dengan mengurangi kecepatan yang terkait dengannya.
3. **Paket JITU 2 TIDAK DITAWARKAN**

Perhatikan bahwa 1P/2P/3P tidak boleh berubah

Misalnya, jika pelanggan saat ini membayar 370K untuk 2P (TV) 30 mbps dan permintaan untuk menghapus fitur TV, saya akan menawarkannya 2P (TV) 20 Mbps @ 280K. Jika pelanggan menolak dan menganggapnya terlalu mahal, maka kurangi kecepatan dengan menawarkan 2P (TV) 10 mbps @ 230K.