

SCRIPT CARING KONFIRMASI PSB IH

Greeting :

Selamat Pagi/Siang/Sore.

Perkenalkan dengan saya (nama agent) dari Telkomsel.

Konfirmasi Fastel

Benar saya berbicara dengan bapak/ ibu (nama pelanggan)?

Konfirmasi Penerimaan WA

Kami mau melakukan konfirmasi terkait permintaan layanan internet bapak/ ibu, boleh minta waktunya sebentar?

Sebelumnya bapak/ ibu (nama pelanggan) pernah kami hubungi terkait penawaran layanan internet, dan bapak/ ibu sudah bersedia menerima penawaran dengan biaya berlangganan (sesuai harga) per bulan.

Apakah bapak/ ibu sudah mendapatkan WA dari Registrasi Indihome?

(Berupa link tautan, untuk menyetujui , melengkapi serta mengunggah/ upload dokumen)

Jika Sudah

Boleh kami pandu untuk penguploadan dokumennya pak/bu?

Agar nanti prosesnya bisa kami bantu secara langsung, apakah ada nomor hp lain yang bisa kami hubungi pak/bu? Agar link yang bapak/ibu terima dinomor ini bisa dibuka pada saat kami menghubungi bapak/ibu kembali

Sambil dibantu siapkan data-datanya ya pak/bu, seperti :

1. Foto Identitas/ KTP

2. Foto Selfie dengan Identitas/KTP

3. Tanda Tangan

4. Lampiran 1 | Foto Rumah

** Lampiran 2 | Lain-Lain (Jika KTP bermasalah silahkan lampirkan data lain seperti KK, SIM, NPWP, BPJS, PASSPOR (Usulan: Penyampaian LINK disampaikan setelah akad berlangganan)*

Telponnya kami matikan dulu, boleh kami hubungi kembali di nomor hp lain yang bapak/ibu sebutkan tadi, dipastikan nomornya aktif ya pak/bu

Jika Boleh

Closing dan hubungi pelanggan kembali

Jika tidak maka lakukan Manja

Kira-kira dijam berapa bisa kami hubungi kembali pak/bu untuk memandu proses upload dokumennya

Note : *Jika pelanggan berubah pikiran, agent wajib melakukan handling agar pelanggan tidak berubah pikiran.*

Handling yang dilakukan minimal 2 kali, terkait benefit yang akan didapat pelanggan, baik dari sisi produk ataupun kemudahan berlanggan (pelanggan perlu datang ke grapari)

Jika belum menerima/ tidak bisa upload/ gagal

Baik kami bantu kirimkan kembali link tautannya.

Kami kirim ke no WA (sesuai tertera) sesuai saat registrasi kemarin, atau ada perubahan pak/ bu?

Mohon ditunggu sebentar pak/ bu (nama pelanggan)

(klik resend upload)

Jika berhasil:

Link sudah berhasil kami kirim ulang, boleh di cek pak/ bu, sudah masuk WA dari registrasi indihome?

(tunggu sampai link terkirim)

Untuk proses selanjutnya, silahkan di klik link tautan yang sudah diterima, menyetujui , melengkapi serta mengunggah/ upload dokumen Kartu Identitas, tanda tangan dan lain- lain yang dibutuhkan, agar proses pemasangan bisa kami lanjutkan pak/ bu (nama pelanggan).

Jika tidak berhasil:

Kami sudah bantu laporkan untuk pengiriman link kembali, mohon ditunggu hari ini atau besok ya pak/ bu.

Jika sudah diterima silahkan di klik link tautan yang sudah diterima, menyetujui , melengkapi serta mengunggah/ upload dokumen Kartu Identitas, tanda tangan dan lain- lain yang dibutuhkan, agar proses pemasangan bisa kami lanjutkan pak/ bu (nama pelanggan).

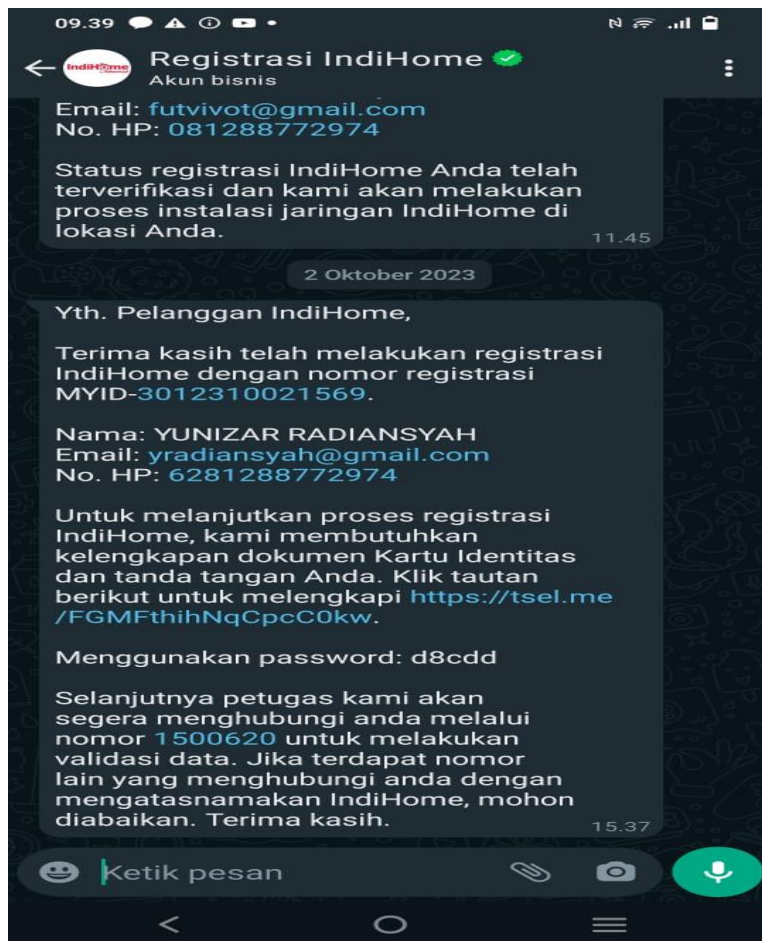
Closing:

Jika ada kendala atau pertanyaan seputar produk telkomsel Bapak/Ibu bisa menghubungi kami ke 188 melalui nomor bapak/ibu

Terimakasih untuk waktunya.

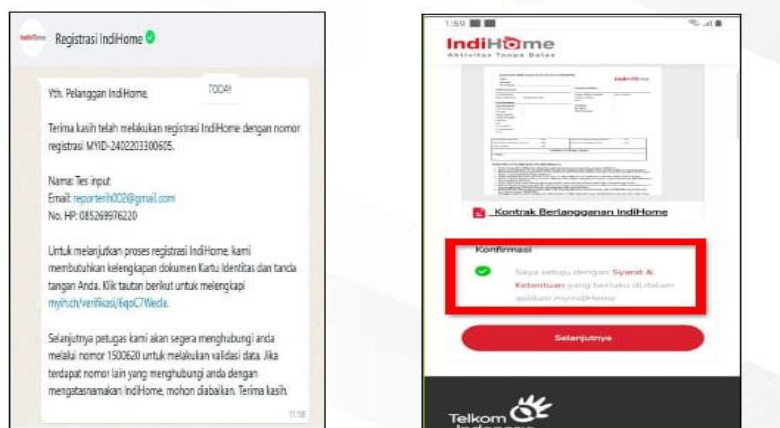
Semoga hari – hari Bapak/Ibu selalu menyenangkan, selamat pagi/siang/malam pak/ bu (nama pelanggan)

➤ Contoh WhatsApp yg masuk ke pelanggan:



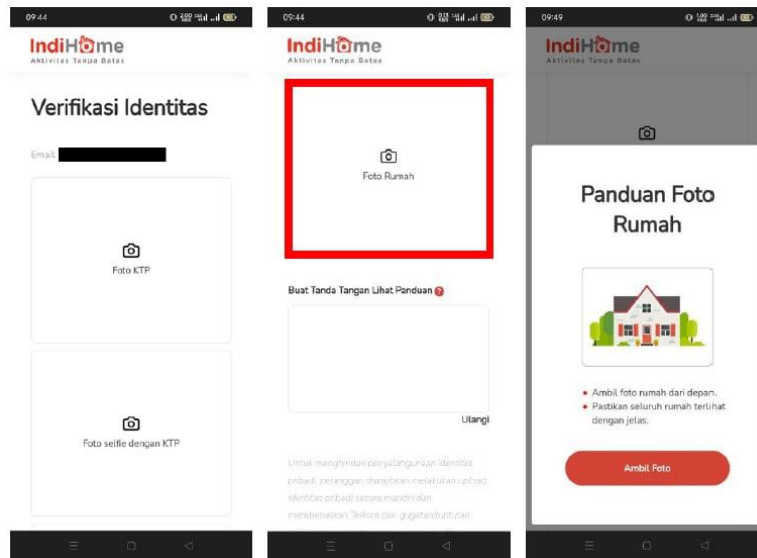
➤ Flow Pengisian Upload Dokumen Registrasi IndiHome:

1. Send notifikasi WA, kemudian klik Link dan masukkan password. Pelanggan membaca syarat dan ketentuan kemudian klik konfirmasi dan pilih selanjutnya/

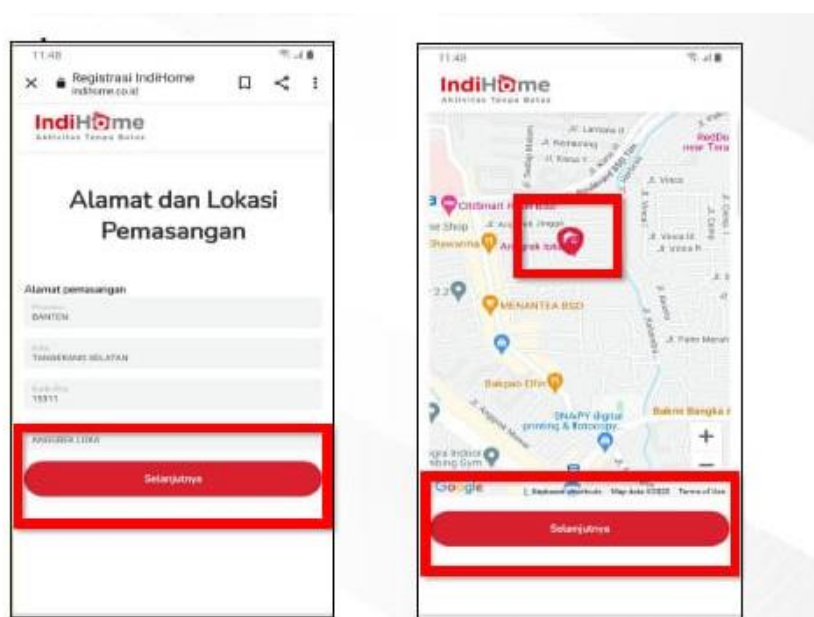


2. Pelanggan upload dokumen yg dibutuhkan:

- Foto Identitas/ KTP
- Foto Selfie dengan Identitas/KTP
- Tanda Tangan
- Lampiran Lain-Lain (Jika KTP bermasalah silahkan lampirkan data lain seperti KK, SIM, NPWP, BPJS, PASSPOR)
- Lampiran 1 | Foto Rumah
- Klik Submit



3. Pelanggan menentukan Penentuan titik kordinat alamat pemasangan

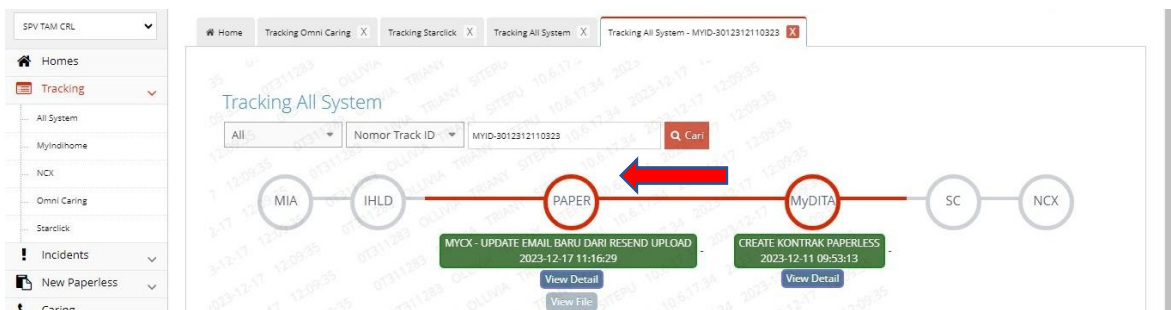


➤ **FLOW DATA AGREE PSB IH:**

- MYDITA: Create kontrak
- PAPER: Sending/Resending LINK WA ke pelanggan
- MIA: Artinya PL sudah berhasil upload dokumen dan BES akan melakukan validasi dokumen.
- MYDITA: Apabila sdh sesuai maka akan mengalir ke team MyDita (FCC) kembali utk manja (manajemen janji) sekaligus konfirmasi paket yg diambil oleh pl dan kontark berlangsung 1 tahun
- SC: Sudah di handle teknis
- NCX: Apabila sdh berhasil baru masuk ke NCX dan akan dihub oleh salam perdana

Note: Apabila status masih **PAPER** maka silahkan call back, apabila status sdh di **MIA** maka artinya pl sdh clear upload dokumen dan tdk perlu call back agent

- **Gambar 1: Tampilan Tracking berada di Status PAPER, artinya pelanggan belum upload dokumen**



- **Gambar 2: Tampilan Tracking status Completed, pelanggan sudah berhasil PSB**



➤ **Data2 yg harus di isi oleh pelanggan:**

- Foto Identitas (KTP)
- Foto Selfie KTP
- Tanda tangan digital
- Foto rumah
- Dokumen pendukung (KK)
- Draft Kontrak
- Retagging alamat

Note: Apabila ktp pl tdk jelas (blurry atau No NIK sdh tdk terbaca jelas), maka pl bisa upload nik dan juga dokumen pendukung (Kartu Keluarga)

➤ **Format Hasil Caring Agent PSB IH:**

- Track ID :
- Nama Pl :
- Cp :
- Paket yg diambil :
- Dial To :
- Reason : (Contacted/Not Contacted)
- Remark: (Pilih salah satu)
- Keterangan tambahan:

● **Option Remark Not Contacted:**

1. Call Rejected
2. Line Busy
3. Telepon Tidak Diangkat - RNA

● **Option Remark Contacted:**

1. Berminat - Kendala Teknis - Info teknisi lain- lain
2. Berminat - Kirim ulang link
3. Berminat - Kirim ulang link ke nomor lain
4. Berminat - Menunggu provider lain ditutup
5. Berminat - Menunggu teknisi
6. Berminat - Tidak paham upload
7. Berminat - Belum sempat kirim dokumen
8. Berubah pikiran - keluarga tidak setuju
9. Berubah pikiran - sudah ada indihome
10. Berubah pikiran - sudah punya provider lain
11. Berubah pikiran - tidak jadi pasang
12. Follow Up

13. Memilih datang ke grapari
14. Menunggu approval keluarga
15. Pelanggan Tidak Mau Ribet
16. Permintaan sudah aktif