**Script Agent OBC: Prepaid to Postpaid Migration**

|  |  |
| --- | --- |
| Campaign Owner | Postpaid GTM & Partnership |
| Version | 5.19 |
| Status | Final |
| Prepared by | Mhd. Faiq Pradhila |
| Update | 25 Januari 2024 |
| Description | Skrip ini merupakan panduan untuk Agent dalam melakukan penawaran Telkomsel Halo dengan paket penawaran baru (Halo+) kepada pelanggan prabayar Telkomsel. |
| 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 | **V5.19**   * Perubahan bonus data, khusus Area 3   **V5.18**   * Tambahan offering paket Halo+ 80k |

# 1) Penawaran Halo+

**Halo+ Favorit (Area 1, Area 2, Area 4)**



*\* Hanya didapatkan di bulan pertama*

**Halo+ Favorit (Area 3)**



*\* Hanya didapatkan di bulan pertama*

**Halo+ Nelpon (Area1, Area 2, Area 4)**



\* Hanya didapatkan di bulan pertama

\*\* Jika pelangan memilih kuota data

**Halo+ Nelpon (Area 3)**



## Benefit Ekstra Kuota Digital Lifestyle

|  |  |
| --- | --- |
| **Tier Paket** | **Ekstra Kuota**  **A red background with white text  Description automatically generated** |
| Halo+ 80k | 1GB |
| Halo+ 100k | 2GB |
| Halo+ 120k – Halo+ 150k | 5GB |
| Halo+ 160k – Halo+ 300k | 10GB |
| Halo+ 550k | 20GB |

## Keterangan Paket Halo+

* Harga belum termasuk PPN 11%
* Biaya paket akan dikenakan proporsional (pro-rata).
* Paket merupakan paket utama yang bersifat berlangganan (otomatis diperpanjang pada periode tagihan selanjutnya).
* Kuota data dapat digunakan di seluruh jaringan Telkomsel tak terbatas aplikasi maupun waktu tertentu.
* Kuota telepon & SMS berlaku untuk seluruh operator domestik (tidak berlaku untuk panggilan internasional yang akan dikenakan biaya terpisah)
* Apabila pelanggan memiliki Paket Ekstra Kuota atau Ekstra Nelpon, kuota Ekstra Kuota atau Ekstra Nelpon akan dikonsumsi terlebih dahulu sebelum kuota Paket Utama.
* Setelah kuota internet habis, aktifkan paket Ekstra Kuota untuk tetap dapat mengakses internet.
* Kuota Roaming Halo akan aktif bersamaan dengan Paket Halo+, masa berlaku kuota mengikuti periode tagihan dan otomatis diperpanjang.
* Kuota Roaming Halo dapat digunakan di lebih dari 100 negara dan akan terkonsumsi jika pelanggan melakukan perjalanan di negara tersebut.
* Pelanggan dapat melakukan tukar POIN dengan berbagai benefit yang menarik melalui Aplikasi MyTelkomsel atau melalui <https://tsel.id/HaloPoin>.
* Bonus POIN akan masuk paling lambat 3x24 jam setelah aktivasi Halo+
* Informasi lebih lengkap dapat diakses di <https://tsel.me/myhalo> atau menghubungi Call Center 188.
* Apabila kuota roaming habis, pelanggan disarankan untuk membeli paket roaming di MyTelkomsel Apps atau \*266#, atau akan dikenakan tarif PAYU (pay as you use) sebesar Rp2000.-/MB dengan maksimum Rp200,000.-/hari

## **Keterangan ExtraBenefit Halo+**

Informasi mengenai program ExtraBenefit dapat diakses di aplikasi MyTelkomsel dengan CTA <https://tsel.id/extrabenefit> dengan sub kategori katalog sebagai berikut:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama Katalog** | **Target Pelanggan** | **Detail**  **Katalog** | **CTA** |
| Halo Lifestyle | Pelanggan Halo+ | Pelanggan mendapatkan digital benefit sejumlah 1/2/3 sesuai dengan tier paket utama | <https://tsel.id/halolifestyle> |
| Halo Membership | Pelanggan Halo+ | Pelanggan berhak mendapatkan salah satu dari seluruh penawaran yang ada di katalog selama periode program setiap bulan | <https://tsel.id/halomembership> |
| Halo POIN | Pelanggan Halo+ | Pelanggan berhak seluruh penawaran yang ada di katalog dengan menukarkan POIN | <https://tsel.id/HaloPoin> |

## **Keterangan Welcome & Migration Bonus**

*(Tidak perlu disebutkan ke Pelanggan, kecuali jika Pelanggan bertanya)*

* Berlaku untuk pemakaian domestik.
* Bonus Data berlaku 24 jam di seluruh jaringan baik 2G/3G/4G.
* Welcome Bonus berlaku selama 30 Hari (tidak mengikuti Billing Cycle)
* Migration Bonus berlaku selama 12 bulan (mengikuti Billing Cycle)
* Welcome Bonus diaktivasi dengan Offer “***Welcome Internet***” di DSC – Pilih Paket (DSC Taxo) setelah Halo aktif
* Migration Bonus diaktivasi dengan Offer “***Free Data***” di DSC – Manage Order setelah Halo aktif
* Khusus paket Halo+ Nelpon, pelanggan bisa memilih additional bonus berupa “***Free Data***” atau “***Bebas Nelpon All Operator 100/150/200 Min***”
* Offer Bebas Nelpon All Operator hanya tersedia 50 dan 100 Min, untuk aktivasi Bonus 150 min adalah dengan aktivasi 2 bonus : bonus 50 min dan 100 min sedangkan untuk aktivasi bonus 200 min adalah dengan aktivasi bonus 100 min 2x.

## 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 |

# 2) Matriks Penawaran (Stable + Downgrade Allowance)

Matriks ini sebagai referensi bantuan bagi agent untuk menentukan penawaran yang sesuai dengan profil arpu pelanggan. Namun, penawaran awal tetap mengacu kepada file whitelist

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ARPU Prepaid** | **Halo+**  **80** | **Halo+ 100** | **Halo+ 120** | **Halo+ 140** | **Halo+ 150** | **Halo+ 160** | **Halo+ 180** | **Halo+ 200** | **Halo+ 250** | **Halo+ 300** | **Halo+ 550** |
| **70K < x ≤ 100K** | **v** | v | v |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **100K < x ≤ 120K** |  | **v** | v | v |  |  |  |  |  |  |  |
| **120K < x ≤ 140K** |  |  | **v** | v | v |  |  |  |  |  |  |
| **140K < x ≤ 160K** |  |  |  | **v** | v | v |  |  |  |  |  |
| **160K < x ≤ 170K** |  |  |  |  | **v** | v | v |  |  |  |  |
| **170K < x ≤ 180K** |  |  |  |  |  | **v** | v | v |  |  |  |
| **180K < x ≤ 200K** |  |  |  |  |  |  | **v** | v | v |  |  |
| **200K < x ≤ 225K** |  |  |  |  |  |  |  | **v** | v | v |  |
| **225K < x ≤ 275K** |  |  |  |  |  |  |  |  | **v** | v | v |
| **275K < x ≤ 325K** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **v** | v |
| **325K < x ≤ 585K** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **v** |

# 3) Pengaturan CLS Seluruh Area

* Pengaturan CLS untuk seluruh penawaran paket mengikuti ketentuan pada table di bagian berikutnya
* Agent diharuskan untuk bertanya kepada pelanggan mengenai penggunaan SMS banking/SMS ke ADN supaya bisa menentukan jumlah CLS yang sesuai dengan pelanggan
* Jika pelanggan membutuhkan limit yang lebih, agent memberikan informasi bahwa upgrade bisa dilakukan di GraPARI. Pelanggan juga bisa upgrade limit menghubungi call center 188 setelah 3 bulan berlangganan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Penawaran | Pilihan 1 | Pilihan 2 | Pilihan 3 |
| Halo+ 100rb | 100rb | 120rb |  |
| Halo+ 120rb | 120rb | 140rb |  |
| Halo+ 140rb | 140rb | 160rb |  |
| Halo+ 150rb | 150rb | 170rb |  |
| Halo+ 160rb | 160rb | 180rb |  |
| Halo+ 180rb | 180rb | 200rb |  |
| Halo+ 200rb | 200rb | 220rb | 250rb |
| Halo+ 250rb | 250rb | 300rb |  |
| Halo+ 300rb | 300rb | 320rb | 350rb |
| Halo+ 550rb | 550rb | 600rb |  |

# 4) Periode Tagihan atau Billing Cycle (BC)

Agent menginformasikan bahwa periode tagihan (BC) adalah BC01 untuk semua penawaran, termasuk offering akhir bulan.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BC** | **Periode Pemakaian** | **Pengiriman Invoice** | **Periode Pembayaran** | **Batas Akhir Pembayaran** | **Blocked 1** | **Blocked 2** |
|
| **BC01** | **1** s.d. **30** | Mulai tanggal **2** bulan berikutnya | **2** s.d. **20** bulan berikutnya | Tanggal **20** | Tanggal **21** bulan berikutnya | Tanggal **1** pada 2 bulan berikutnya |

# 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)  Semoga Bapak/Ibu serta keluarga tetap sehat selalu ya |
| 1a | Verifikasi Alamat Domisili *(Khusus Area 4)* | | Sebelumnya boleh kami tahu domisili Bapak/Ibu menetap di kota apa?  Jika termasuk 12 kota Area 4 🡪 (Lanjut ke ***Poin 2 Penyampaian Maksud***)  ***12 kota Area 4:*** *Kota Balikpapan, Kota Banjar Baru, Kota Banjarmasin, Kota Palangkaraya, Kota Pontianak, Kota Singkawang, Kota Bontang, Kota Samarinda, Kota Tarakan, Kota Makassar, Kota Manado, Kota Jayapura.*  Jika tidak termasuk 12 kota Area 4 🡪 Edukasikan terkait paket Halo+  Saat ini layanan pascabayar Telkomsel Halo memiliki paket baru Halo+, Dengan paket bulanan spesial sebesar ***… rb***per bulan, Bapak/Ibu bisa mendapatkan free berlangganan salah satu applikasi streaming video dan musik seperti Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, Vidio Platinum mobile, WeTV, atau Langit Musik, kuota sebesar ***… GB***, dan telepon dan SMS ke semua operator.  Jika Bapak/Ibu berminat, bisa mengunjungi GraPARI terdekat atau mengakses halaman di telkomsel.com dengan mengetik “Migrasi Halo” di google untuk migrasi ke Telkomsel Halo dengan nomor yang sama dan tanpa ganti kartu. 🡪 (Lanjut ke ***Poin 8 Closing***) |
| 2 | Penyampaian Maksud | | Sebagai apresiasi atas kesetiaan Bapak/Ibu menggunakan kartu Telkomsel Prabayar, kami merekomendasikan untuk Migrasi ke Telkomsel Halo, agar Bapak/Ibu bisa lebih leluasa & mengontrol tagihan pulsa bulanan, cukup lakukan pembayaran rutin setiap bulan seperti membayar tagihan listrik atau air, dan bisa dilakukan di LinkAja, MyTelkomsel, ATM, Indomaret/Alfamart, Gopay, Ovo, Digital E-Commerce (Tokopedia, Blibli, Bukalapak, Shopee).  Dengan paket bulanan spesial sebesar ***… rb***per bulan, Bapak/Ibu bisa mendapatkan free berlangganan salah satu applikasi streaming video dan musik seperti Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, Vidio Platinum mobile, WeTV, Langit Musik, atau Google Play Pass, kuota datanya sebesar ***… GB***, dan telepon dan SMS ke semua operator.  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* ***8*** *untuk Closing)* |
| 3 | Penawaran Paket Halo | | Saat ini kami memiliki paket pascabayar spesial yaitu ***(sesuaikan dengan ARPU pelanggan)***  Paket Telkomsel Halo senilai ***… rb***per bulan diluar pajak 11%, sudah termasuk free langganan ***1/2/3***applikasi premium seperti Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, Vidio Platinum mobile, WeTV, Langit Musik, atau Google Play Pass, bonus***… Telkomsel POIN*** yang bisa ditukar dengan berbagai benefit menarik di applikasi MyTelkomsel seperti kuota data, telepon, voucher GoFood, dan masih banyak lagi. Untuk kuotanya sebanyak ***… GB*** internet; ***… menit*** telepon dan***… sms*** ke semua operator; ***… MB* kuota roaming** untuk penggunaan di 100 negara.  Pelanggan Halo+ juga berhak atas berbagai voucher yang bisa ditukarkan di applikasi MyTelkomsel. (Jenis voucher: <https://tsel.id/extrabenefit>)  Apakah Bapak/Ibu berminat untuk migrasi? Atau ada pertanyaan terkait penjelasan saya? |
| 3a | Jika Ya | | * ***Pelanggan Area 1 & 4 & Area 2 Jabar:*** *(lanjut ke poin* ***3c****)* * ***Selain Kategori diatas:*** *(lanjut ke poin* ***4*** *Syarat dan Ketentuan)* |
| 3b | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin* ***8*** *untuk Closing)* |
| 3c | Upfront Payment  *Berlaku untuk:*   * *Area 1 paket Halo+ 100k* * *Area 2 Jabar 250K-550K* * *Area 4 semua paket* | | Baik Bapak/Ibu, sebelumnya untuk migrasi ke Pascabayar Halo nomor Bapak/Ibu harus memiliki pulsa minimal ***100rb***.Pulsa nantinya akan memotong tagihan pertama Bapak/Ibu. ini  sudah   * **Jika pulsa sudah cukup:** Kami cek pulsa Bapak/Ibu mencukupi ya, sehingga bisa langsung dilanjutkan ke proses berikutnya * **Jika pulsa tidak cukup:** Kami cek pulsa Bapak/Ibu belum mencukupi, apakah Bapak/Ibu bersedia untuk isi pulsa dulu?   Jika pelanggan tidak bersedia *(lanjut ke poin* ***8*** *closing)*  Jika pelanggan bersedia *(lanjut ke poin* ***4****)* |
| 4 | Syarat dan Ketentuan | | Mohon disimak ya Pak/Bu, berikut syarat dan ketentuan jika Bapak/Ibu ingin migrasi ke layanan paskabayar Telkomsel Halo.   1. Jadi Pak/Bu, detil paket Halo yang saya sebutkan tadi merupakan paket khusus dari Telkomsel, dimana ...    * + - Termasuk benefit-benefit tambahan khusus yang bisa diakses di <https://tsel.id/extrabenefit> atau applikasi MyTelkomsel *(Beranda 🡪 scroll ke bagian Hal+ Extra Benefit” 🡪 Pilih kategori yang diinginkan)*, yaitu:          * (<https://tsel.id/halolifestyle>)  Free langganan aplikasi premium seperti Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, Vidio Platinum mobile, WeTV, Langit Musik, Google Play Pass, atau tambahan kuotaselama berlangganan Paket Halo+, dengan cara mengaktifkan secara mandiri. Langganan digital ini berlaku hanya selama 1 bulan ya Pak/Bu, sehingga perlu diaktivasi lagi di menu yang sama di bulan berikutnya jika masih digunakan.          * (<https://tsel.id/HaloPoin>) Bonus Telkomsel POIN sebanyak ***… POIN*** yang bisa ditukarkan dengan benefit khusus pelanggan Halo seperti kuota data hingga 3GB dan kuota telepon hingga 200 menit. Bonus Telkomsel POIN ini akan masuk maksimal 3x24jam setelah paket Halo+ aktif          * (<https://tsel.id/halomembership>)  Setiap bulannya Bapak/Ibu bisa memilih salah satu dari bonus berlangganan voucher konsultasi dan exercise dari Fita, sewa lapangan di The Bucket List, dan Treatment dari Martha Tilaar        - Untuk Kuota paketnya Sudah termasuk ***… GB*** per bulan bonus migrasi yang berlaku selama 12 bulan untuk mengganti sisa kuota yang Bapak/Ibu punya di Telkomsel Prabayarjika masih ada.        - Sehingga total kuota ***… GB*** yang Bapak/Ibu dapatkan tidak berlaku terus menerus.        - Pada bulan ke 13 berlangganan, kuota utama Bapak/Ibu kembali ke paket asli yaitu ***… GB*** per bulan        - Tapi jangan khawatir Pak/Bu, kuota telpon sms ke semua operator dan kuota roaming Bapak/Ibu tidak berubah dan masih terus didapatkan        - Diluar kuota tersebut, Bapak/Ibu juga mendapatkan welcome bonus untuk 30 hari pertama sebesar *…* ***GB***   *Sampai disini apakah Bapak/Ibu paham terkait penjelasan saya? Atau ada pertanyaan?*   1. Layanan Pascabayar Halo baik dipakai atau tidak dipakai akan dikenakan biaya bulanan minimal sejumlah Harga Paket Halo yang dijelaskan sebelumnya yaitu Rp… (sebutkan paket pelanggan [termasuk pajak](#_Tabel_referensi_nominal)). 2. Perlu diingat bahwa tagihan tersebut bisa saja melebihi paket bulanan jika ada pemakaian lain seperti pembelian ekstra kuota, voucher game, atau transaksi digital lain seperti pembelian di Appstore/Playstore.   Tagihan akan terus terakumulasi apabila tidak dibayarkan.  Oleh karena itu, Bapak/Ibu kami sarankan untuk menggunakan aplikasi **MyTelkomsel**, supaya Bapak/Ibu bisa selalu mengontrol pemakaian Bapak/Ibu.   1. Sisa kuota & semua paket prabayar (CUG, TM/JagoanSerbu, MKios, dll) akan hangus. Namun jangan khawatir Pak/Bu, seperti yang saya sebutkan kami sediakan bonus kuota penggantinya selama 12 bulan.   Selain itu sisa pulsa dan Telkomsel POIN yang tersisa tidak akan hangus. Seluruh pulsa Bapak/Ibu akan menjadi pengurang tagihan Halo Bapak/Ibu nantinya.   *Sampai disini apakah Bapak/Ibu paham terkait penjelasan saya? Atau ada pertanyaan?*   1. Semua paket Telkomsel Halo belum termasuk pajak dan untuk mengontrol pemakaian, Bapak/Ibu memiliki Limit/Batas Pemakaian Bulanan.   Standar untuk batas pemakaian Bapak/Ibu adalah sama dengan paket bulanan yaitu *…* ***ribu***. Namun, jika Bapak/Ibu menggunakan SMS Banking atau memiliki kebutuhan lain seperti pembelian ekstra kuota, voucher game, atau transaksi digital lain seperti pembelian di Appstore/Playstore, kami sarankan untuk memilih nominal batas pemakaian yang lebih tinggi. Pilihannya adalah … [dan …] *(sesuaikan dengan* [*tabel pengaturan CLS*](#_Pengaturan_CLS_Seluruh)*)* 2. 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.) 3. Jika dalam waktu dekat Bapak/Ibu akan berpergian ke luar negeri, silakan ke GraPARI terdekat untuk pengajuan pengaturan limit International Roaming, karena walaupun di Halo+ sudah ada kuota roaming, fitur roamingnya sendiri belum aktif. untuk info lebih lanjut hubungi 188.   *Sampai disini apakah Bapak/Ibu paham terkait penjelasan saya? Atau ada pertanyaan?*   1. Periode penggunaan Telkomsel Halo 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 data, telepon dan SMS tidak terakumulasi ke periode berikutnya. Jika paket kuota sms/telepon habis, maka bapak/ibu bisa membeli paket ekstra kuota di MyTelkomsel. Jika tidak ada paket yang aktif, telepon dan SMS akan dikenakan tarif dasar. 2. Jika bersedia untuk migrasi, Bapak/Ibu juga setuju untuk memberikan data2 yang dibutuhkan untuk keperluan registrasi Telkomsel Halo 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 8 untuk Closing)* |
| 5 | Akad | | Apakah Bapak/Ibu setuju untuk dilanjutkan proses migrasi ke paskabayar Telkomsel Halo? 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 Telkomsel PraBayar menjadi Telkomsel Halo * dengan paket … *(sebutkan paket Telkomsel Halo 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 paskabayar Telkomsel Halo   *\*dapat disampaikan sebelum akad pula, disesuaikan dengan Agent* |
| 5b | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin 8 untuk Closing)* |
| 6 | Validasi Data | Baik, sekarang kami akan validasi dan meminta keterangan untuk melengkapi profil Telkomsel Halo 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)*  Akun Sosial Media *(Tidak mandatory; Instagram, Twitter, Facebook; Hanya digunakan untuk informasi promo, produk, dan pembayaran)*   1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan whatsapp dengan nomor ini *(Mandatory Question)* | |
| 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 | **Jika perlu Isi Pulsa dahulu:**  Baik, proses berlangganan Telkomsel Halo Bapak/Ibu telah selesai. Selanjutnya, Bapak/Ibu silahkan segera mengisi pulsanya ya. Jika sudah terisi, akan segera kami proses, dan 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.  Jika dalam 1x24 jam Bapak/Ibu belum mengisi pulsanya, kami akan melakukan panggilan pengingat dan konfirmasi. Namun jika tidak berhasil terkonfirmasi, permintaan migrasi ini akan dibatalkan.  **Jika tanpa Isi Pulsa:**  Baik, proses berlangganan Telkomsel Halo 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 P2P

1. **Apakah saya bisa membatalkan proses migrasi ke paskabayar Telkomsel Halo?**

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 CHO | IBC Agent | Segera |
| 3 | CHO mengirimkan Email pembatalan ke serta me-notify PIC Migrasi SPTP (Sales Support) | CHO | Segera |
| 4 | Menerima tiket, melakukan validasi, dan menginformasikan pembatalan kepada agen sales support | PIC Migrasi SPTP (Sales Support) | Segera |

1. **Apakah setelah migrasi ke Halo kualitas jaringan di nomor saya akan meningkat?**Layanan Telkomsel PraBayar dan Telkomsel Halo tidak dibedakan secara prioritas jaringan *(agent tidak diperkenankan untuk menyampaikan kualitas jaringan sebagai keunggulan Halo)*, sehingga tidak ada peningkatan kualitas jaringan setelah migrasi. Migrasi ke Halo ditawarkan untuk mempermudah pelanggan menggunakan nomor yang dimiliki karena pelanggan cukup membayar tagihan 1 kali per bulan.
2. **Apakah setelah migrasi ke Halo saya bisa kembali menggunakan Layanan Prabayar?  
   *All Area****: Hanya sampaikan jika pelanggan bertanya dan saat penawaran jika pelanggan ragu*Jika merasa tidak puas dengan layanan Pascabayar Halo, pelanggan dapat mengunjungi GraPARI manapun untuk mengajukan migrasi kembali ke Prabayar dengan Syarat:
   1. Sudah muncul tagihan paling tidak satu kali
   2. Melakukan pembayaran tagihan berjalan serta yang belum dibayarkan jika ada
   3. Tidak bisa kembali migrasi ke Layanan Pascabayar Halo
   4. NIK pelanggan masih cukup untuk pendaftaran Prepaid (Max 3 Prepaid)

Selain hal diatas, terdapat beberapa hal juga yang menjadi perhatian Pak/Bu:

1. Status nomor Bapak/Ibu akan menjadi nomor baru, dimana masa pakai nomor Bapak/Ibu akan di reset.
2. Status loyalty Bapak/Ibu juga akan diulang ke pengaturan awal, sehingga akan berpengaruh ke beberapa benefit (misal tidak bisa membeli paket combo sakti).
3. Kuota paket dan saldo Telkomsel POIN yang Bapak/Ibu miliki akan hangus.
4. Bapak/Ibu harus melakukan registrasi ulang ketika nomor sudah aktif kembali.
5. Nomor Bapak/Ibu akan di non-aktifkan sementara selama proses peralihan (SLA 3x24 jam)

Selain menyampaikan syarat dan ketentuan agent diwajibkan untuk menyarankan pelanggan untuk membaca kembali syarat dan ketentuan layanan migrasi kembali ke prabayar (post to pre) di laman web tsel.me/halop2p

1. **Mengapa waktu yang dibutuhkan untuk kembali ke layanan PraBayar cukup lama?**  
   Hal tersebut karena keterbatasan sistem saat ini.
2. **Apakah proses kembali ke layanan PraBayar bisa dilakukan melalui call center saja?**Proses pembayaran tagihan berjalan saat ini baru bisa dilakukan melalui kasir GraPARI, sehingga proses kembali ke layanan PraBayar belum bisa dilakukan melalui call center.
3. **Bagaimana jika NIK saya berbeda dengan yang didaftarkan saat registrasi Telkomsel PraBayar?**Pelanggan bisa memperbaiki data registrasi Prabayar dengan melakukan registrasi ulang (Unreg lalu Reg) dengan menu UMB \*444# atau sms ke 4444 dengan validasi NIK benar dan terbaru.
4. **Bagaimana jika saat proses registrasi ulang Prabayar terdapat gangguan di DUKCAPIL?**Pelanggan harus menunggu dan melakukan percobaan kembali hingga berhasil melakukan registrasi. Kendala lain terkait registrasi ulang dapat dikonsultasikan ke GraPARI / Call Center 188.

## FAQ Paket Halo+

Berikut adalah pertanyaan terkait paket Halo.

1. **Apakah ada kuota telepon ke Operator Lain?**

Ya, seluruh paket Halo+ dilengkapi dengan kuota Telepon ke semua operator

1. **Apakah kegunaan Telkomsel POIN?**

Bapak/Ibu dapat menukarkan Telkomsel POIN dengan voucher makan atau diskon, selengkapnya dapat dilihat pada [tsel.me/poin](https://www.tsel.me/poin).

1. **Apakah ada paket data/telepon lain selain Paket Halo+ yang ditawarkan?**

Ya, ada paket Ekstra Kuota baik bulanan atau harian jika kuota data Bapak/Ibu habis. Selengkapnya dapat dilihat di MyTelkomsel pada sub menu ‘Paket.’

1. **Di Negara mana saja kuota roaming dapat digunakan?**

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, Montenegro

1. **Bagaimana bila kuota utama Paket Halo habis?**

Saat ini tersedia Ekstra Kuota Berlangganan, Ekstra Kuota 30 hari, dan Ekstra Kuota Harian. Paket dapat dibeli di UMB \*363# dan MyTelkomsel Apps.

1. **Apakah saya bisa turun paket / downgrade?**

Downgrade secara self-service bisa dilakukan namun terbatas hanya 1 paket dibawah paket eksisting, sementara downgrade via CTP bisa dilakukan dengan paket terendah Halo+ 80k.

1. **Kapan saya bisa turun paket / downgrade?**

Downgrade bisa dilakukan segera setelah aktivasi, namun dibatasi maksimal 1x dalam 1 bulan.

1. **Bagaimana caranya downgrade Halo+?**

Channel downgrade selfservice: MyTelkomsel App, UMB, Virtual Assistant, dan Web [tsel.me/halomigrasi](https://tsel.me/halomigrasi)  
Channel downgrade assisted: Call Center 188, GraPARI

1. **Ada berapa paket Halo+ yang bisa dipilih?**

10 paket untuk PSB & P2P (seperti penawaran OBC) serta tambahan 13 paket diluar penawaran PSB & P2P

1. **Apakah bisa nomor tetap aktif tanpa paket apapun?**

Jika nomor tanpa paket apapun, akan dikenakan Minimum Usage sebesar 50k, sehingga pelanggan tetap perlu membayar tagihan.

## FAQ Syarat dan Ketentuan Telkomsel Halo

Berikut adalah pertanyaan terkait syarat dan ketentuan Telkomsel Halo.

1. **Apakah Benefit Telkomsel Halo 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?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Layanan | | Tarif | |
| Telepon Sesama Operator, Berbeda Operator Domestik, dan PSTN | | 480 / 15 detik | |
|  | |  | |
| Layanan | Zona 1 – Zona 3 | | Zona 4 |
| *SMS* |  | |  |
| Sesama Telkomsel | 230 / SMS | | 240 / SMS |
| Operator Lain | 240 / SMS | | 250 / SMS |
| CDMA | 240 / SMS | | 250 / SMS |
| *MMS* | 1500 | | 1500 |
| *GPRS* | 6 / kb | | 6 / kb |

* Informasi tariff PAYU voice ini berlaku untuk seluruh pelanggan consumer untuk semua price plan
* Tarif PAYU akan berlaku apabila pelanggan tidak memiliki kuota SMS baik dari Paket Utama (contoh: Halo+), paket Add On (contoh: SMS Regular), maupun paket bonus lainnya
* Tarif berlaku sesuai zona, adapun informasi detail kota masing- masing zona adalah sebagai berikut.
  + Zona 1: Sumbagut, Sumbagsel, Bali, NTT, NTB, Jatim
  + Zona 2: Jabodetabek, Jabar, Jateng
  + Zona 3 : -
  + Zona 4 : Kalimantan, Sulawesi, Sumbagteng, Papua & Maluku
* Tarif hanya berlaku untuk layanan domestik (international roaming akan dikenakan biaya berbeda)
* Tarif di atas blm termasuk PPN

## 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