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

|  |  |
| --- | --- |
| Campaign Owner | Postpaid GTM & Partnership |
| Version | 5.0 |
| Status | Final |
| Prepared by | Mhd. Faiq Pradhila |
| Update | 15 September 2023 |
| Description | Skrip ini merupakan panduan untuk Agent dalam melakukan penawaran Telkomsel Halo dengan paket penawaran baru (Halo+) kepada pelanggan Indihome Telkomsel (Cross Selling). 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 | **V5.0**   * 1st draft |

# 1) Penawaran Halo+

# 

# \* Total Data All net + Welcome Bonus + Appreciation Bonus

## 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 & Appreciation 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)
* Appreciation Bonus berlaku selama 6 bulan (mengikuti Billing Cycle)
* Welcome Bonus diaktivasi dengan Offer “***Gimmick Data 20GB 30 Hari***” di DSC setelah Halo aktif
* Appreciation Bonus diaktivasi dengan Offer “***Free Data 15/20/25GB***” di DSC setelah Halo aktif

## 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) Script Dialog Penawaran

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Kategori | Script/Wording |
| 1 | Opening | Selamat Pagi/Siang/Sore, Bapak/Ibu, perkenalkan Saya … (*Nama Agent*) dari IndiHome.  Benar saya berbicara dengan bapak/ ibu (*nama pelanggan*)? Selaku pemilik dari nomor internet *xxx*  Terima kasih Bapak/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 |
| 2 | Penyampaian Maksud | Saat ini Indihome dan telkomsel memberikan penawaran spesial kepada Bapak/Ibu sebagai pelanggan terpilih kami, yaitu kartu Telkomsel Paska Bayar Halo⁺, paket Lengkap untuk bapak/ ibu, yang memberikan kenyamanan akses Internet, Telepon dan SMS, roaming, layanan hiburan premium, Telkomsel Poin, hingga layanan prioritas.  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 | Saat ini kami memiliki paket pascabayar spesial yaitu ***Telkomsel Halo+***  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 s.d. 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. * Telkomsel Poin sampai 500 poin yang dapat ditukarkan dengan berbagai pilihan. * Halo+ Lifestyle : Bapak/Ibu bebas memilih akses ke layanan hiburan digital berkelas dunia TANPA TAMBAHAN BIAYA, seperti (Disney+ Hotstar, Prime Video, Vidio Platinum, WeTV, LangitMusik). * Halo+ Rewad : Bapak/Ibu dapat memilih ragam voucher special untuk pelanggan Halo+ yang dapat dipilih setiap bulan. * Halo+ Poin : Bapak/Ibu dapat menukarkan Telkomsel POIN dengan berbagai benefit kuota data maupun nelpon.   Yang paling menarik, Halo⁺ kami tawarkan dengan banyak pilihan paket, mulai harga 100 ribu sampai harga 550 ribu untuk 1 bulan, dan bebas memilih nomor cantik yang kami sediakan.  Bapak/Ibu, saya bantu jelaskan semua pilihan paketnya ya dari 100ribu hingga 550ribu  atau Bapak/Ibu menginginkan Paket Halo+ dengan harga berapa?  (Atau cek respon pelanggan jika pelanggan aktif tawarkan dari harga tertinggi, untuk pelanggan pasif, mulai dari harga terndah)  (*Informasi detail paket sesuai table benefit product*)  Dan khusus penawaran hari ini jika Bapak/Ibu bersedia berlangganan, kami memberikan bonus internet *… GB* di bulan-1 dan *...GB* di bulan-1 sd 6  Jadi dengan (*harga sesuai penawaran*) Bapak/Ibu sudah mendapatkan kartu telkomsel dengan Paket Halo⁺ dengan nomor pilihan, dan bonus internet hingga bulan ke-6.  Bagaimana Bapak/Ibu (*nama pelanggan*), untuk tarif dan benefit produk yang saya tawarkan apakah sudah cukup jelas? Atau ada pertanyaan terkait penjelasan saya?  Apakah Bapak/Ibu berminat untuk berlangganan Telkomsel Paskabayar Halo+? dengan paket harga berapa?  (Jika pelanggan menolak, edukasi kembali benefit yang akan didapatkan pelanggan, Edukasi bahwa Paket Halo berlaku nasional dan TRANSPARAN, tidak ada PEMBAGIAN ZONA, tidak ada PEMBAGIAN WAKTU SIANGMALAM, semua transaksi di Halo dapat dikontrol dan dilihat detil pada billing tagihan berbeda dengan Prabayar yang dibagi berbagai zona, jam siang-jam malam, dan REPOT ISI PULSA, jika lupa masa aktif akan berakhir. serta tanyakan saat ini menggunakan kartu selular apa? Jika Pelanggan Prabayar Tsel bisa tawarkan P2P (nomor tetap sama), berapa kira-kira pengeluaran untuk komunikasi?, bapak sudah menjadi Pelanggan setia Indihome dari Telkom sayang sekali jika tidak menggunakan layanan Telkomsel dengan jaringan terluas) |
| 3a | Jika Ya | *(lanjut ke poin* ***4*** *Akad)* |
| 3b | Jika Tidak | *(lanjut ke poin* ***7b*** *untuk Closing)* |
| 4 | Akad | 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.  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. |
| 5 | Permintaan data pelanggan | Untuk proses berlangganan selanjutnya kami membutuhkan beberapa data, boleh disediakan KTP dan KK nya terlebih dahulu Bapak/Ibu (*nama pelanggan*)?  Bisa diinformasikan Bapak/Ibu (nama pelanggan) :   * Nomor KTP : * Nomor KK : * Alamat pengiriman kartu : * Nomor- nomor cantik yang kami sediakan (*sebutkan random*)   Silahkan bapak/ ibu bisa memilih nomor yang diinginkan. |
| 6 | Completion | Baik Bapak/Ibu, terkait kelanjutan dari registrasi ini, nanti akan ada whatapps resmi (maksimal 1x24 jam) dari Telkomsel Halo perihal konfirmasi order Telkomsel Halo dan link untuk melengkapi data pribadi Bapak/Ibu.  Mohon dapat dilengkapi datanya, proses pengiriman kartu akan dilakukan setelah data-data lengkap dan benar.  Selanjutnya untuk proses aktivasi nomor, setelah kartu diterima mohon untuk konfirmasi aktivasi nomor dengan mengikuti petunjuk yang ada didalam kemasan atau nanti ada petugas Telkomsel yang kan menghubungi Bapak/Ibu | |
| 7a | Closing | Terima kasih Bapak/Ibu (*nama pelanggan*) telah bersedia berlangganan Telkomsel Halo+,  Saya akhiri panggilan ini. Selamat Pagi/Siang/Sore, bapak/ibu, selamat beraktivitas kembali. | |
| 7b | Closing | Terima kasih atas konfirmasinya Bapak/Ibu (*nama pelanggan*), kami sangat menghargai waktu yang telah Bapak/Ibu berikan. Saya akhiri panggilan ini. Selamat Pagi/Siang/Sore, bapak/ibu, selamat beraktivitas kembali. | |

# 3) FAQ dan Informasi Lainnya

## 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