



Script Propose Crosseling Halo⁺

OBC TAM CONSUMER

Detail Script

GREETING

Selamat Pagi/Siang/Sore.

Perkenalkan dengan saya (nama agent) dari Indihome

KONFIRMASI NO FASTEL DAN PJ

Benar saya berbicara dengan bapak/ ibu (nama pelanggan)? Selaku pemilik dari nomor internet xxx

APRESIASI

Terima kasih pak/ ibu (nama pelanggan) sudah menjadi menjadi pelanggan setia indihome selama (sebutkan lama berlangganan) bulan/ tahun

Semoga bapak/ibu dan keluarga dalam keadaan sehat dan tetap bisa menjalankan aktivitas seperti biasa.

Detail Script

PENAWARAN

Indihome memiliki program yang sangat menarik untuk bapak/ ibu dan keluarga, boleh saya minta waktunya sebentar?

Saat ini Indihome dan telkomsel memberikan penawaran spesial kepada bapak/ ibu sebagai pelanggan terpilih kami, yaitu kartu Telkomsel Paket Halo⁺, paket Lengkap untuk bapak/ ibu, yang memberikan kenyamanan akses Internet, Telepon dan SMS, roaming, layanan hiburan premium, Telkomsel Poin, hingga layanan prioritas.

Berbagai unggulan yang kami tawarkan dengan Paket Halo⁺, untuk bapak/ ibu dan keluarga,

- Kuota Intenet yang berlaku di semua jaringan baik (2G, 3G, 4G, 5G) yang terbaik dari Telkomsel sd 130 GB*
- Kuota Telepon sd 1000 menit dan 1000 SMS yang dapat digunakan ke sesama Telkomsel dan operator lain di dalam negeri.*
- Kuota Roaming yang dapat digunakan ketika berada diluar negeri di lebih dari 104 negara.*
- Bapak/ ibu bebas memilih akses ke layanan hiburan digital berkelas dunia TANPA TAMBAHAN BIAYA, seperti (Disney+ Hotstar, Prime Video, Vidio Platinum, LangitMusik).*
- Dan Tambahan Telkomsel Poin sampai 500 poin yang dapat ditukarkan dengan berbagai pilihan.*
- Serta Halo+ ExtraBenefit lainnya yaitu Halo+ Membership Yang dapat dipilih setiap bulan, dan Halo+ Reward yang didapatkan ketika pertama kali berlangganan. Benefit dapat diaktifkan melalui MyTelkomsel Apps.*

Yang paling menarik, Halo⁺ kami tawarkan dengan banyak pilihan paket, mulai harga 100 ribu sampai harga 550 ribu untuk 1 bulan, dan bapak/ ibu bebas memilih nomor cantik yang kami sediakan.

Bapak/ ibu bisa memilih pilihan kartu telkomsel Paket Halo⁺ yang sesuai dengan kebutuhan bapak/ ibu, saya bisa jelaskan semua pilihan paketnya.

Bapak/ ibu mau saya jelaskan dari harga 550 ribu atau harga 100 ribu?

(Atau cek respon pelanggan jika pelanggan aktif tawarkan dari harga tertinggi, untuk pelanggan pasif, mulai dari harga terendah)

(detail paket)

Dan khusus penawaran hari ini jika bapak/ ibu bersedia berlangganan, kami memberikan bonus internet 15 GB pak/ bu (nama pelanggan) selama 3 bulan.

Jadi dengan (harga sesuai penawaran) bapak/ ibu sudah mendapatkan kartu telkomsel dengan Paket Halo⁺ dan bonus internet 15 GB.

Detail Script

BERIKAN KESEMPATAN PELANGGAN MERESPON

Bagaimana pak/ ibu (nama pelanggan), untuk tarif dan benefit produk yang saya tawarkan apakah sudah cukup jelas?

*Bapak/ ibu tertarik kami kirimkan kartu telkomsel Halo⁺ dengan paket harga berapa?
(Jika pelanggan menolak, edukasi kembali benefit yang akan didapatkan pelanggan)*

KESEDIAAN PELANGGAN

Baik kami konfirmasi ulang untuk kesediaannya, apakah bapak/ ibu bersedia berlangganan (produk yang ditawarkan) dengan biaya berlangganan setiap bulan (tarif) plus ppn 11%?

Untuk proses berlangganan selanjutnya kami membutuhkan beberapa data, boleh disediakan KTP dan KK nya terlebih dahulu pak/ bu (nama pelanggan)?

Bisa diinformasikan pak/ bu (nama pelanggan), (nomor KTP, nomor KK, tempat dan tanggal lahir, alamat pengiriman kartu, email)

Nomor- nomor cantik yang kami sediakan (sebutkan random)

Silahkan bapak/ ibu bisa memilih nomor yang diinginkan.

Pak/ bu (nama pelanggan) akan dihubungi kembali ke nomor ini , oleh rekan kami dari telkomsel untuk proses konfirmasi data, maksimal 3 X 24 jam, jika sudah sesuai maka kartu Halo⁺ akan segera dikirimkan.

Ada pesan khusus pak/ bu terkait waktu call saat konfirmasi datanya pak/ bu?

KONTRAK

Baik Bapak/ ibu, sebagai bukti legalitas percakapan ini direkam oleh indihome , kami konfirmasi ulang:

Pada hari ini (sebutkan nama harinya) (tanggal) (bulan) (tahun),

Bapak/ ibu (nama pelanggan) selaku penanggung jawab nomor internet (sebutkan nomor internet pelanggan)

*Telah setuju untuk berlangganan paket Halo⁺ dengan biaya berlangganan (sesuai harga penawaran) setiap bulan plus ppn 11% dan **setuju dengan syarat dan ketentuan produk halo yang ada di telkomsel.***

Bapak/Ibu untuk 3 bulan pertama akan mendapatkan kuota (*agent harap menjelaskan jumlah akumulasi dari kuota paket utama + kuota 15GB) contoh : Halo+ 100K mendapatkan "13GB, 80Menit, 80SMS" selama 3 bulan pertama akan mendapatkan 13GB+15GB = 28GB

Periode pembayaran akan ditagihkan setiap bulan, batas pembayaran tanggal 20 agar telkomsel selalu aktif.

Pembayaran bisa bapak/ ibu lakukan melalui MyTelkomsel, LinkAja, MyGraPARI, retail (indomaret dan alfamart), ATM/internet banking, serta e-commerce yang bekerja sama dengan Telkomsel.

Detail Script

CLOSING

*Jika nanti ada data yang belum lengkap, saya boleh menghubungi bapak/ ibu (nama pelanggan) kembali ya?
Sebelum saya tutup, ada lagi yang ingin ditanyakan pak/ bu (nama pelanggan)*

*Terima kasih Pak/Bu (nama pelanggan) telah bersedia berlangganan (sebutkan nama program), semoga programnya bermanfaat.
Selalu jaga kesehatan, selamat pagi/siang/malam pak/ bu (nama pelanggan).*

Halo+ Product

AllNet Data + All Operator Voice and SMS + Roaming + Value Added

Halo+
Up to
130GB



Banyak Pilihan Paket
(untuk Internetan & Nelpn)



Bisa **Nonton & Dengerin Music Sepuasnya** di (Disney, Prime, Vidio) & Langit Musik



Bonus **POIN** Telkomsel



Kuota tidak dibagi-bagi berlaku **semua jaringan**



Bonus **kuota roaming** berlaku di 104 negara



Kontrol tagihan dengan limit sesuai kebutuhan



Halo+ **Extra Benefit**



KHUSUS PROGRAM CROSS SELLING INDIHOME (3 bulan pertama)



BONUS INTERNET 15GB

Halo+ Package

MF Price	Data Quota (GB)	Voice (Mins) & SMS
100,000	13	80 Menit + 80 SMS
120,000	17	150 Menit + 150 SMS
140,000	20	200 Menit + 200 SMS
150,000	22	
160,000	26	
180,000	32	
200,000	40	400 Menit + 400 SMS
250,000	50	
300,000	65	
550,000	130	1000 Menit + 1000 SMS

Halo+ Nelpn Package

MF Price	Data Quota (GB)	Voice (Mins) & SMS
100,000	2	400 Mins + 400 SMSs
150,000	2	700 Mins + 700 SMSs
200,000	2	1000 Mins + 1000 SMSs

Digital Lifestyle

Video



Music



Games



Security



Tier	MF Price	Digital Lifestyle
1	80K – 200K	1 Lifestyle
2	220K – 300K	2 Lifestyle
3	350K – 600K	3 Lifestyle

Eligible after customer activated Halo+

Welcome POIN

MF Price	POIN	MF Price	POIN
100K – 190K	100 POIN	450K	400 POIN
200K – 280K	200 POIN	550K – 600K	500 POIN
300K – 370K	300 POIN		





POIN only for the 1st activated Halo+

Roaming Quota

MF Price	Roaming	MF Price	Roaming
80K – 90K	100 MB	250K – 280K	300MB
100K – 140K	150MB	300K – 450K	400MB
150K – 220K	200MB	550K – 600K	500MB

Available in 104 countries

Halo+ Product

No	Nama Paket	Harga	Data Allnet (GB)	Data Roaming (MB)	Voice AllOpr (min)	SMS AllOpr (SMS)	Welcome POIN*	Tiering Lifestyle	Layanan Digital Lifestyle*
1	Halo+ 80K	80,000	8	100	80	80	-	1 Lifestyle	 
2	Halo+ 90K	90,000	10	100	80	80	-		
3	Halo+ 100K	100,000	13	150	80	80	100		
4	Halo+ 110K	110,000	15	150	150	150	100		
5	Halo+ 120K	120,000	17	150	150	150	100		
6	Halo+ 130K	130,000	19	150	150	150	100		
7	Halo+ 140K	140,000	20	150	200	200	100		
8	Halo+ 150K	150,000	22	200	200	200	100		
9	Halo+ 160K	160,000	26	200	200	200	100		
10	Halo+ 170K	170,000	30	200	200	200	100		
11	Halo+ 180K	180,000	32	200	200	200	100		
12	Halo+ 190K	190,000	35	200	200	200	100		
13	Halo+ 200K	200,000	40	200	200	200	200		
14	Halo+ 220K	220,000	46	200	200	200	200	2 Lifestyle	
15	Halo+ 250K	250,000	50	300	400	400	200		
16	Halo+ 260K	260,000	55	300	400	400	200		
17	Halo+ 280K	280,000	58	300	500	500	200		
18	Halo+ 300K	300,000	65	400	500	500	300		
19	Halo+ 350K	350,000	75	400	700	700	300	3 Lifestyle	
20	Halo+ 370K	370,000	80	400	700	700	300		
21	Halo+ 450K	450,000	110	400	700	700	400		
22	Halo+ 550K	550,000	130	500	1,000	1,000	500		
23	Halo+ 600K	600,000	150	500	1,000	1,000	500		
24	Halo+ Nelpon 100K	100,000	2	150	400	400	100		
25	Halo+ Nelpon 150K	150,000	2	200	700	700	100		
26	Halo+ Nelpon 200K	200,000	2	200	1000	1000	200		

☒ Untuk pelanggan baru dan pindah paket

☐ Untuk pelanggan pindah paket

Paket hanya berlaku untuk pelanggan Consumer & Employee, dengan detail sebagai berikut.			
	Self Service Channel	GraPARI	Call Center
Pelanggan PSB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Pelanggan Eksisting Halo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pelanggan P2P / Migrasi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Syarat dan Ketentuan:

- Harga belum termasuk PPN 11% & berlaku Prorate otomatis diperpanjang
- Kuota Utama berlaku untuk seluruh jaringan (3G/4G/5G), dengan prioritas konsumsi sebagai berikut.

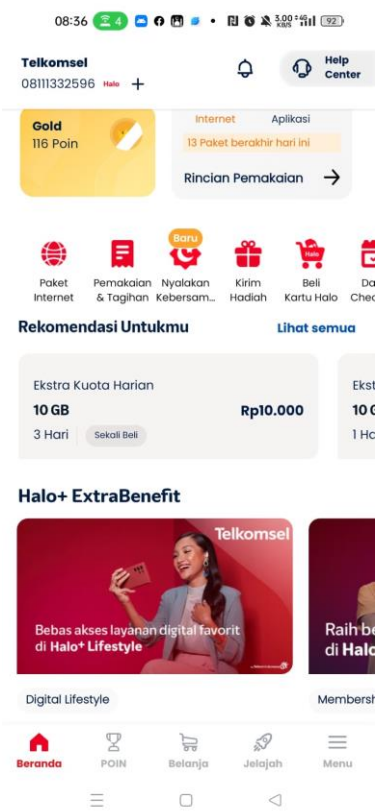
No	Kuota
1	Bonus Data (bila ada program tertentu)
2	Ekstra Kuota (bila ada)
3	Kuota Utama Halo+
- Kuota Nelpon & SMS berlaku untuk seluruh operator domestik, dengan prioritas konsumsi sebagai berikut.

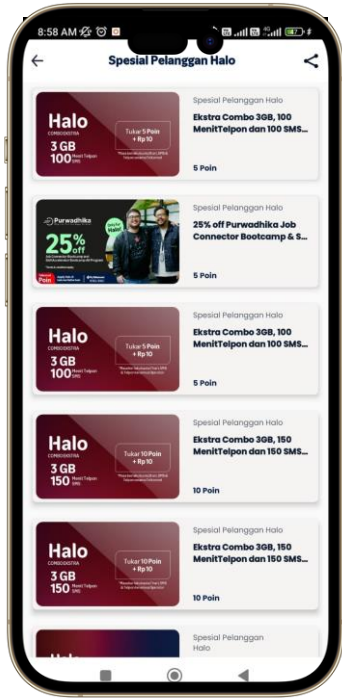
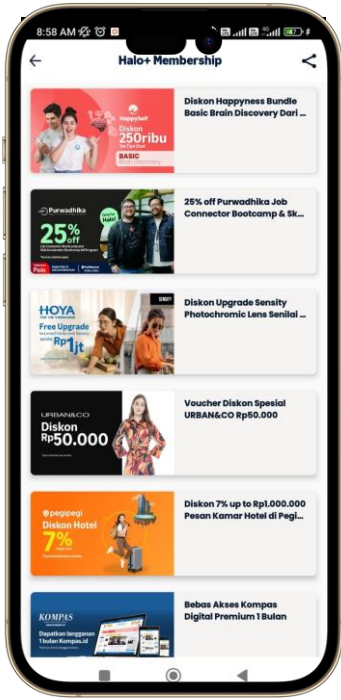
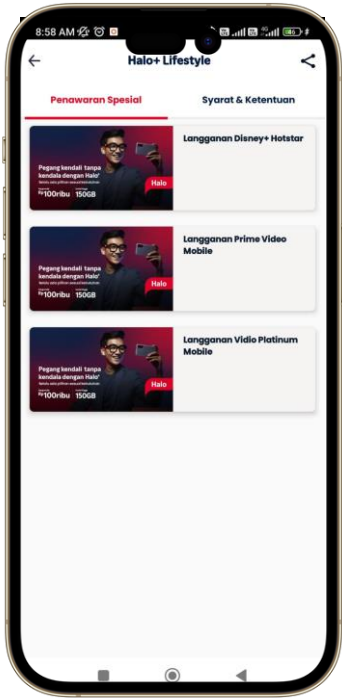
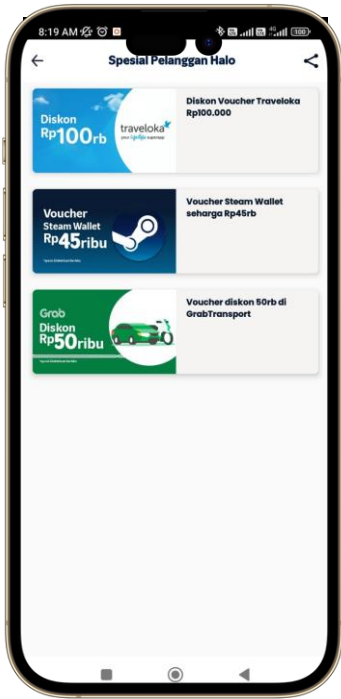
No	Kuota
1	Bonus Nelpon (bila ada program tertentu)
2	Ekstra Nelpon / SMS (bila ada)
3	Kuota Nelpon & SMS Halo+
- Kuota Roaming berlaku utk 104 negara di Asia, Eropa, Amerika, Australia, dan Afrika, dengan prioritas konsumsi sebagai berikut.

No	Kuota
1	Paket Roaming (RoaMAX) Regular (bila ada)
2	Paket Roaming Bonus dari Halo+
3	PAYU (Pay as You Use)

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**.
- Benefit POIN hanya didapatkan saat aktivasi Halo+ pertama kali, POIN akan didapatkan maksimal 3 x 24 jam setelah aktivasi Halo+. Bila pelanggan melakukan pindah paket dari Halo+ ke Halo+ lainnya, aktivasi Halo+ kedua tidak berhak mendapatkan benefit POIN.
- Value Added Layanan Lifestyle diaktifkan secara terpisah, tanpa tambahan biaya, melalui tsel.me/halolifestyle. Layanan berlaku 30 hari dan diaktifkan kembali bila masa berlaku paket sebelumnya telah selesai.

Halo+ Extra Benefit Journey on MyTelkomsel





Details Services	Halo Reward	Halo Lifestyle	Halo Membership	Halo POIN
System Distributions	POIN System	PRO system	POIN System	POIN System
CTA	https://tsel.id/HaloReward	https://tsel.id/halolifestyle	https://tsel.id/halomembership	https://tsel.id/HaloPoin
Terms & Conditions	<ul style="list-style-type: none">New activations onlyEligibility 1 voucher per MSISDNVoucher validity based on program	<ul style="list-style-type: none">All Halo+ CustomerBenefit based on MF tierValid for 30 days and not auto renewal	<ul style="list-style-type: none">All Halo+ CustomerEligibility 1 voucher per MSISDN and rest monthlyVoucher validity based on program	<ul style="list-style-type: none">All Telkomsel Halo customerRedemption via POIN ExchangeCustomer eligible for all voucher during program period
POIN Usage	Based on programs	No	No	Yes



Thank You

Dep. Telco 1 Segment 1

Flow Process & PIC Program

Flow Process

1

TELKOMSEL (PIC POSTPAID AREA)

- PIC masing-masing **AREA mengirimkan Alokasi MSISDN** kepada PIC Indihome & PIC TELKOMSE HQ

2

INDIHOME & INFOMEDIA

- PIC INDIHOME dan INFOMEDIA mendapatkan **alokasi MSISDN Halo** untuk ditawarkan kepada Pelanggan
- Agent OBC menawarkan PSB Halo+ kepada Pelanggan Indihome baik yang sudah memiliki nomor Telkomsel ataupun yang non-Telkomsel
- Agent OBC menawarkan Halo sesuai script dan menjelaskan **BENEFIT HALO+** secara jelas serta tambahan Free data **15GB/bulan selama 3 bulan**
- Agent OBC juga akan menjelaskan T&C berlangganan Halo

3

INFOMEDIA & CUSTOMER

- Pelanggan **setuju** untuk berlangganan Halo
- Agent OBC menjelaskan **Customer Concern** bahwa **Pelanggan setuju bahwa data akan digunakan** untuk proses Berlangganan Halo lebih lanjut **(dengan voice recording)**
- Agent memberikan informasi SLA bahwa data akan **di follow up oleh Telkomsel 3X24 jam.**
- Agent OBC **WAJIB** meminta data lengkap Pelanggan :
 - ✓ Nama Pelanggan
 - ✓ Nomor KTP & Nomor KK
 - ✓ Alamat sesuai KTP
 - ✓ **Alamat pengiriman kartu**
 - ✓ Email
 - ✓ Paket Halo+ yg dipilih
 - ✓ Nomor yg bisa dihubungi
 - ✓ MSISDN yg dipilih
 - ✓ Reserve ID
 - ✓ Tanggal Pelanggan setuju
- Agent OBC **menginput data-data Pelanggan kedalam ftp**

4

TELKOMSEL (PIC POSTPAID AREA)

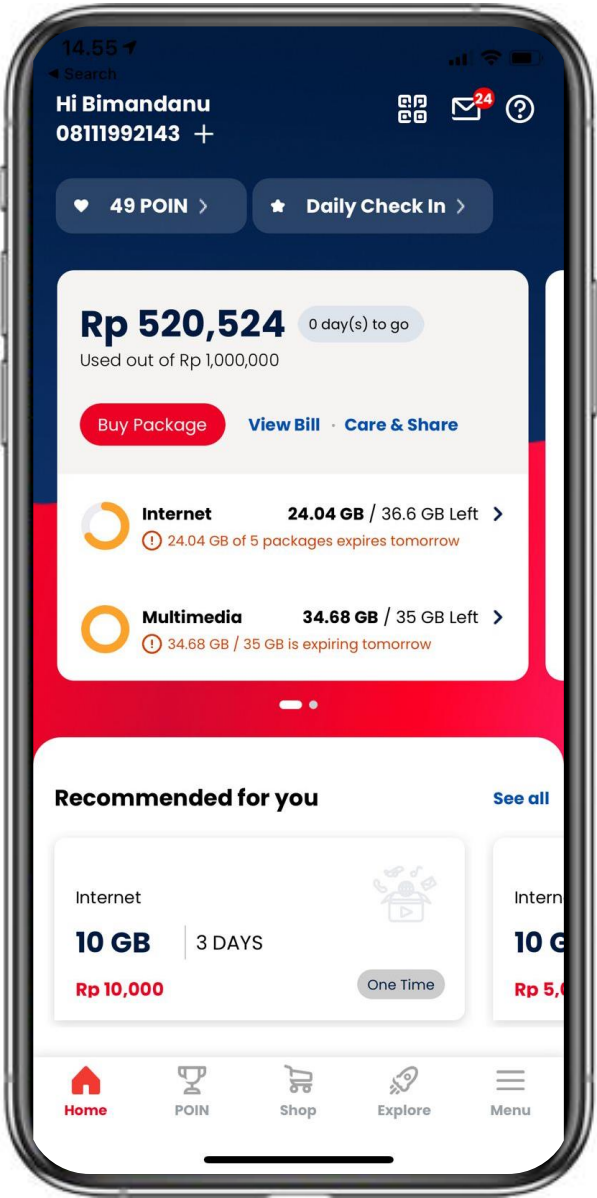
- PIC Telkomsel Postpaid Area akan **mengakses secara daily ftp yang telah diinput oleh agent OBC** Infomedia
- Berdasarkan data "Alamat pengiriman kartu" PIC Postpaid Area akan mendistribusikan order PSB Halo kepada GraPARI.
- Pendistribusian Order PSB ke GraPARI sesuai dengan data "Alamat Pengiriman kartu".

5

TELKOMSEL (PIC POSTPAID GraPARI)

- GraPARI akan **menerima order** dari PIC Postpaid Area
- GraPARI akan melakukan **Follow Up** kepada Pelanggan dan melakukan **konfirmasi** terkait data-data yang sudah diterima
- GraPARI akan meminta Pelanggan untuk mengirimkan melalui WA **Foto Selfi dengan KTP**
- GraPARI akan **mengkonfirmasi CLS, Cara bayar dan menjelaskan ketentuan umum berlangganan Halo**
- GraPARI melakukan pengiriman kartu

Credit Limit Services (CLS)



Description	CLS	New CLS
1 Limit PAYU usage (Pay As You Use)	✓	✓
2 Limit Add On package (Vascode) Example: Paket roaming, ekstra kuota, video max, etc 28 Sep 2017	✓	✓
3 Showing all active package on current usage (Paket Bulanan, paket add on, PAYU) 5 Dec 2017 for new customer	✗	✓

SOP Setting CLS*

Customer	Minimum	Maximum
LOS < 12 months	2 x MF or Rp 200.000	Rp 1.000.000
LOS > 12 months	Not stated	Rp 5.000.000

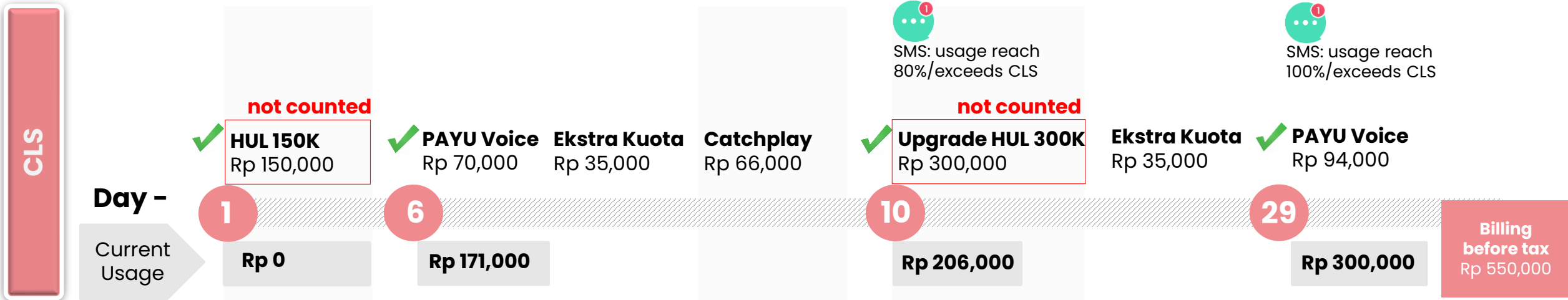
*we use cash payment policy as a general guidance

Source: SOP-002/CCM-AC/OM/II/2016 updated on 19th Aug 2019

Credit Limit Services (CLS)



Using an example of BC01 customer with CLS is Rp 300K, please note that CLS amount = maximum current usage allowed



Customer Life Cycle

Below are the customer cycle including collection treatment

