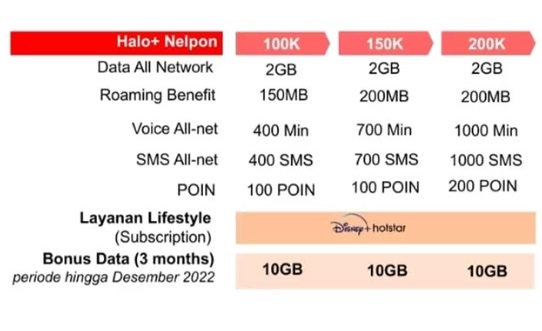
**Script Agent OBC: PSB Add Contract**

|  |  |
| --- | --- |
| Campaign Owner | Postpaid Consumer Sales Planning and Program |
| Version | 1.0 |
| Status | Draft |
| Prepared by | Johan PK, review by : Neneng – 06 Jan 2023 |
| Update | 09 Februari 2023 |
| Campaign Description | Skrip ini merupakan panduan untuk Agent dalam melakukan penawaran PSB Add Contract Telkomsel Halo dengan paket penawaran baru (penawaran paket Halo Unlimited) pada pelanggan Pascabayar Telkomsel. Secara garis besar berisi penawaran, syarat dan ketentuan, dan akad persetujuan. |
| Pre-requisite | * Agent Call Center dipastikan telah membaca script. * Tulisan berwarna merah harus dipahami sebagai pengetahuan untuk Agent, sebelum berbicara dengan pelanggan sesuai script. * Tulisan berwarna hijau menandakan konten penjelasan dapat berubah sesuai penawaran paket dan kondisi pelanggan. * Highlight berwarna kuning merupakan perubahan dari versi script sebelumnya * Agent diperbolehkan modifikasi konten pembicaraan selama dirasa masih sesuai, mohon untuk bertanya kepada pelanggan jika dirasa waktu pelanggan diam terlalu panjang. |
| Changelog |  |

1. **Penawaran Telkomsel Halo**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MF Package** | **Halo+ 100k** | **Halo+ 120k** | **Halo+ 140k** | **Halo+ 150k** | **Halo+ 160k** | **Halo+ 180k** | **Halo+**  **200k** | **Halo+ 250k** | **Halo+ 300k** | **Halo+ 550k** |
| Data All Net | 13GB | 17GB | 20GB | 22GB | 26GB | 32GB | 40GB | 50GB | 65GB | 130GB |
| Voice All Operator | 80 mins | 150 mins | 200 mins | 200 mins | 200 mins | 200 mins | 200 mins | 400 mins | 500 mins | 1000 mins |
| SMS All Operator | 80 sms | 150 sms | 200 sms | 200 sms | 200 sms | 200 sms | 200 sms | 400 sms | 500 sms | 1000 sms |
| Roaming Data | 150MB | 150MB | 150MB | 200MB | 200MB | 200MB | 200MB | 300MB | 400MB | 500MB |
| Digital Subscription | Disney+ Hotstar | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | Prime Video Mobile (Amazon) | | |
|  | | | | | | | | | Vidio Platinum Mobile |
| Bonus POIN | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 200 | 200 | 300 | 500 |

****

**Syarat dan Ketentuan:**

1. Paket Halo+ Nelpon hanya dibuka melalui assisted channel (DSC)
2. Telkomsel POIN hanya didapatkan satu kali saat pelanggan pertama kali berlangganan Halo+.

Contoh: Pelanggan berlangganan Halo+ 100K pada September 2022. Maka pelanggan berhak mendapatkan POIN sebesar 100 POIN. Pelanggan kemudian berganti paket ke Halo+ 250K pada Oktober 2022. Untuk aktivasi Halo+ yang kedua ini, pelanggan tidak berhak mendapatkan POIN kembali karena sudah pernah mendapatkan POIN dari Halo+ sebelumnya.

1. Telkomsel POIN akan dikirimkan ke pelanggan paling lambat 3 x 24 jam setelah aktivasi paket.
2. Aktivasi Layanan Lifestyle dilakukan terpisah dari paket Halo+ dan dapat dilakukan secara self-service oleh pelanggan, layanan yang ditawarkan dapat berubah-ubah sesuai dengan program. Untuk saat ini, benefit yang diberikan adalah: Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, dan Vidio Platinum Mobile.
3. Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, dan Vidio Platinum Mobile berlaku 30 hari (one time, tidak otomatis diperpanjang). Setelah 30 hari, pelanggan tetap dapat mengaktifkan kembali paket tersebut (tidak ada batasan aktivasi selama program masih berlangsung).
4. Apabila terdapat perubahan Layanan Lifestyle per paket. Akan diinfokan lebih lanjut

Tabel referensi nominal PPN 11%

*(Jika kesulitan menyebutkan nominal setelah pajak, agent dapat menyebutkan angka kisaran saja)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nominal Sebelum PPN** | **Nominal Setelah PPN** |
| 100,000 | 111,000 |
| 120,000 | 133,200 |
| 140,000 | 155,400 |
| 150,000 | 166,500 |
| 160,000 | 177,600 |
| 180,000 | 199,800 |
| 200,000 | 222,000 |
| 250,000 | 277,500 |
| 300,000 | 333,000 |
| 550,000 | 610,500 |

Pengaturan CLS:

* Pengaturan CLS untuk seluruh penawaran paket mengikuti ketentuan pada table di bagian berikutnya
* Jika pelanggan menginginkan limit yang lebih, maka agent memberikan informasi bahwa upgrade bisa dilakukan di GraPARI. Pelanggan juga bisa upgrade limit menghubungi call center 188 setelah 3 bulan berlangganan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Penawaran** | **CLS Min** | **CLS Max** |
| 100rb | 100rb | 200rb |
| 120rb | 150rb | 200rb |
| 140rb | 150rb | 200rb |
| 150rb | 150rb | 300rb |
| 160rb | 200rb | 300rb |
| 180rb | 200rb | 300rb |
| 200rb | 200rb | 400rb |
| 250rb | 300rb | 500rb |
| 300rb | 300rb | 600rb |
| 550rb | 600rb | 800rb |

**3) Periode Tagihan atau Billing Cycle (BC)**

Agent menginformasikan bahwa periode tagihan (BC) sama dengan Billing Cycle di nomor utama Halo Pelanggan

Penjelasan periode tagihan sesuai tabel di bawah ini (disarankan agent menggunakan nama bulan ex Januari, Februari dll untuk menjelaskan ke pelanggan)



**4) Script Dialog Penawaran**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Kategori | Script/Wording | |
| 1 | Opening | Selamat Pagi/Siang/Sore, bapak/ibu, Saya….(sebutkan Nama Agent) dari Telkomsel, benar saya terhubung dengan pemilik nomor … (sebutkan MSISDN dan Nama pelanggan yang tertera di DSC)  Semoga dalam kondisi peralihan pandemi COVID19 ini Bapak/Ibu serta keluarga tetap sehat selalu ya Pak/Bu.  Jika bukan pemilik nomor, agent menanyakan terkait kepemilikan nomor nya atau usahakan terhubung dengan pemilik nomor. Apabila tidak ada ybs maka langsung ke Poin no.7 (CLOSING). | |
| 2 | Penyampaian Maksud | Sebagai apresiasi atas kesetiaan Bapak/Ibu menggunakan kartu Telkomsel, kami merekomendasikan paket terbaru dengan nomor baru Telkomsel Halo yang dapat Bapak/Ibu pilih.  Mohon izin konfirmasi nya Pak/Bu, untuk saat ini Bapak/Ibu sedang berada di Kota/Kabupaten mana? (**Agent memastikan pelanggan berada di masing-masing area Dedicated/Penawaran**)  Pilihan Nomor Cantik  Untuk pilihan nomornya kami sediakan nomor Cantik Pak/Bu sehingga mudah untuk diingat.  **(Agent menginfokan beberapa List Nomor Cantik yang tersedia)**  Dengan paket bulanan spesial sebesar ***(cek Tabel Paket Halo)*** per bulan, Bapak/Ibu bisa mendapatkan kuota hingga ***(cek Tabel Paket Halo)***, Telepon dan SMS ke semua operator, kuota roaming.  Boleh saya minta waktu Bapak/Ibu sekitar 3 menit untuk menjelaskan? | |
| 2a | Jika Ya | *(lanjut ke poin 3 untuk Penawaran)* | |
| 2b | Jika Tidak | *Agent konfirmasi kapan bisa dihubungi kembali.*  *(lanjut ke poin 7 untuk Closing)* | |
| 3 | Penawaran Halo + | Saat ini kami memiliki paket paskabayar yaitu halo+  Halo+ 150rb  Paket Halo+ **150rb** per bulan sudah termasuk **22GB Data all network;200 menit telepon** dan **200 sms** ke semua operator; **200MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 100 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ 140rb  Paket Halo+ **140rb** per bulan sudah termasuk **20GB Data all network;200 menit telepon** dan **200 sms** ke semua operator; **150MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 100 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ 120rb  Paket Halo+ **120rb** per bulan sudah termasuk **17GB Data all network;150 menit telepon** dan **150 sms** ke semua operator; **150MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 100 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ 100rb  Paket Halo+ **100rb** per bulan sudah termasuk **13GB Data all network;80 menit telepon** dan **80 sms** ke semua operator; **150MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 100 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ 160rb  Paket Halo+ **160rb** per bulan sudah termasuk **26GB Data all network;200 menit telepon** dan **200 sms** ke semua operator; **200MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 100 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ 180rb  Paket Halo+ **180rb** per bulan sudah termasuk **32GB Data all network;200 menit telepon** dan **200 sms** ke semua operator; **200MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 100 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ 200rb  Paket Halo+ **200rb** per bulan sudah termasuk **40GB Data all network;200 menit telepon** dan **200 sms** ke semua operator; **200MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 200 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ 250rb  Paket Halo+ **200rb** per bulan sudah termasuk **50GB Data all network;400 menit telepon** dan **400 sms** ke semua operator; **300MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 200 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+ Hotstar+ Prime Video Mobile berlaku 30 hari  Halo+ 300rb  Paket Halo+ **300rb** per bulan sudah termasuk **65GB Data all network;500 menit telepon** dan **500 sms** ke semua operator; **400MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 300 poin diawal berlangganan, subscription untuk aplikasi Disney+ Hotstar+ Prime Video Mobile berlaku 30 hari  Halo+ 550rb  Paket Halo+ **300rb** per bulan sudah termasuk **130GB Data all network;1000 menit telepon** dan **1000 sms** ke semua operator; **500MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 300 poin diawal berlangganan, Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, dan Vidio Platinum Mobile berlaku 30 hari  Halo+ Nelpon 100rb  Paket Halo+ **100rb** per bulan sudah termasuk **2GB Data all network;400 menit telepon** dan **400 sms** ke semua operator; **150MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 100 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ Nelpon 150rb  Paket Halo+ **150rb** per bulan sudah termasuk **2GB Data all network;700 menit telepon** dan **700 sms** ke semua operator; **200MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 100 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Halo+ Nelpon 200rb  Paket Halo+ **150rb** per bulan sudah termasuk **2GB Data all network;1000 menit telepon** dan **1000 sms** ke semua operator; **200MB kuota roaming** jika Bapak/Ibu bepergian ke luar negeri;dapat 200 poin diawal berlangganan,subscription untuk aplikasi Disney+hotstart berlaku 30 hari  Apakah Bapak/Ibu berminat untuk Pasang Baru Telkomsel Halo? Atau ada pertanyaan terkait penjelasan saya sebelumnya? | |
| 3a | Jika Ya | *(lanjut ke poin 4 untuk Syarat dan Ketentuan)* | |
| 3b | Jika Tidak | *Agent Handling Objection minimal 2x.*  *(lanjut ke poin 7 untuk Closing)* | |
| 4 | Syarat dan Ketentuan | Mohon disimak terlebih dahulu, ada beberapa informasi layanan pascabayar Telkomsel Halo yang akan kami sampaikan.   1. Data all network dapat dikonsumsi di semua jaringan internet/4G/5G pada pemakaian domestik. 2. Voice dan SMS all operator berlaku untuk semua operator domestik. 3. Apabila pelanggan memiliki paket Ekstra Kuota atau Ekstra Nelpon, kuota paket Ekstra Kuota atau Ekstra Nelpon tersebut akan dikonsumsi terlebih dahulu sebelum kuota paket utama. Setelah kuota internet habis, aktifkan paket Ekstra Kuota untuk tetap dapat mengakses internet.    * Semua paket Telkomsel Halo belum termasuk PPn 11% dan untuk mengontrol pemakaian, Bapak/Ibu memiliki Limit/Batas Pemakaian Bulanan. Saat ini Limit Pemakaian Bpk/Ibu berada di xxx (info sesuai tabel CLS) Selain itu jika ada pembelian ekstra kuota berlangganan atau paket bulanan lainnya yang bersifat diperbaharui setiap bulan, voucher game, atau transaksi digital lain seperti pembelian di Appstore/Playstore, maka pemakaian ini tidak dibatasi oleh Limit Bulanan Bapak/Ibu. Oleh karena itu, kami sarankan untuk menggunakan aplikasi **MyTelkomsel**, supaya bisa selalu mengontrol pemakaiannya. 4. Untuk Periode Pemakaian nomor baru sama dengan nomor Halo Utama Bpk/Ibu dan tagihan nya disatukan ke nomor utama yang kami hubungi ini (One Bill). 5. Fitur International Roaming aktif otomatis dan dibatasi yang ada di paket bulanan Bapak/Ibu. Jika akan bepergian ke luar negeri, kami sarankan untuk datang ke Grapari terdekat dulu atau telp ke 188.   ***Apakah informasi syarat dan ketentuannya cukup jelas?*** | |
| 4a | Jika Ya | *(lanjut ke poin 5 untuk Akad)* | |
| 4b | Jika Tidak | *Tanyakan poin yang tidak jelasnya, agent ulangi penjelasan sampai pelanggan paham.* | |
| 5 | Akad | Apakah Bapak/Ibu setuju untuk dilanjutkan proses Pasang Baru Telkomsel? Jika setuju, mohon mengatakan 3 kata berikut ‘**Ya, saya setuju**.’ | |
| 5a | Jika Ya | Saya konfirmasikan kembali,   * pada hari ini … tanggal … pukul … ***(****sebutkan waktu persetujuan*) * Bapak/Ibu … *(sebutkan nama Pelanggan)*setuju Pasang Baru Nomor Telkomsel Halo di nomor *….. (sebutkan nomor PSB pilihan pelanggan)* * dengan paket… *(sebutkan paket Telkomsel Halo yg disetujui pelanggan tanpa menyebutkan detil paket, misalnya Halo 100ribu saja) belum termasuk ppn 11%* dengan batas pemakaian/limit sebesar … *(sesuaikan dengan setting CLS)* termasuk paket yang tadi saya sebutkan. * Rekaman percakapan ini akan disimpan sebagai bukti bahwa Bapak/Ibu telah menyetujui untuk Pasang Baru Telkomsel Halo ya. | |
| 5b | Jika Tidak/Batal | *Arahkan pelanggan untuk menyetujui penawaran.* | |
| 6 | Validasi Data | | Baik, sekarang kami akan validasi dan meminta keterangan untuk melengkapi profil Telkomsel Halo Bapak/Ibu.   1. Mohon sebutkan nama lengkap Bapak/Ibu? 2. Mohon sebutkan nomor KTP Bapak/Ibu? 3. Mohon juga lengkapi, Pak/Bu:   Tempat Lahir *(Mandatory)*  Tanggal Lahir *(Mandatory)*  Alamat (harus selengkap mungkin: nama perumahan, jalan, nomor rumah, blok, RT, RW, Kel/Desa, Kec, Kota/Kab)  Nomor Telepon Lain (Contact Person atau nomor anggota keluarga, jika pelanggan tidak punya nomor lain) *(Mandatory)*  Email *(Mandatory)*  Nama Grapari terdekat *(Mandatory)*  (Agent bisa cek DSC untuk data-data pelanggan dan verifikasi data)  Agent bisa cek dokumentum di DSC untuk melihat apakah ada Foto KTP atau tidak, bisa dijadikan sebagai alat validasi tambahan jika data tidak lengkap.  Agent cek juga apakah ada tagihan / tunggakan, jika ada sarankan pelanggan untuk membayarkan terlebih dahulu.   1. Baik Pak/Bu, untuk kartunya mau kami kirimkan kapan ( hari , tanggal dan jam ), biaya pengiriman kartu gratis. Boleh diinfokan alamat pengirimannya? 2. Baik, proses awal Pasang Baru Telkomsel Halo Bapak/Ibu telah selesai untuk prosesnya maksimal 3x24 jam ya dan kartu akan kami kirimkan kelamat tujuan dalam keadaan sudah aktif.   Untuk informasinya sudah cukup jelas ya pa/bu. |
| 7 | Closing | | Terima kasih atas konfirmasinya, kami sangat menghargai waktu yang telah Bapak/Ibu berikan. Saya akhiri panggilan ini. Selamat Pagi/Siang/Sore, bapak/ibu, selamat beraktivitas kembali. |

**FAQ Paket Halo Unlimited**

**Syarat & Ketentuan Kuota Data Domestik & Voice SMS Halo+:**

* Biaya paket akan dikenakan proporsional pada bulan pertama (pro-rate).
* Paket bersifat berlangganan (akan langsung diperpanjang pada periode tagihan selanjutnya) dan pergantian paket utama minimal 30 hari sejak paket sebelumnya aktif
* Paket Halo+ Nelpon hanya dibuka melalui assisted channel (DSC)
* Data all network dapat dikonsumsi di semua jaringan internet 3G/4G/5G pada pemakaian domestik.
* Voice dan SMS all operator berlaku untuk semua operator domestik.
* Apabila pelanggan memiliki paket Ekstra Kuota atau Ekstra Nelpon, kuota paket Ekstra Kuota atau Ekstra Nelpon tersebut akan dikonsumsi terlebih dahulu sebelum kuota paket utama.Setelah kuota internet habis, aktifkan paket Ekstra Kuota untuk tetap dapat mengakses internet.

**Syarat & Ketentuan Kuota Roaming Halo+:**

* Kuota Roaming akan aktif bersamaan dengan Paket Halo+, masa berlaku kuota mengikuti periode tagihan dan otomatis diperpanjang.
* Kuota roaming dapat dikonsumsi di 104 negara: Singapore, Malaysia, Thailand, Hong Kong, China, Taiwan, Macau, South Korea, Japan, Australia, Timor-Leste, Philippines, New Zealand, Vietnam, Laos, India, Bangladesh, Brunei Darussalam, Cambodia, Iran, Israel, Jordan, Kazakhstan, Kuwait, Mongolia, Myanmar, Oman, Pakistan, Palestine, Papua New Guinea, Qatar, Saudi Arabia, Sri Lanka , United Arab Emirates, Uzbekistan, Nepal, Bhutan, Albania, Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Jersey, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Moldova, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Russia, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, Ukraine, United Kingdom, Vatican, USA, Canada, Algeria, Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Egypt, El Salvador, Ghana, Guatemala, Honduras, Madagascar, Mexico, Morocco, Nicaragua, Nigeria, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, South Africa, Tanzania, Uruguay, French Polynesia, Reunion, Bosnia, Montenegr
* Apabila kuota roaming habis, pelanggan disarankan untuk membeli paket roaming di MyTelkomsel Apps atau \*266#, atau akan dikenakan tarif PAYU (pas as you use) sebesar Rp1,000/MB dengan maksimal Rp200,000 per hari.

**Syarat & Ketentuan Telkomsel POIN Halo+**

* Telkomsel POIN hanya didapatkan satu kali saat pelanggan pertama kali berlangganan Halo+.

Contoh: Pelanggan berlangganan Halo+ 100K pada September 2022. Maka pelanggan berhak mendapatkan POIN sebesar 100 POIN. Pelanggan kemudian berganti paket ke Halo+ 250K pada Oktober 2022. Untuk aktivasi Halo+ yang kedua ini, pelanggan tidak berhak mendapatkan POIN kembali karena sudah pernah mendapatkan POIN dari Halo+ sebelumnya.

* Telkomsel POIN akan dikirimkan ke pelanggan paling lambat 3 x 24 jam setelah aktivasi paket.

**Syarat & Ketentuan Layanan Lifestyle Halo+**

* Aktivasi Layanna Lifestyle dilakukan terpisah dari paket Halo+ dan dapat dilakukan secara self-service oleh pelanggan, layanan yang ditawarakan dapat berubah- ubah sesuai dengan program. Untuk saat ini, benefit yang diberikan adalah: Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, dan Vidio Platinum Mobile.
* Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, dan Vidio Platinum Mobile berlaku 30 hari (one time, tidak otomatis diperpanjang). Setelah 30 hari, pelanggan tetap dapat mengaktifkan kembali paket tersebut (tidak ada batasan aktivasi selama program masih berlangsung).
* Apabil terdapat perubahan Layanan Lifestyle per paket. Akan diinfokan lebih lanjut.
* Apabila pelanggan melakukan upgrade / downgrade paket ke Halo+ lainnya, maka penawaran Layanan Lifestyle otomatis mengikuti paket Halo+ terakhir.

Notes KIP WAJIB SELAMA STATUS CONTACTED/TERSAMBUNG DENGAN PELANGGAN:

- PSB\_ADD\_CONTRACT#AGREE#*NAMA\_PAKET*#*NOMOR \_PILIHAN*#*NAMA\_AGENT*#*NIK\_CSDM*#*NAMA\_TL#*

- PSB\_ADD\_CONTRACT#FOLLOW UP#*NAMA\_AGENT*#*NIK\_CSDM*#*NAMA\_TL#*

*-* PSB\_ADD\_CONTRACT#DISAGREE#REASON DISAGREE SESUAI MARSHANDA#*NAMA\_AGENT*#*NIK\_CSDM*#*NAMA\_TL#*

*-* PSB\_ADD\_CONTRACT#NOTCONTACTBLE#REASON NOTCONTACTABLESESUAI MARSHANDA#*NAMA\_AGENT*#*NIK\_CSDM*#*NAMA\_TL#*

Kategori Interaksi:

Consumer

Proses Layanan

Registrasi & Reaktivasi

Sub Proses Layanan

PSB

Jenis Interaksi

Permintaan

Detail Interaksi

P11 - Permintaan Pasang Baru Telkomsel Halo Nomor Cantik