**Script Agent OBC: Prepaid to Postpaid Migration (Non 1-Bill)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Campaign Owner** | Postpaid GTM & Partnership |
| **Version** | 2.13b |
| **Status** | Final |
| **Prepared by** | Mhd. Faiq Pradhila |
| **Update** | 3 Feb 2022 ; **Rev.01 : 16 Feb 2023** |
| **Description** | Skrip ini merupakan panduan untuk Agent dalam melakukan penawaran Telkomsel Halo dengan paket penawaran baru (Halo+) kepada pelanggan prabayar 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** | **REV.01**   * Penyampaian maksud PREpaid dan POSTpaid yang dibedakan wording * SnK no.1 dan no.4 double, **setelah -> SnK no.4 dihapus** * Completion “**Jika perlu Isi Pulsa dahulu**” dihapus karena tidak ada ketentuan deposit atau upfront |

**1) Penawaran Orbit Postpaid**

**Paket Utama**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Region** | **Postpaid Price/Month** | **LoS** | **Data Package / Month (GB)** | **Validity Period** |
| Non PUMA | Rp 131.000 | > 6 Month | 70 | BC |
| Rp 81.000 | > 6 Month | 35 | BC |
| PUMA | Rp 155.000 | > 6 Month | 70 | BC |
| Rp 95.000 | > 6 Month | 35 | BC |

**Keterangan Paket Utama Orbit Postpaid**

* Harga sudah termasuk pajak PPN dan berlaku prorate.
* Besaran CLS yang disarankan kepada pelanggan adalah 1x MF atau 2x MF (mengikuti eksisting SOP)
* Pelanggan hanya dapat mengaktifkan 1 main package.
* Penentuan offering product berdasarkan dominan LACCI  
    
  **2) Matriks Penawaran**
* **Region Non PUMA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ARPU Prepaid** | **Orbit Postpaid 81k** | **Orbit Postpaid 131k** |
| **80K ≤ x < 125K** | **v** | v |
| **X ≥ 125** |  | **v** |

* **Region PUMA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ARPU Prepaid** | **Orbit Postpaid 95k** | **Orbit Postpaid 155k** |
| **80K ≤ x < 140K** | **v** | v |
| **X ≥ 140** |  | **v** |

**Note:** Jika pelanggan ingin memigrasikan nomor Orbit lain dipersilahkan jika kriteria LoS lebih dari 6 Bulan dan tetap divalidasi NIK dan device nya di DSC.

**3) Pengaturan Limit**

**Pengaturan CLS Seluruh Area**

* Pengaturan CLS untuk seluruh penawaran paket mengikuti ketentuan pada table di bawah.
* 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Region** | **Penawaran** | **CLS 1** | **CLS 2** |
| Non-PUMA | Orbit Postpaid 81rb | 90rb | 170rb |
| Orbit Postpaid 131rb | 140rb | 280rb |
| PUMA | Orbit Postpaid 95rb | 100rb | 190rb |
| Orbit Postpaid 155rb | 160rb | 320rb |

* Secara standar, CLS International Roaming yang aktif adalah 1 Juta. Setelah Orbit Paskabayar aktif, fitur “International Roaming” di DSC di matikan.

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

Agent menginformasikan bahwa periode tagihan (BC) mengikuti periode tagihan nomor Halo pelanggan

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BC** | **Tanggal Pemakaian** | **Tanggal Invoice** | **Tanggal Pembayaran** | **Tanggal Jatuh Tempo** | **Tanggal Blocked 1** | **Tanggal Blocked 2** |
|
| **BC01** | **1** **-** **30** | **2 - 5** (n+1) | **1** **-** **20** (n+1) | **20** (n+1) | **21** (n+1) | **1** (n+2) |

# 5) Script Dialog Penawaran

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kategori** | | **Script/Wording** |
| **1** | Opening | | Selamat Pagi/Siang/Sore, bapak/ibu, Saya … (*Nama Agent*) dari Telkomsel.  Apa kabar Bapak/Ibu ...? (Menunggu pelanggan merespon) |
| **2** | Penyampaian Maksud | | Apakah betul Bapak/Ibu memiliki modem Telkomsel Orbit?  Betul dengan nomor … *(sebutkan msisdn orbit pelanggan)*?   * *Mandatory: Jika lupa nomor Orbit, arahkan pelanggan untuk cek di applikasi MyOrbit.* * *Jika tidak bisa divalidasi, lanjut ke poin closing untuk selanjutnya di Follow-Up di lain waktu.*   **Jika Tidak:**  Baik bapak/Ibu mohon maaf mengganggu waktunya ya *(lanjut ke poin closing)*  **Jika Ya (PREpaid)**  Sebagai apresiasi atas kesetiaan Bapak/Ibu menggunakan Orbit Prabayar, kami merekomendasikan untuk Migrasi ke Orbit Paskabayar, agar Bapak/Ibu tidak perlu lagi untuk isi pulsa membeli paket tiap bulannya  **Jika Ya (POSTpaid)**  Sebagai apresiasi atas kesetiaan Bapak/Ibu menggunakan Orbit Prabayar, kami merekomendasikan untuk Migrasi ke Orbit Paskabayar, agar Bapak/Ibu tidak perlu lagi untuk isi pulsa membeli paket tiap bulannya dan tagihan dari pemakaian Orbit akan dionebillkan atau dimasukkan ke tagihan Nomor Halo yang bapak/Ibu miliki saat ini.  Dengan paket bulanan spesial sebesar ***81/131rb (Non-PUMA)******95/155rb (PUMA)*** per bulan, Bapak/Ibu bisa mendapatkan kuota hingga ***35/70GB*** per bulan.  *[Jika nomor Pelanggan yang dihubungi adalah nomor Halo dan pelanggan bersedia untuk migrasi dengan skema 1-Bill, serta mendapatkan bonus kuota 3 bulan. Silahkan mengacu ke script P2P Orbit 1-Bill]*  Boleh saya minta waktu Bapak/Ibu sekitar 3 menit untuk menjelaskan? |
| **2a** | Jika Ya | | *(lanjut ke poin* ***3*** *untuk Penawaran)* |
| **2b** | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin* ***7*** *untuk Closing)* |
| **3** | Penawaran Paket Halo | | Baik, kami merekomendasikan Bapak/Ibu untuk paket Orbit Paskabayar ***81/131rb (Non-PUMA)******95/155rb (PUMA)*** *(sesuaikan dengan data whitelist)*  ***Orbit Postpaid 81K / 95K***: Paket bulanan Orbit senilai **81rb / 95K** termasuk pajak 11%, per bulan sudah termasuk kuota data sebesar **35GB**; dan tambahan quota **10GB** selama 3 bulan yang akan diaktifkan di nomor Halo Bpk/Ibu.  ***Orbit Postpaid 131K / 155K***: Paket bulanan Orbit senilai **131rb / 155K** termasuk pajak 11%, per bulan sudah termasuk kuota data sebesar **70GB**; dan tambahan quota **10GB** selama 3 bulan yang akan diaktifkan di nomor Halo Bpk/Ibu.  Apakah Bapak/Ibu berminat untuk migrasi? Atau ada pertanyaan terkait penjelasan saya? |
| **3a** | Jika Ya | | *(lanjut ke poin* ***4*** *SnK)* |
| **3b** | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin* ***8*** *untuk Closing)* |
| **4** | Syarat dan Ketentuan | | Mohon disimak ya Pak/Bu, berikut syarat dan ketentuan jika Bapak/Ibu ingin migrasi ke layanan Orbit paskabayar.   1. Layanan Orbit Paskabayar baik dipakai atau tidak dipakai akan dikenakan biaya bulanan minimal sejumlah Harga Paket Halo yang dijelaskan sebelumnya yaitu ***81/131rb (Non-PUMA)******95/155rb (PUMA)*** termasuk pajak. 2. Perlu diingat bahwa tagihan tersebut bisa saja melebihi paket bulanan jika Bapak/Ibu membeli ekstra kuota orbit.   Tagihan akan terus terakumulasi apabila tidak dibayarkan.  Oleh karena itu, Bapak/Ibu kami sarankan untuk cek **MyOrbit** secara berkala, supaya Bapak/Ibu bisa selalu mengontrol pemakaian Bapak/Ibu.   1. Setelah Migrasi ke Orbit Paskabayar, nomor tidak lagi bisa migrasi kembali ke Orbit PraBayar.   *Sampai disini apakah Bapak/Ibu paham terkait penjelasan saya? Atau ada pertanyaan?*   1. Sisa kuota, dan semua paket di Orbit Prabayar akan hangus. Namun, Sisa Pulsa Prabayar serta Telkomsel POIN yang tersisa tidak akan hangus. Seluruh pulsa Bapak/Ibu akan menjadi pengurang tagihan Orbit Paskabayar Bapak/Ibu nantinya 2. Paket Orbit Paskabayar sudah termasuk pajak dan untuk mengontrol pemakaian, Bapak/Ibu memiliki Limit/Batas Pemakaian Bulanan. Pilihan nominal limit yang tersedia adalah 1x atau 2x dari paket Orbit Postpaid ***90k/170k*** ***/*** ***140k/280k (Non-PUMA) 100k/190k / 160k/320k (PUMA)***. Kami sarankan untuk nominal yang 2x paket jika Bapak/Ibu membutuhkan pembelian ekstra kuota.   Jadi bagaimana Pak/Bu? Nominal mana kah yang cocok untuk limitnya?   1. Jika memang Bapak/Ibu membutuhkan nilai limit yang lebih besar, silakan datang ke GraPARI atau telepon ke call center 188. Jika sudah 3 bulan berlangganan, upgrade limit juga bisa dilakukan via Virtual Assistant Telkomsel Veronika. (MyTelkomsel App, Line, dll.)   *Sampai disini apakah Bapak/Ibu paham terkait penjelasan saya? Atau ada pertanyaan?*   1. Periode penggunaan Orbit Paskabayar Bapak/Ibu diperbaharui per tanggal **1** setiap bulannya*,* jadi Bapak/Ibu tidak perlu bingung kapan harus melakukan pembayaran. Bapak/ Ibu bisa melihat tagihannya di aplikasi **MyTelkomsel**.   Namun perlu diingat bahwa batas pembayaran setiap bulannya adalah tanggal **20**, sehingga jika setelah tanggal 20 belum ada pembayaran, maka nomor Bapak/Ibu akan terblokir sementara hingga pembayaran dilakukan.   1. Sisa kuota Orbit tidak terakumulasi ke periode berikutnya, kuota akan di reset setiap tanggal 1. Jika kuota habis sebelum periode pemakaian berakhir, Bapak/Ibu bisa membeli paket ekstra kuota di applikasi MyOrbit atau MyTelkomsel. 2. Jika bersedia untuk migrasi, Bapak/Ibu juga setuju untuk memberikan data2 yang dibutuhkan untuk keperluan registrasi Orbit Paskabayar kepada kami pihak Telkomsel, serta menjamin bahwa segala data yang diberikan adalah benar.   *Apakah informasi syarat dan ketentuannya cukup jelas?* |
| **4a** | Jika Ya | | *(lanjut ke poin 5 untuk Akad)* |
| **4b** | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin 7 untuk Closing)* |
| **5** | Akad | | Apakah Bapak/Ibu setuju untuk dilanjutkan proses migrasi ke paskabayar Orbit Paskabayar? Jika setuju, mohon mengatakan ‘**Ya, saya setuju**.’ |
| **5a** | Jika Ya | | Saya konfirmasikan kembali,   * pada hari ini … tanggal … pukul … ***(****sebutkan waktu persetujuan*) * Bapak/Ibu … *(sebutkan nama Pelanggan)* di nomor *… (sebutkan nomor pelanggan)* setuju Migrasi dari Orbit PraBayar menjadi Orbit Paskabayar * dengan paket … *(sebutkan paket Orbit yg disetujui)* dengan batas pemakaian maksimal sebesar … *(sesuaikan dengan setting CLS)* termasuk paket yang tadi saya sebutkan. * Rekaman percakapan ini akan disimpan sebagai bukti bahwa Bapak/Ibu telah menyetujui untuk migrasi ke Orbit Paskabayar.   ***Ingatkan pelanggan akan Batas Akhir Bayar Tagihan\****   * Priode pemakaian Bapak/Ibu adalah tanggal 1 hingga akhir bulan tersbut, sehingga periode pembayaran tagian Bapak/Ibu adalah tanggal 2 – 20 pada bulan berikutnya   ***Tanyakan mengenai preferensi pembayaran kepada pelanggan\****   * Sebelumnya apakah Bapak/Ibu sudah tahu akan melakukan pembayaran menggunakan apa?   + **Jika ya:**  Agent dipersilahkan untuk menjelaskan cara pembayaran melalui channel tersebut jika pelanggan bertanya lebih lanjut.   + **Jika Tidak:**  Pembayaran tagihan dapat dilakukan di LinkAja, MyTelkomsel, ATM, Indomaret/Alfamart, Gopay, Ovo, Digital E-Commerce (Tokopedia, Blibli, Bukalapak, Shopee).   + **Info lebih lanjut untuk agent:**  [tsel.me/carabayar](http://www.tsel.me/carabayar) & [tsel.me/carabayarhalo](http://www.tsel.me/carabayarhalo) *(boleh disampaikan ke pelanggan)* * Jika tagihan tidak dibayar hingga tanggal **20**,maka layanan paskabayar Bapak/Ibu tidak bisa digunakan karena di-blokir sementara. Saat terblokir Bapak/Ibu tetap dikenakan biaya bulanan. Setelah pembayaran dilakukan, blokir akan secara otomatis terbuka. Karena itu mohon melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo.   *\*dapat disampaikan sebelum akad pula, disesuaikan dengan Agent* |
| **5b** | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin 7 untuk Closing)* |
| **6** | Validasi Data | Baik, sekarang kami akan validasi dan meminta keterangan untuk melengkapi profil Orbit Paskabayar Bapak/Ibu.   1. Apakah benar Bapak/Ibu yang saat ini saya telepon bernama … *(Mandatory, sebutkan nama Pelanggan)* merupakan penanggung jawab nomor *…(Mandatory, sebutkan nomor Pelanggan) ?* 2. Mohon sebutkan nomor KTP Bapak/Ibu? *(Mandatory, jika data tidak sesuai dengan pencocokan di menu Pencarian Lanjutan dan/atau Monitoring Prepaid/Unreg, sarankan pelanggan untuk registrasi ulang di UMB \*444# sampai berhasil atau data di sistem berubah sesuai dengan data registrasi pelanggan)* 3. Mohon sebutkan nomor KK Bapak/Ibu? *(Tidak Mandatory, pastikan NIK valid jika tidak bawa/tidak dapat menyebutkan NoKK)*   *Lakukan pengecekan dahulu pada menu SPTP, jika field NoKK kosong dan terdapat tombol “Ambil Data” di bagian atas, maka NoKK menjadi mandatory*   1. Mohon dilengkapi, 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)  Agama *(Tidak mandatory, input di DSC = “Lainnya”)*  Nomor Telepon Lain (Contact Person atau nomor anggota keluarga, jika pelanggan tidak punya nomor lain) *(Mandatory)*  Email *(Mandatory, jika pelanggan tidak memiliki email, Agent diperkenankan membantu membuatkan email pelanggan atas persetujuan pelanggan, kemudian user email diberikan ke pelanggan dan dilakukan edukasi untuk melakukan perubahan password email)* | |
| **6a** | Alur Tambahan terkait Alamat Tagihan | #A  Apakah alamat yang Bapak/Ibu sebutkan sama dengan Alamat di KTP?  [Jika “ya”, lanjut ke Poin #B. Jika “tidak”, minta Pelanggan menyebutkan Alamat sesuai KTP.  Pada Marshanda ada 2 kolom Alamat: 1) “Alamat Pengantaran Lengkap” & 2) “Alamat Tagihan”.  Pada Marshanda: Tuliskan Alamat sesuai KTP pada kolom “Alamat Tagihan” & pada DSC: masukkan di kolom alamat saat eksekusi .  Pada Marshanda: Tuliskan Alamat Domisili pada kolom “Alamat Pengantaran Lengkap”. Setelah migrasi P2P berhasil, tambahkan Alamat domisili via CRM.  #B  Alamat yang mandatori/wajib ada & di-input di Marshanda & DSC:  1. Nama Jalan  2. Nomor Rumah  3. RT  4. RW  5. Desa/Kelurahan  6. Kecamatan  7. Kota/Kabupaten  8. Propinsi  Jika ada data yang Pelanggan tidak tahu/tidak ada/tidak bisa menyampaikan, buat appointment dengan pelanggan untuk proses call-back untuk melengkapi data-data tersebut.  Selain itu informasikan kepada pelanggan bahwa data-data tersebut adalah mandatory sehingga jika ada data yang tidak lengkap, proses migrasi tidak dapat dilanjutkan. | |
| **6b** | Jika Valid | *(lanjut ke poin* ***7*** *Completion)* | |
| **6c** | Jika Data Tidak Lengkap | ***Penting!***  *nomor KTP harus disebutkan dan cek Dukcapil harus valid. Jika data tidak valid maka sarankan untuk menghubungi call center dukcapil* | |
| **7** | Completion | Baik, proses berlangganan Orbit Paskabayar Bapak/Ibu telah selesai. Selanjutnya, Bapak/Ibu akan menerima notifikasi pengaktifan Layanan Pascabayar dan pengaktifan paket dalam waktu 2x24 jam (biasanya pada jam kerja) melalui SMS, Email, dan Aplikasi MyTelkomsel.  Jadi tidak langsung aktif setelah saya akhiri penawaran ini ya Pak/Bu, mohon ditunggu prosesnya. | |
| **8** | 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. | |

# 5) FAQ dan Informasi Lainnya

## FAQ Migrasi Orbit P2P

# FAQ Migrasi ke Orbit Postpaid

1. **Apakah saya bisa membatalkan proses migrasi ke Orbit Paskabayar?**

Pelanggan diperkenankan untuk mengajukan pembatalkan proses migrasi dalam waktu 1x24 Jam dengan menghubungi kembali call center 188.

***Dengan Catatan: Proses Migrasi belum dilakukan***

(Hanya jelaskan jika pelanggan bertanya)

**Tabel 1 Alur Pembatalan Migrasi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aktivitas** | **PIC** | **Estimasi Waktu** |
| 1 | Menerima permintaan pembatalan migrasi dari pelanggan | IBC Agent | 1 x 24 Jam dari waktu OBC |
| 2 | Membuat tiket pembatalan yang ditujukan pada PIC Migrasi SPTP (Sales Support) | IBC Agent | Segera |
| 3 | Menerima tiket, melakukan validasi, dan menginformasikan pembatalan kepada agen sales support | PIC Migrasi SPTP (Sales Support) | Segera |

1. **Apakah yang dimaksud dengan Program Telkomsel Orbit Postpaid?**

Program penawaran Telkomsel Orbit dengan Paskabayar. Mekanisme penawaran dengan migrasi nomor Orbit Prepaid ke Postpaid. Pelanggan Telkomsel Orbit Postpaid wajib memiliki main package Orbit sebesar Rp131,000 atau 81,000. Penawaran ini berlaku untuk pelanggan yang memenuhi kriteria dan sudah memiliki nomor Halo.

1. **Apakah setelah dilakukan migrasi, MSISDN dan SIMCARD Orbit pelanggan berubah?**

Tidak, tidak ada perubahan MSISDN pada pelanggan, SIM CARD juga tidak berubah. Pelanggan juga tidak dapat melakukan perubahan MSISDN.

1. **Bagaimana pengecekan pemakaian, limit, dan tagihan pelanggan?**

* Pemakaian dan limit pelanggan dapat dipantau melalui aplikasi MyOrbit
* Pelanggan Orbit dapat melakukan pengecekan tagihan melalui aplikasi MyOrbit
* Khusus untuk pelanggan yang telah memiliki nomor Halo, pelanggan dapat melakukan permintaan untuk one bill ke nomor eksisting (mendaftarkan child orbit ke parent eksisting Halo)

1. **Bagaimana CLS yang dipasang untuk pelanggan Orbit Postpaid?**

CLS yang digunakan mengikuti harga MF sebesar 1x atau 2x harga MF (mengikuti eksisting peraturan CLS). Nomor Orbit hanya dipasang CLS Domestik saja.

1. **Apakah program ini berlaku untuk seluruh tipe Modem?**

Berlaku utk semua modem yg tersedia dengan mekanisme pembelian O2O melalui website Myorbit.id

1. **Saya sudah menggunakan Halo, apakah saya dapat menggunakan nomor tersebut untuk modem Orbit dan mengikuti program ini?**

Tidak, nomor eksisting Halo tidak dapat digunakan menjadi nomor modem Orbit. Pelanggan harus mendaftarkan nomor lain untuk dapat mengikuti program ini.

1. **Apa saja KIP yang berhubungan dengan program ini?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alasan 1** | **Alasan 2** | **Alasan 3** |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I22-Informasi Produk Telkomsel Orbit Postpaid (Pre2Post) |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I22-Informasi Paket Telkomsel Orbit Postpaid (Pre2Post) |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I32-Informasi Cara Beli Telkomsel Orbit Postpaid (Pre2Post) |
| Data Service | Telkomsel Orbit | P32-Permintaan Migrasi Telkomsel Orbit Postpaid (Pre2Post) |

KIP di atas wajib diisi agent pada saat melakukan interaksi dgn pelanggan mengenai Telkomsel Orbit Postpaid (Pre2Post). Interaksi yang tidak termasuk dalam 4 KIP di atas, dapat mengikuti eksisting KIP Telkomsel Orbit:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alasan 1** | **Alasan 2** | **Alasan 3** |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I22-Informasi Produk Telkomsel Orbit |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I33-Informasi Jangkauan Wilayah |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I32-Informasi Cara Beli Telkomsel Orbit |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I22-Informasi Paket Telkomsel Orbit |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I32-Informasi Cara Setting Telkomsel Orbit |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I22-Informasi Promosi Orbit |
| Data Service | Telkomsel Orbit | I22-Informasi Pengiriman Telkomsel Orbit |
| Data Service | Telkomsel Orbit | K31-Komplain Gagal LogIn |
| Data Service | Telkomsel Orbit | K33-Komplain Internet Mati / Tidak Stabil/ Lemah |

## FAQ Syarat dan Ketentuan Telkomsel Halo

Berikut adalah pertanyaan terkait syarat dan ketentuan Telkomsel Halo.

1. **Apakah Benefit Paskabayar keseluruhan?**
2. Kuota utama tidak terbagi-bagi, dapat digunakan 24 jam di semua jaringan (2G/3G/4G).
3. Prioritas jaringan untuk telepon saat traffic tinggi seperti di area perkantoran/momen hari raya Idul Fitri
4. Pembayaran cukup 1 bulan sekali dan dapat dibayar di banyak channel yaitu Bank baik ATM/Internet Banking, Kantor Pos, Pegadaian, Alfamart, Indomaret, maupun GraPARI
5. Mudah memantau pemakaian dengan detil tagihan dan detil percakapan kemana saja telepon dilakukan, detil tersebut berupa email billing.
6. **Apakah pengecekan tagihan sementara hanya bisa dilihat melalui MyTelkomsel?**

Bapak/Ibu dapat mengakses \*111# atau \*363# untuk mengecek tagihan sementara.

1. **Apakah limit saya bisa diatur senilai Paket Halo saja?**

Ya, bisa. Sehingga pemakaian lain seperti telepon ke Semua Operator tidak bisa dilakukan kecuali Bapak/Ibu upgrade limit diatas harga Paket Halo.

1. **Bagaimana mengetahui jika pemakaian saya sudah melebihi limit atau masih ada sisa?**

Bapak/Ibu akan mendapatkan notifikasi SMS jika pemakaian sudah melebihi 80% dan 100% limit.

1. **Kapan tagihan saya keluar?**

BC 01: Tagihan Bapak/Ibu akan keluar mulai tanggal 2 setiap bulannya.

1. **Bagaimana mengetahui detil tagihan?**

Detil tagihan akan dikirimkan pada email Bapak/Ibu.

1. **Apakah ada channel pembayaran selain ATM dan GraPARI?**

Ya, pembayaran tagihan bisa dilakukan pada Kantor Pos, Pegadaian, informasi lengkap dapat diakses pada tsel.me/carabayar.

1. **Apakah Bank XXXX bisa digunakan untuk membayar tagihan Telkomsel Halo?**

(Mohon agent cek tsel.me/carabayar)

1. **Apakah terdapat Minimum Usage di Halo?**

Tidak, Saat ini tidak terdapat minimum usage di Paket Halo

1. **Bagaimana ketentuan penggunaan CLS International Roaming ketika di luar negeri?**

Credit Limit Roaming TERMASUK:

- Pemakaian GPRS Roaming Tanpa paket (PAYU)

- Biaya aktifasi/pembelian paket internet dan paket 3in1 roaming

- Biaya kirim SMS saat roaming

Credit Limit Roaming TIDAK termasuk:

- Biaya panggilan telpon saat roaming

- Biaya menerima telpon saat roaming

Sehingga untuk penggunaan telpon dan terima telpon di luar negeri tidak dibatasi. Harap kunjungi Grapari terdekat untuk setting limit penggunaan International Roaming sebelum berangkat ke luar negeri.

1. **Bagaimana perhitungan prorate di Kartu Halo?**

Untuk perhitungan prorate: (Jumlah hari pemakaian/30 atau 31 x harga paket) + ppn 11% (dalam offering hindari menginformasikan nominal tagihan prorate ke pelanggan secara pasti terkecuali pelanggan menanyakan dan wajib diinformasikan tagihan maksimalnya)

1. **Berapa tarif dasar Telkomsel Halo?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Area 1: Sumatra | |  |  |  | Area 2: Jabodetabek dan Jawa Barat | | |  |
| **Layanan** | | **Tarif** | **Time Unit** |  | **Layanan** | | **Tarif** | **Time Unit** |
| Telpon (\*) | Sesama Telkomsel | Rp375/15 dtk | Per 15 detik |  | Telpon (\*) | Sesama Telkomsel | Rp360/15 dtk | Per 15 detik |
| Semua Operator | Rp405/15 dtk | Per 15 detik |  | Semua Operator | Rp390/15 dtk | Per 15 detik |
| PSTN/CDMA | Rp405/15 dtk | Per 15 detik |  | PSTN/CDMA | Rp390/15 dtk | Per 15 detik |
| SMS | Sesama Telkomsel | Rp230/SMS | Per SMS |  | SMS | Sesama Telkomsel | Rp230/SMS | Per SMS |
| Semua Operator | Rp240/SMS | Per SMS |  | Semua Operator | Rp240/SMS | Per SMS |
| PSTN/CDMA | Rp240/SMS | Per SMS |  | PSTN/CDMA | Rp240/SMS | Per SMS |
| MMS | Rp1,500 | | Per MMS |  | MMS | Rp1,500 | | Per MMS |
| GPRS | Rp6/kb | | Per Kb |  | GPRS | Rp6/kb | | Per Kb |
| Area 3: D.I. Yogya, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali Nusra | | | |  | Area 4: Papua, Maluku, Sulawesi, Kalimantan | | | |
| **Layanan** | | **Tarif** | **Time Unit** |  | **Layanan** | | **Tarif** | **Time Unit** |
| Telpon (\*) | Sesama Telkomsel | Rp375/15dtk | Per 15 detik |  | Telpon (\*) | Sesama Telkomsel | Rp405/15dtk | Per 15 detik |
| Semua Operator | Rp405/15dtk | Per 15 detik |  | Semua Operator | Rp450/15dtk | Per 15 detik |
| PSTN/CDMA | Rp405/15dtk | Per 15 detik |  | PSTN/CDMA | Rp450/15dtk | Per 15 detik |
| SMS | Sesama Telkomsel | Rp230/SMS | Per SMS |  | SMS | Sesama Telkomsel | Rp240/SMS | Per SMS |
| Semua Operator | Rp240/SMS | Per SMS |  | Semua Operator | Rp250/SMS | Per SMS |
| PSTN/CDMA | Rp240/SMS | Per SMS |  | PSTN/CDMA | Rp240/SMS | Per SMS |
| MMS | Rp1,500 | | Per MMS |  | MMS | Rp1,500 | | Per MMS |
| GPRS | Rp6/kb | | Per Kb |  | GPRS | Rp6/kb | | Per Kb |

## Informasi untuk Agent

Berikut adalah Mandatory Input eksekusi PreToPost via DSC:

1. Nama Lengkap (sesuai KTP)
2. Tempat Lahir
3. Tanggal Lahir
4. Nomor KTP
5. Alamat
6. Agama
7. Nomor Telepon Lain (CP)
8. eMail