

Installation Guideline



TABLE OF CONTENTS



- COMPANY PROFILE
- BASIC POLICY
- TECHNICAL BASIC KNOWLEDGE
- **INSTALLATION PROCESS**
- HOW TO USE INSTALLATION APPS
- PRODUCT KNOWLEDGE
- **REWARDS & PUNISHMENT**

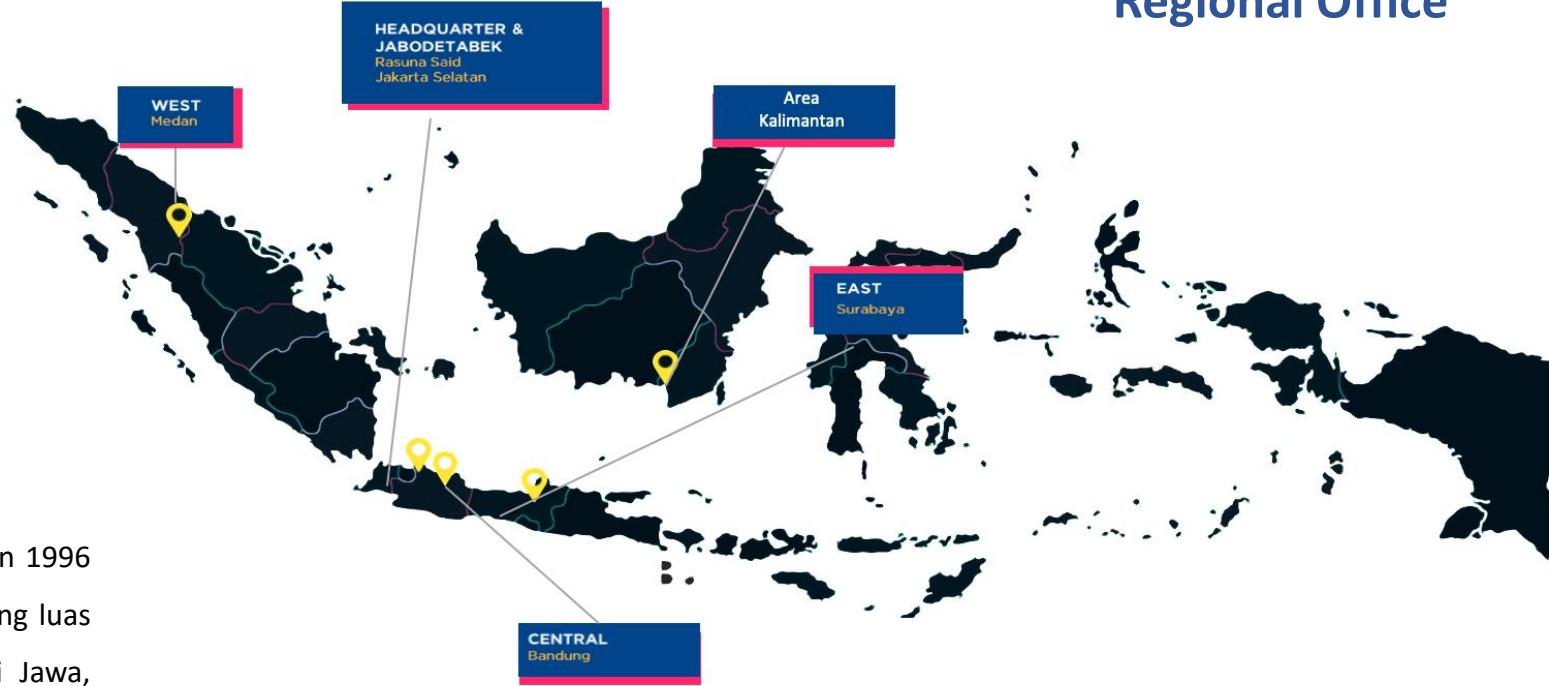
Company Profile



Company Profile



Regional Office

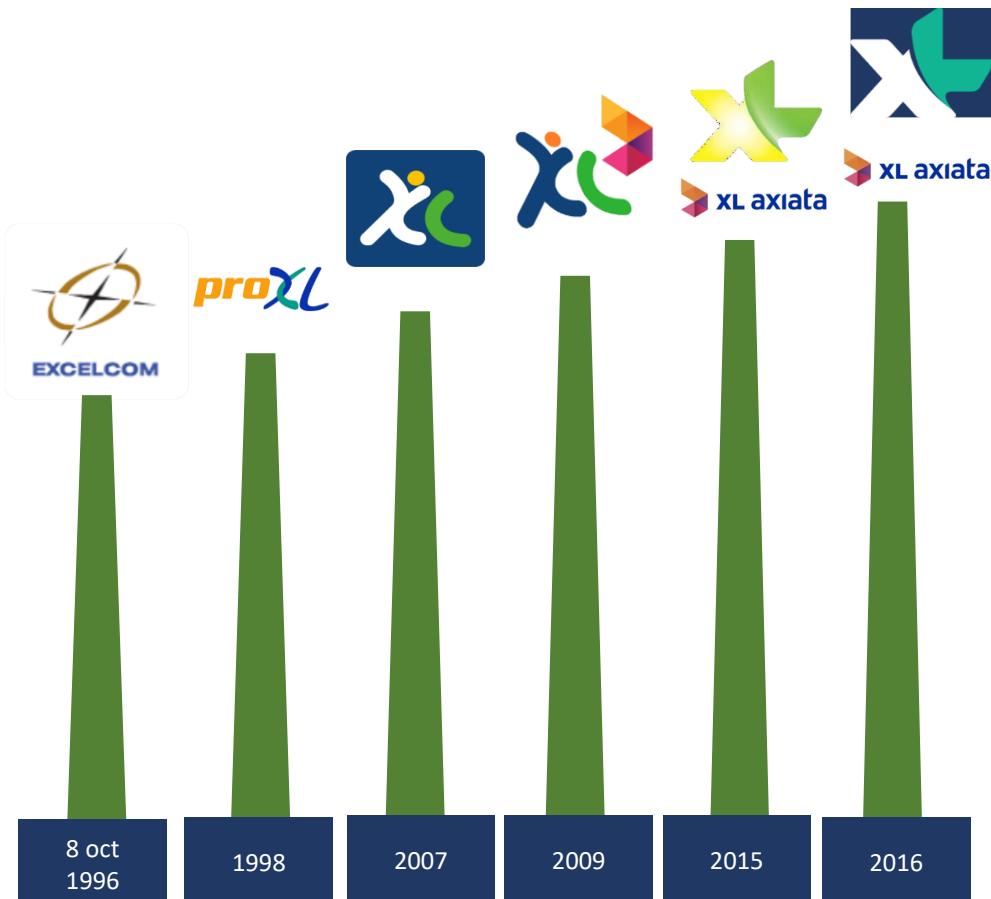


XL adalah salah satu penyedia seluler terbesar di Indonesia sejak tahun 1996 hingga sekarang. XL memiliki jumlah pengguna yang besar, jaringan yang luas serta koneksi yang stabil yang telah mencakup berbagai wilayah di Jawa, Sumatera, Bali, Kalimantan, dan Sulawesi.

Selama lebih dari 25 tahun, XL Axiata berusaha untuk selalu memberikan layanan terbaik. Dengan layanan data seluler dan converged fiber, XL memberikan kemudahan untuk melakukan aktivitas di rumah, kantor, atau di mana pun dengan ruang dan waktu yang tidak terbatas. XL berkomitmen untuk berinovasi dan mendorong kemajuan digitalisasi untuk masa depan yang terhubung dan terintegrasi.

Axiata Group History

XL Axiata (1996) menjadi perusahaan seluler swasta pertama di Indonesia. Saat ini, saham XL Axiata dimiliki oleh Axiata Investments (Indonesia) (66,4%) sebagai bagian dari Axiata Group Berhad yang merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Asia, dan juga oleh publik (33,6%). XL Axiata terus berinovasi dan menjadi operator telekomunikasi pertama di Indonesia yang meluncurkan 4.5G.



1996

XL memulai operasi komersial perusahaan dengan nama Excelcomindo Pratama.

1998

XL meluncurkan proXL untuk produk layanan prabayar, dengan memperkenalkan Layanan 3G.

2007

XL menjadi pelopor tarif Rp 1.

2009

Axiata Investments (Indonesia) mengakuisisi 83% saham di XL.

2015

XL melakukan merger dengan Axis.

2016

Dilaksanakannya Strategi Dual Brand: XL dan AXIS terus fokus untuk meningkatkan nilai XL brand.

Basic Policy



BASIC POLICY



Penampilan

- > Menggunakan safety helm
- > Rambut tidak boleh gondrong/diikat
- > Wajib menggunakan seragam resmi XL dan ID Card
- > Menggunakan safety belt
- > Menggunakan celana panjang dan tidak boleh sobek
- > Wajib menggunakan sepatu dan tidak diperkenankan sandal

Deskripsi pekerjaan

Memastikan kesiapan seluruh peralatan dan perangkat yang dibutuhkan

Memastikan material dan kabel yang cukup untuk memenuhi seluruh slot pada hari tersebut

Memastikan sampai rumah pelanggan tepat waktu atau lebih cepat dari slot instalasi

Memastikan jumlah work order yang harus dipenuhi sesuai slot instalasi

Memastikan pelanggan puas dengan layanan dari segi waktu penggerjaan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan

Jam Kerja

Slot 1	: 09.00 – 12.00
Break time 1	: 12.00 – 13.00
Slot 2	: 13.00 – 15.00
Slot 3	: 15.00 – 17.00
Break time 2	: 17.00 – 18.00
Slot 4	: 18.00 – 20.00

Note: maksimal kedatangan teknisi untuk slot terakhir yaitu 18.00, kecuali atas persetujuan customer

Do's

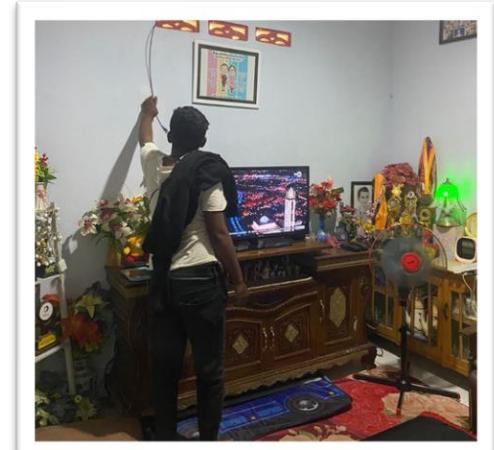
- Mengucapkan salam dan terimakasih
- Memastikan hak – hak customer terpenuhi
- Memastikan datang dalam keadaan sehat
- Berperilaku sopan santun
- Tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun
- Melakukan proses instalasi/troubleshoot sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
- Berpenampilan rapi dan wangi
- Mengerjakan sesuai slot instalasi

Dont's

- Menyapa pelanggan masih menggunakan helm
- Mengambil barang milik pelanggan
- Menjual produk selain XL
- Meninggal rumah customer dalam keadaan tidak rapih
- Tidak menggunakan tanda pengenal XL
- Menganggu kenyamanan warga dan lingkungan sekitar
- Merokok di sekitar rumah pelanggan
- Tiduran di rumah pelanggan
- Meminjam peralatan dan perlengkapan pelanggan



Contoh tidak sesuai dengan SOP



TECHNICAL BASIC KNOWLEDGE



TOOLS

Peralatan & Aksesoris SOC (Split on Connector)



*Gambar diatas Sebagai Ilustrasi

Material Instalasi FTTH - 1



Material Instalasi FTTH - 2



Alat Ukur & Inspeksi FO



OLS

OPM

VFL

Basecamp, Transportasi & Gudang



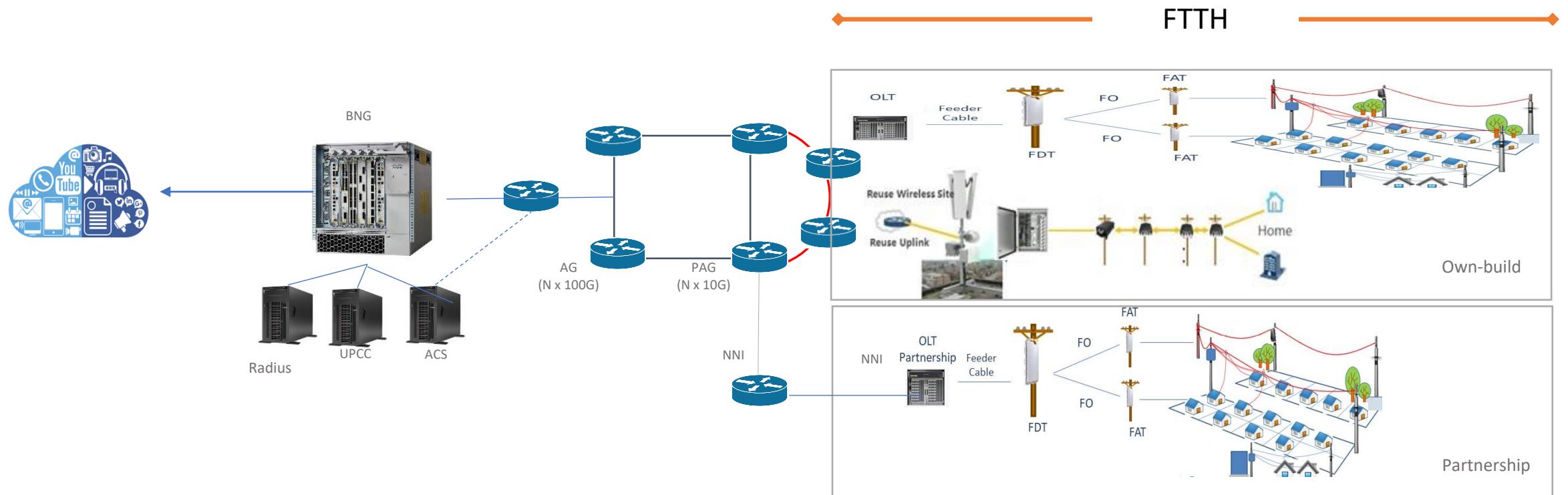
Alat Bantu Instalasi



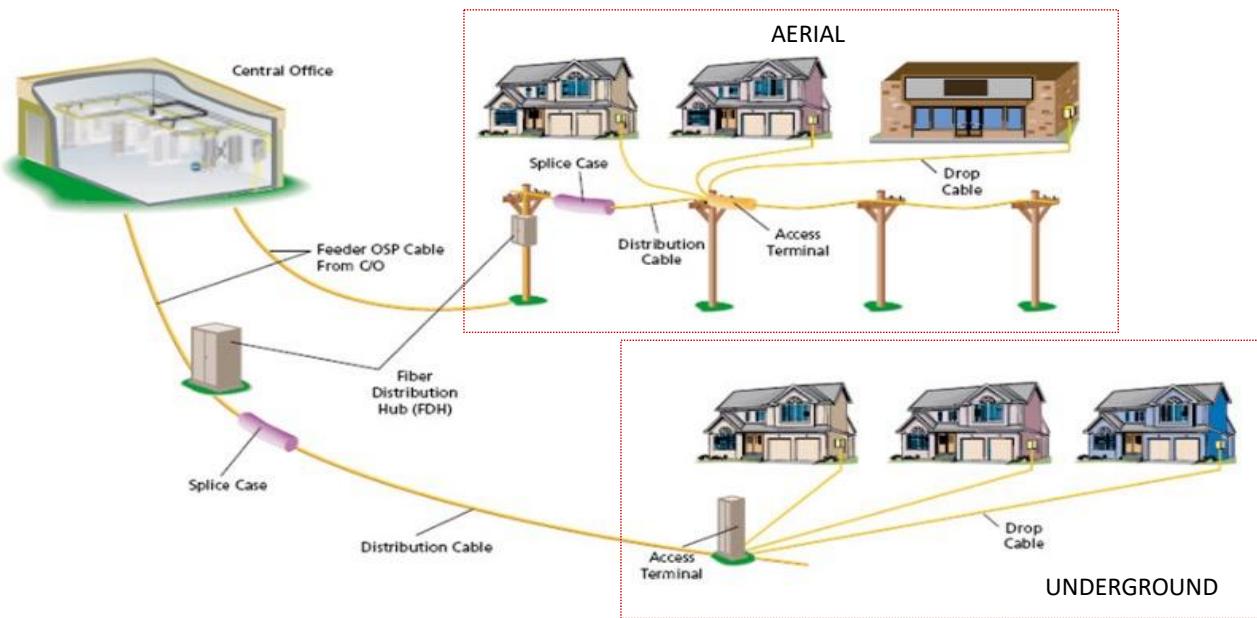
Pastikan membawa peralatan lengkap dan hindari meminjam peralatan pelanggan

What is FTTH?

Teknologi fiber optik yang dapat menyediakan layanan dan melayani beberapa perangkat secara bersamaan. FTTH menyediakan akses internet ultra cepat melalui serat optik dari penyedia layanan hingga ke bangunan seperti, tempat tinggal, kawasan bisnis & Apartemen.



Homepass Overview



OLT (Optical line Terminal)



Perangkat yang menjadi penyedia dalam layanan jaringan optik yang pasif dan mendistribusikan feeder cable ke OLT

FDT (Fiber Distribution Terminal)



Terminal yang mendistribusikan distribution cable ke FAT

FAT (Fiber Access Terminal)



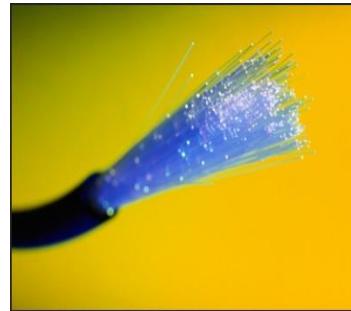
Terminal yang mengelola drop cable kabel distribusi untuk mengaitkan ke ONT

ONT (Optical Network Terminal)

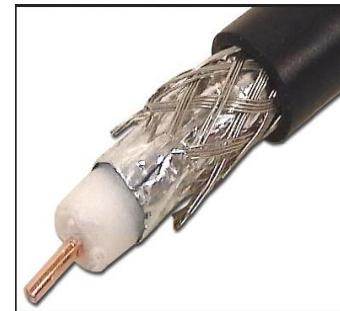


Perangkat yang bekerja memecah penggunaan kekuatan internet serat optik pada sejumlah perangkat gawai atau pada users.

FTTH compared to others



Fiber Optic



Digital Coaxial



Wireless

		FTTH	LTE	HFC (CATV)	DSL/ADSL
Technology		Pure Optical	Wireless	Combination Optical and Coaxial (RF Based)	Copper (Telephone Line)
Speed	Upload	1.25 Gbps	75 Mbps	50 Mbps	1 Mbps
	Download	2.5 Gbps	300 Mbps	1000 Mbps	8 Mbps
Quality Transfer Data		Great - Future Technology	Great but limited by signal	Good - Susceptible to interference	Standard Old Technology

STB Specification Comparison



STB LAMA

AX512



System

- Android TV 9 (Pie) default, Android 10
- SoC/chipset S905X
- GPU ARM Mali 450
- CPU Quad core 1.5 GHz
- DDR 2GB
- Flash Memory : 16GB

Port & Connection

- Ethernet RJ 45
- Bluetooth 4.2
- Wifi2.4/5GHz
- Power supply 5V/1A DC Input
- USB port 2, 1 USB 2.0, 1 USB 1.0
- TF Card slot micro-SD

Certifications

- Android TV & Netflix certified

STB BARU

AX810



System

- Android TV 11 (Pie) default
- SoC/chipset S905X4
- GPU ARM Mali 450
- CPU Quad core 1.5 GHz
- DDR 2GB
- Flash Memory : 16GB

Port & Connection

- Ethernet RJ 45
- Bluetooth 4.2
- Wifi2.4/5GHz
- Power supply 12V/1A DC Input
- USB port 2, 1 USB 2.0, 1 USB 3.0
- TF Card slot micro-SD

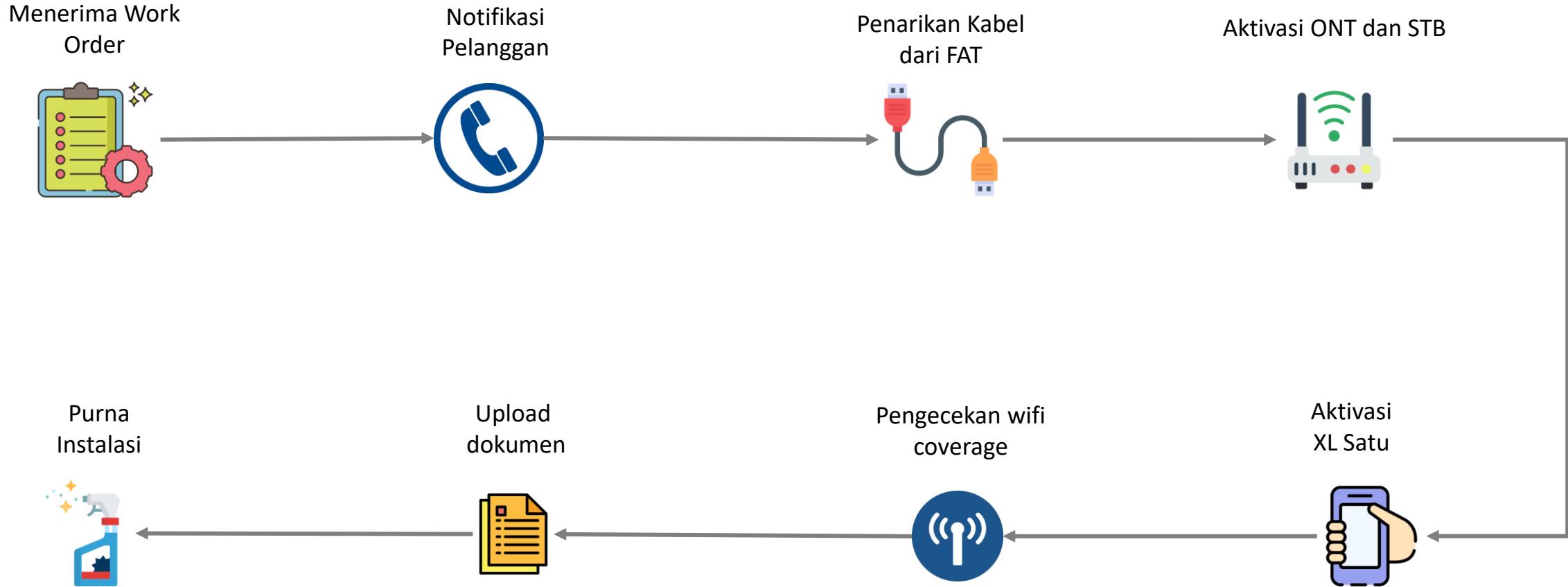
Certifications

- Android TV certified

INSTALLATION PROCESS



INSTALLATION JOURNEY



1. RECEIVE WORK ORDER (OWNBUILD & LINK NET)



CUSTOMER INFO		
Customer ID : 60100714	Customer Category : Regular	Order Ref. No. : 44bd8767-fc01-4d74-84be-fec4ebbedde5
First Name : ROBERT	Middle Name :	Last Name : MANTIRI
Email Address : linzhymantiri@gmail.com		
Identity Address : JL. MANGUNI 8, No. 24, Blok B1		
Address Line 2 : Cluster PERUM BTN PUSKOPAD, RT -, RW 1, KELURAHAN TIKALA		
City : KOTA MANADO	State : SULAWESI UTARA	Country : INDONESIA
Postal Code : 95129	Primary Phone No. : 6289669051400	Alternate Phone No. : 625298500572

DETAIL INFO		
Homepass ID : MNDI-PILOI-H00315	Sales Order No. : 100714	Acquisition Class : HOME
Homepass Address : PERUM BTN PUSKOPAD JL. MANGUNI 8 Blok B1 No. 23 RT:- RW:1 Kel. PERKAMIL Kec. TIKALA KOTA MANADO Kode Pos:95129		
Installation Notes : Request instalasi secepatnya, terima kasih		
Product Name : XL Satu Fiber New_2 Value 30	Product Charging Rule : SPEED: 50 Mbps	Flag Reconnection : Yes
Technician / Engineer : WFM_IF_Auto_001	Vendor Name : IFORTE	Work Location : MND, OLOI-FTH-MNDI-PUA02
Reservation ID : RESV-230825638	Appointment Start Time : 2023-08-16 09:00:00	Appointment End Time : 2023-08-16 11:00:00
Flag Survey : Need Call		

Product Charging Rule →
Booster yang berlaku selama masa
promo

Product Name → Basic speed yang
akan didapatkan setelah promo habis

Work Order dengan STB

No.	Device Type	Serial Number
1	ONT	
2	STB	

Work Order tanpa STB

No.	Device Type	Serial Number
1	ONT	

Page 1 / 1 | Total: 1 records | 10 Records Per Page

2. RECEIVE WORK ORDER (IFORTE)



Work Order dengan STB

Details	
Information	
Work Order Number 00094524	Relocation <input type="checkbox"/>
iforte Work Order ID LBP1-MTE01-H00309	Homepass Bandwidth Installation 30
Validate by Partner <input type="checkbox"/>	ONT Username 60062581@xl.co.id
STB Quantity 1	Material Package Huawei 75m
Material Package Huawei 75m	ONT Password 60078723xl4kj5d
Status Completed by technician	Parent Work Order
services INTERNET	Account XL FTTH
Owner Integration User	Service Territory Kota Palangkaraya
Account XL FTTH	Media Name FTTH Installation
Service Territory Kabupaten Deli Serdang	Priority Rules Work Aging Based
Media Name FTTH Installation	Priority High
Priority Rules Work Aging Based	Contact 60062581
Refresh Priority <input type="checkbox"/>	Asset FTTH-GROUP--00094524
Completed Date	Customer Available Time
Start Date 21/07/2023 19.59	Device

Work Order tanpa STB

STB Quantity 0	ONT Username 60078723@xl.co.id
Material Package Huawei 75m	Status Completed by technician
ONT Password 60078723xl4kj5d	services INTERNET
Parent Work Order	Owner Integration User
Account XL FTTH	Team Type FTTH New Installation
Service Territory Kota Palangkaraya	Work Type FTTH New Installation
Media Name FTTH Installation	Priority High
Priority Rules Work Aging Based	Contact 60078723
Refresh Priority <input type="checkbox"/>	Asset FTTH-GROUP--00109026
Completed Date	Customer Available Time
Start Date 21/07/2023 19.17	Device
End Date	Partner Source XL

Validate by Partner <input type="checkbox"/>	Bandwidth Installation 50
STB Quantity 0	ONT Username 60082410@xl.co.id
Material Package Huawei 75m	Status Assign
ONT Password 60082410xm82qv	services INTERNET
Parent Work Order	Owner Integration User
Account XL FTTH	Team Type FTTH New Installation
Service Territory Kota Samarinda	Work Type FTTH New Installation
Media Name FTTH Installation	Priority High
Priority Rules Work Aging Based	Contact 60082410
Refresh Priority <input type="checkbox"/>	Asset
Completed Date	Customer Available Time
Start Date	Device
End Date	Partner Source XL
Work Order Type New Installation	Package Type XL Satu Fiber New_2 Value 30

Bandwidth Installation → Booster yang berlaku selama masa promo

Package Type → Basic speed yang akan didapatkan setelah promo habis

3. CUSTOMER NOTIFICATION



- Teknisi menghubungi customer menggunakan nomor XL
- Teknisi wajib menghubungi customer maksimal 1 jam sebelum jam instalasi melalui telepon atau whatsapp untuk konfirmasi kedatangan, alamat dan waktu instalasi
- Teknisi wajib menginformasikan kepada pelanggan apabila ada kemungkinan keterlambatan.
- Mengucapkan salam saat sampai rumah customer dan melepaskan helm
- Memperkenalkan diri dan menunjukan tanda pengenal
- Menjelaskan maksud dan tujuan dari kedatangan

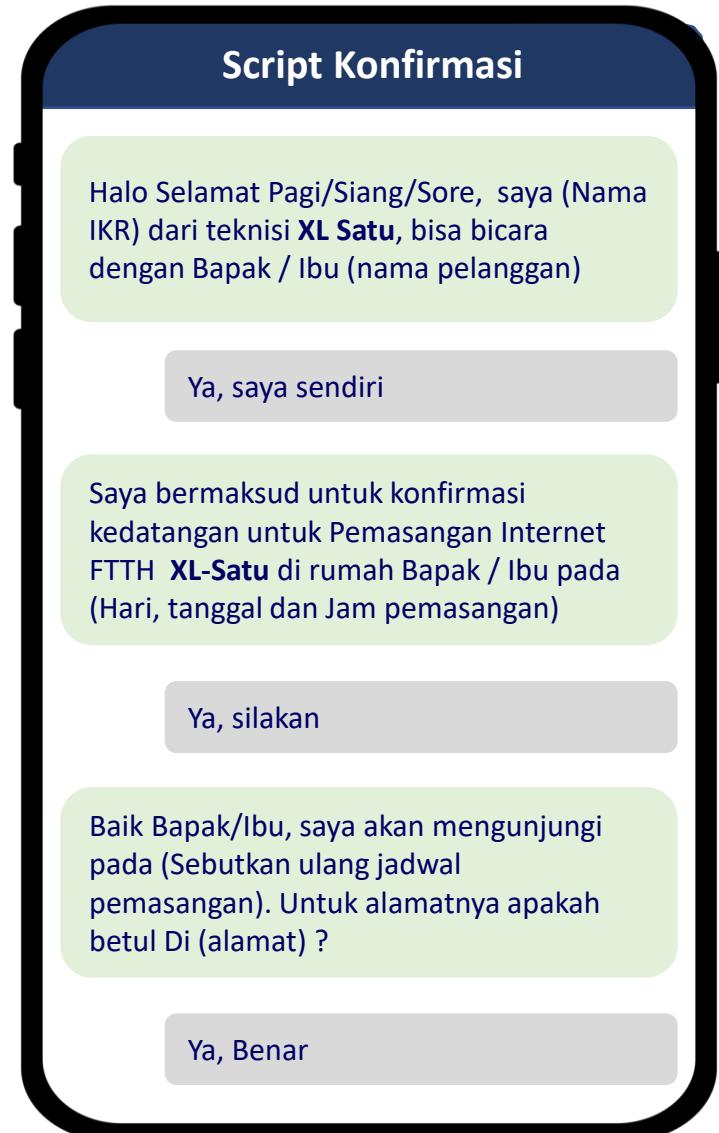
TROUBLESHOOT

Customer tidak dapat dihubungi
Customer belum siap pemasangan/berlangganan
Customer meminta pemasangan dibatalkan
Customer pindah rumah
Customer masih menggunakan provider lain
Data Customer tidak sesuai
Produk dan Promo
Reschedule berulang kali
Proses Instalasi terlalu lama
Di luar kota
Keluarga tidak mengizinkan
Renovasi
Customer meminta reschedule



RETURN TO XL

Note: **Teknisi wajib upload dokumentasi yang menjadi bukti untuk eskalasi oleh tim Service Delivery**



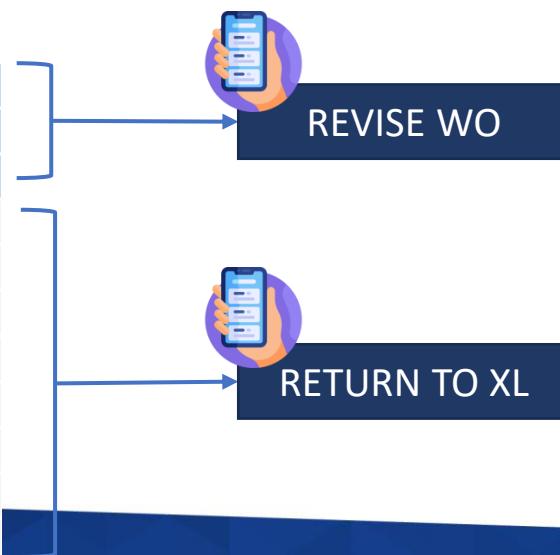
4. Penarikan kabel dari FAT



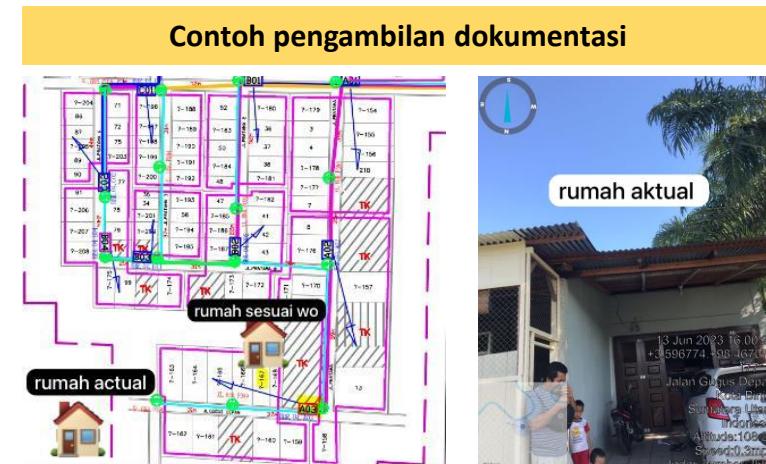
Hal yang harus dilakukan		Resiko bila tidak dilakukan
1	Perhatikan rute kabel dari Tiang FAT – Support - ke rumah pelanggan dengan jarak maksimum 200 Meter	Pastikan jalur penarikan kabel tidak terlalu landai dan merusak estetika. Jika tidak, akan menimbulkan ketidaknyamanan dan complain dari customer maupun lingkungan sekitar.
2	Perhatikan nomor FAT sesuai dengan HP ID yg tertera pada Work Order	Apabila tidak sesuai dan OLT berbeda bisa mengakibatkan gagal aktivasi dan provisioning
3	Cek level signal di FAT terlebih dahulu	Pastikan level signal sesuai yang telah ditetapkan, jika tidak dapat beresiko High RSL hingga FAT LOSS
4	Berikan label pada ujung kabel di FAT yang menginformasikan kabel tersebut untuk pelanggan atas nama siapa	Jika tidak sesuai maka akan mempersulit teknisi yang akan melakukan troubleshoot saat customer complain
5	Kaitkan kabel pada Q-span yg terpasang pada FAT tsb dan berikan sisa 5 meter	Untuk membantu proses troubleshoot yang membutuhkan lebih kabel

HOW TO TROUBLESHOOT

Alamat aktual bereda dengan Alamat WO
Homepass issue
Alamat tidak sesuai
Tidak Tercover
Duplikasi order
Sudah ada perangkat XL yang terpasang
Perizinan
Testing
Kapasitas penuh
Infrastruktur
Lainnya



Note: Teknisi wajib upload dokumentasi yang menjadi bukti untuk eskalasi oleh tim Service Delivery



4. Penempatan ONT dan aktivasi

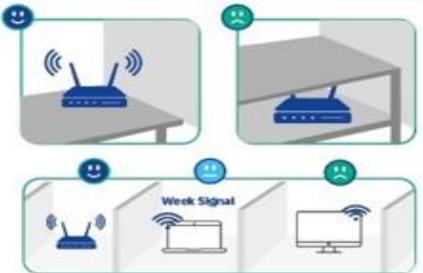
1

Gunakan Kabel dan Port Ethernet



2

Pasang modem XL HOME di tempat terbuka dan tanpa halangan



3

Tempatkan modem XL HOME pada posisi yang tinggi



DOS

Gunakan kabel UTP/Ethernet dan sambungkan pada port ethernet pada modem.



DON'TS

Penggunaan wifi pada modem tidak disarankan untuk pelanggan yang berlangganan diatas 50 Mbps (disarankan untuk menambah perangkat XL Home Mesh Wifi)

Pasang Modem XL HOME pada tempat terbuka tanpa halangan disekitarnya.

Hindari halangan disekitar modem seperti dinding, kaca, sebagainya karena dapat menurunkan jangkauan sinyal WiFi

Tempatkan modem XL HOME pada posisi yang tinggi seperti diatas meja atau lemari.

Jangan menempatkan modem terlalu dekat dengan plafon atau meletakkannya di lantai

4. Penempatan ONT dan aktivasi

4

5

6



DOS

Beri jarak kurang lebih 1 meter antara modem XL HOME dari perangkat elektronik lainnya.

Hindari meletakan Modem XL Home dilokasi yang mudah terkena air, panas, atau api yang dapat merusak perangkat Model XL Home.

Tempatkan modem XL HOME ditengah - tengah ruangan atau ruangan yang paling sering digunakan oleh pelanggan seperti ruang keluarga, ruang kerja, dll



DON'TS

Hindari memasang modem XL HOME berdekatan dengan perangkat yang memancarkan sinyal radio frekuensi seperti Cordless Phone, Wireless printer, Microwave, Baby Monitor, dll

Menaruh modem XL HOME dilokasi yang beresiko terkena panas dan air seperti di dekat kompor, mesin cuci, terkena panas matahari langsung, dekat sumber air, dll (dapat merusak perangkat modem)

Menaruh modem XL HOME pada pojok ruangan atau ruangan yang jarang ditempati oleh pelanggan

4. Penempatan ONT dan aktivasi

9

Menambahkan perangkat XL HOME Mesh WiFi



Menambahkan XL Home Mesh Wifi untuk koneksi internet yang dapat terhubung dengan mudah, WiFi tersinkronisasi dengan otomatis berkecepatan tinggi. Pengaturan sangat mudah, cukup satu tombol untuk cek kualitas jarangan, Internetan jadi mulus tanpa putus di setiap sudut rumah!

10

QR Code Video Tutorial Cara Pasang Modem WiFi XL HOME

Scan barcode untuk info lebih detail



SCAN HERE FOR VIDEO TUTORIAL
CARA PEMASANGAN MODEM
WIFI XL HOME

Apabila penempatan ONT sudah tepat, maka teknisi wajib input serial number ONT dan STB ke dalam aplikasi instalasi

TROUBLESHOOT

PROVISIONING ERROR



Eskalasi ke tim dispatch untuk dilakukan manual provisioning

Serial Number tidak terbaca



Ganti dengan perangkat lainnya

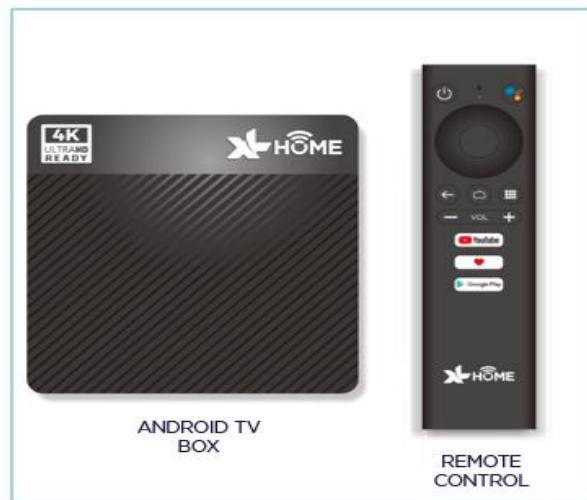


Eskalasi isu dilakukan ke tim dispatch sesuai region masing - masing

5. Aktivasi STB

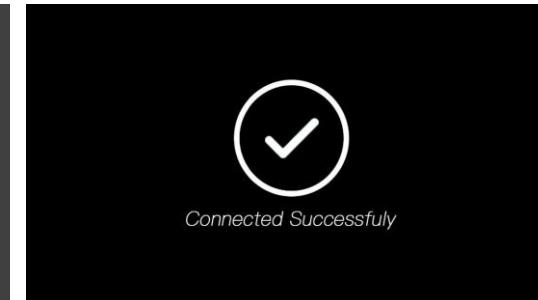


ISI BOX STB



1

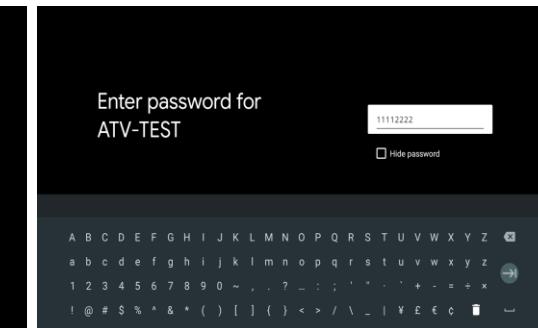
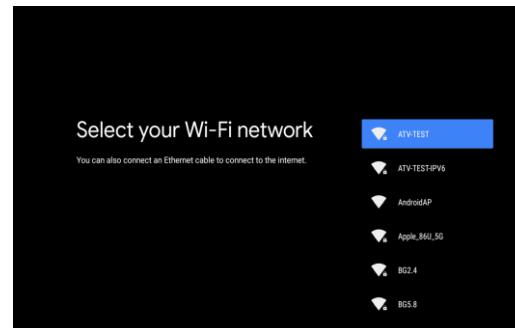
Menghubungkan Remote dengan STB



- Pairing dengan cara tekan tombol “OK” dan “VOL DOWN” secara bersamaan hingga terkoneksi
- Pastikan Bahasa yang digunakan sesuai dengan keinginan pelanggan

2

Pengaturan Wi-Fi



- Pilih koneksi Wi-Fi dan masukan password yang aktif di rumah pelanggan

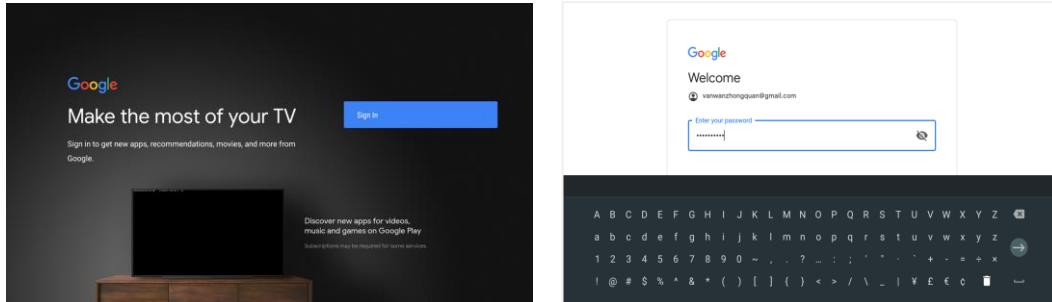
Pastikan customer menerima seluruh isi yang ada dalam Box STB termasuk dua SIM CARD XL

5. Aktivasi STB



3

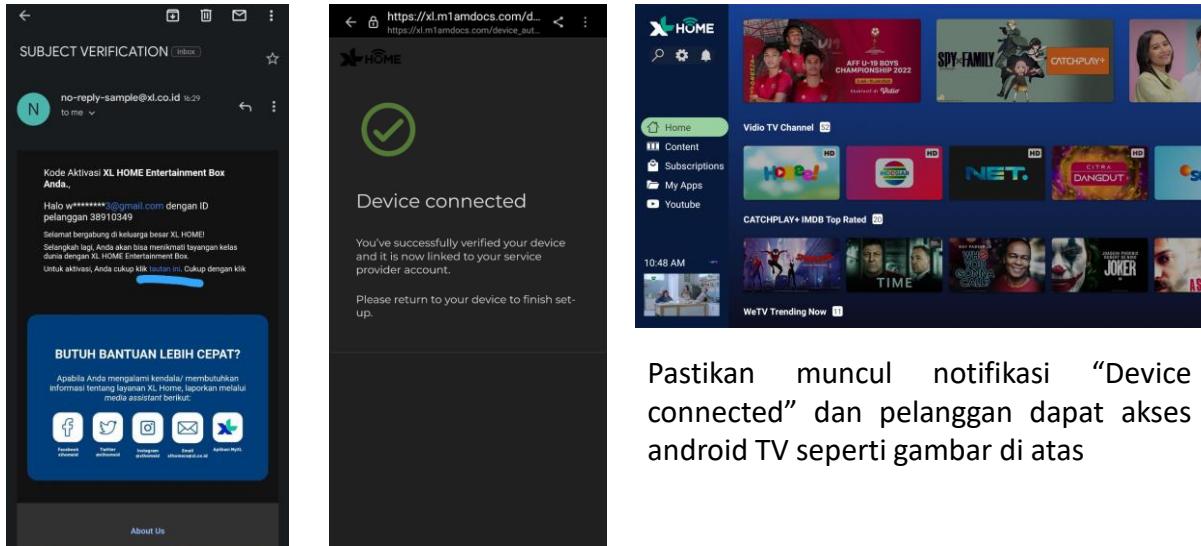
Login akun GMail



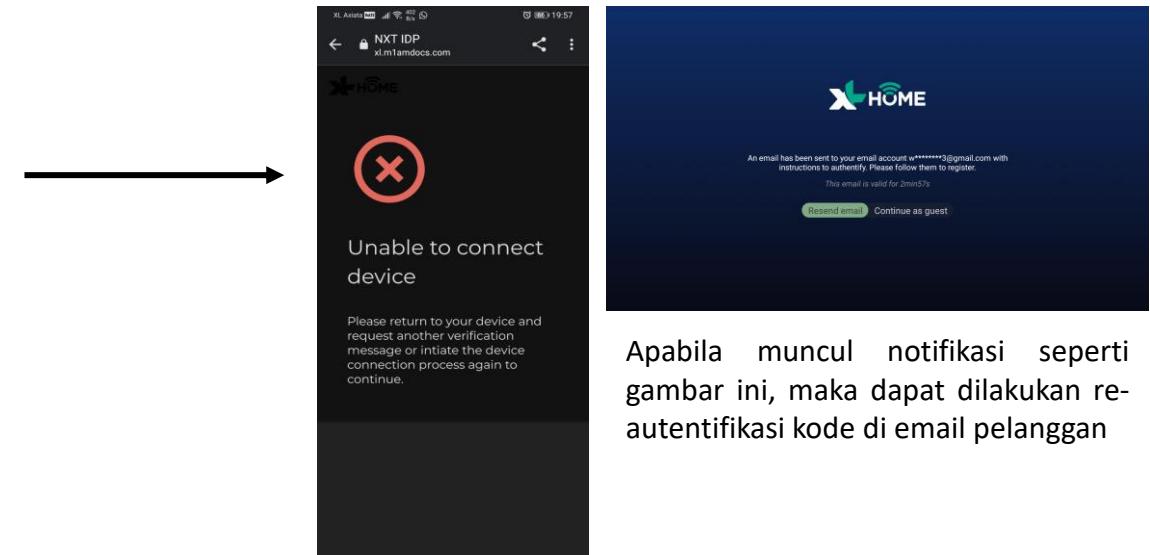
- Login akun gmail
- Pastikan gmail yang terdaftar adalah akun pelanggan, bukan email sales maupun teknisi. Apabila pelanggan tidak memiliki email gmail, maka teknisi dapat membantu untuk registrasi email baru pelanggan
- Jika yang terdaftar bukan akun pelanggan maka apabila akun terlogout, pelanggan tidak dapat login karena tidak mendapatkan OTP

4

Autentifikasi akun



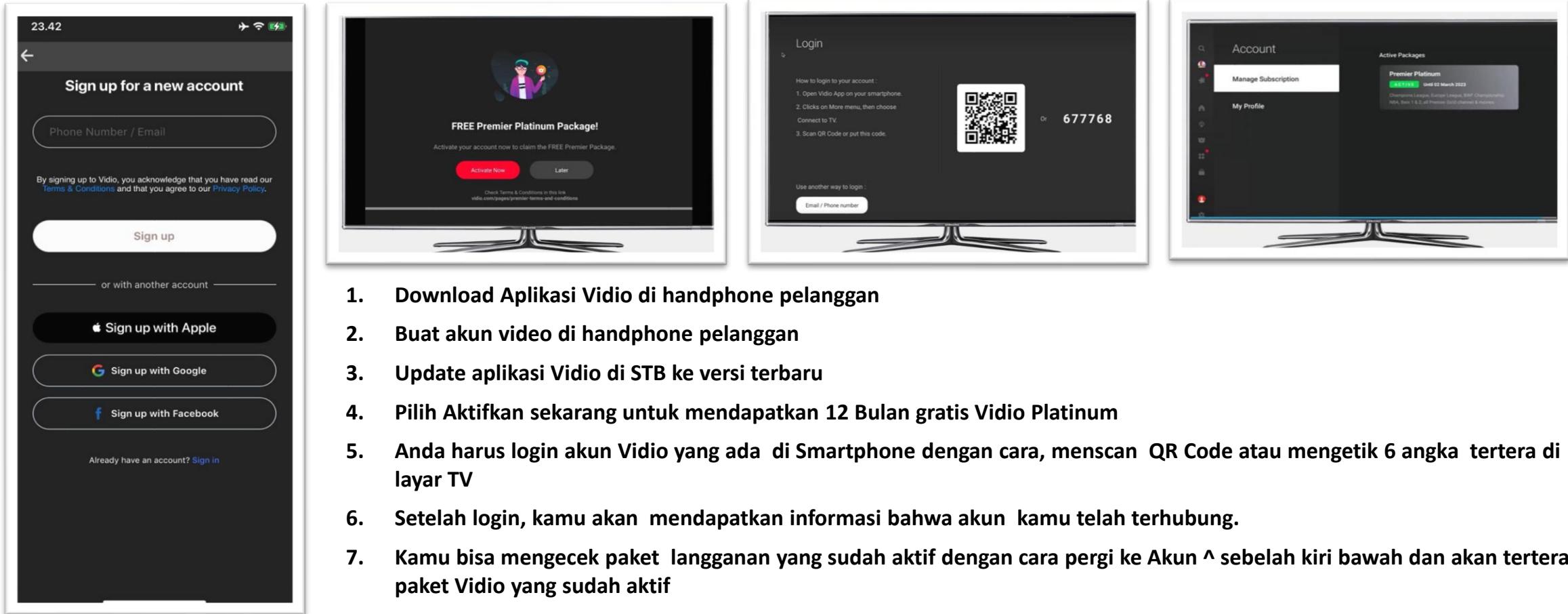
Pastikan muncul notifikasi “Device connected” dan pelanggan dapat akses android TV seperti gambar di atas



Apabila muncul notifikasi seperti gambar ini, maka dapat dilakukan re-autentifikasi kode di email pelanggan

Note: Pastikan gmail yang terdaftar adalah akun pelanggan, bukan email sales maupun teknisi.

6. Aktivasi Vidio



1. Download Aplikasi Vidio di handphone pelanggan
2. Buat akun video di handphone pelanggan
3. Update aplikasi Vidio di STB ke versi terbaru
4. Pilih Aktifkan sekarang untuk mendapatkan 12 Bulan gratis Vidio Platinum
5. Anda harus login akun Vidio yang ada di Smartphone dengan cara, menscan QR Code atau mengetik 6 angka tertera di layar TV
6. Setelah login, kamu akan mendapatkan informasi bahwa akun kamu telah terhubung.
7. Kamu bisa mengecek paket langganan yang sudah aktif dengan cara pergi ke Akun ^ sebelah kiri bawah dan akan tertera paket Vidio yang sudah aktif

Pastikan gmail yang terdaftar adalah akun pelanggan, bukan email sales maupun teknisi. Apabila pelanggan tidak memiliki email gmail, maka teknisi dapat membantu untuk registrasi email baru pelanggan

7. Aktivasi XL Satu



SUMATERA

KALIMANTAN

BALI

SULAWESI

JAWA

&

BATAM

Setelah proses Instalasi Selesai Edukasi dan assist pelanggan untuk mengaktifkan Kuota Bersama XL SATU FIBER dengan cara:

- Aktifkan nomor Perdana XL yang sudah diberikan kepada pelanggan (jika pelanggan sudah menggunakan nomor XL, maka informasikan bisa menggunakan nomor XL Existing dari pelanggan, baik itu Prepaid atau Postpaid/Prioritas)

Setelah proses Instalasi selesai, informasikan kepada pelanggan bahwa SIM CARD XL Prepaid (2 Buah SIM Card) akan dikirimkan langsung ke rumah pelanggan setelah proses instalasi selesai dengan waktu pengiriman sekitar 3 – 6 hari (tergantung daerah tujuan pengiriman)

WO-INS-230413-0004

Tanggal Test *

2023-05-25 11:40:33

Download (Mbps)

Upload (Mbps)

Hasil Tes *

SIM CARD number 1 (Nomor Utama)

6285972872349

SIM CARD number 2

BAST *

Speed test*

SIM CARD *

Lainnya

Submit Cancel

Back Home

HUAWEI



Setelah wifi terinstall, pastikan anda menginputkan dua nomor SIM Card XL yang akan diberikan kepada pelanggan

* tetap berlaku meskipun pelanggan sudah memakai nomor XL Sebelumnya

Langkah-Langkah nya:

Masukkan dua nomor SIM Card XL dengan scan barcode pada kemasan SIM Card atau isi secara manual jika terdapat kesalahan.

- * Sim card number 1 atau 2 tidak ada ketentuan khusus
- * Pastikan nomor yang diinput diawali angka "62" sebagai pengganti angka 0

Masukkan semua dokumentasi yang diperlukan:

- BAST (Berita Acara Serah Terima)
- Hasil speed test
- Dokumentasi penyerahan SIM Card
- Dokumentasi lainnya

Setelah semua terisi, klik "Submit"

7. Aktivasi XL Satu



UNTUK PELANGGAN YANG **BELUM**
MEMAKAI SIM CARD XL SEBELUMNYA

1

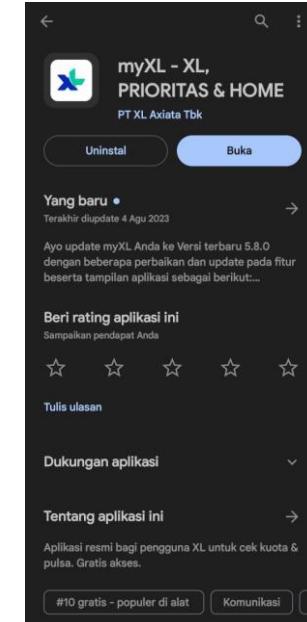
Registrasi XL Satu Prabayar



- Siapkan nomor induk kependudukan (NIK) pada KTP dan nomor kartu keluarga (KK)
- Registrasi nomor XL anda dengan mengikuti langkah pada menu registrasi

2

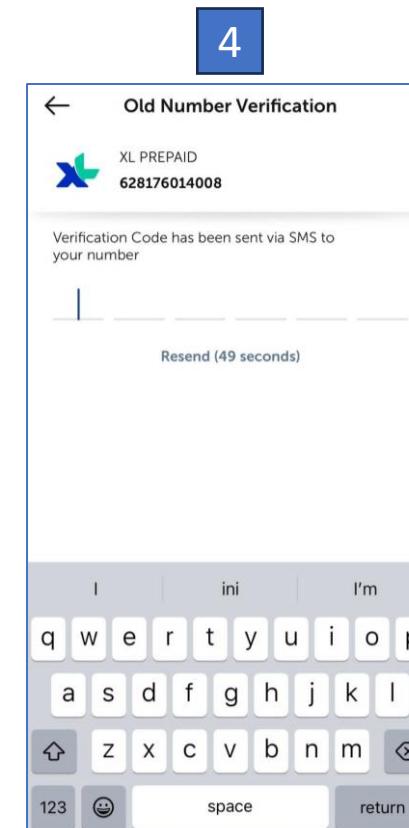
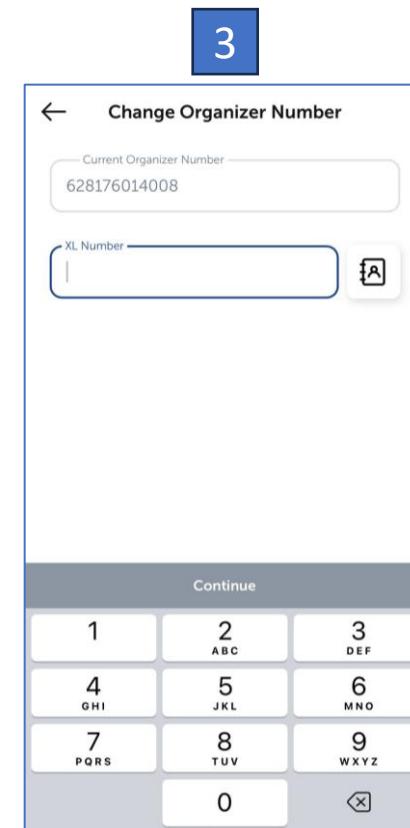
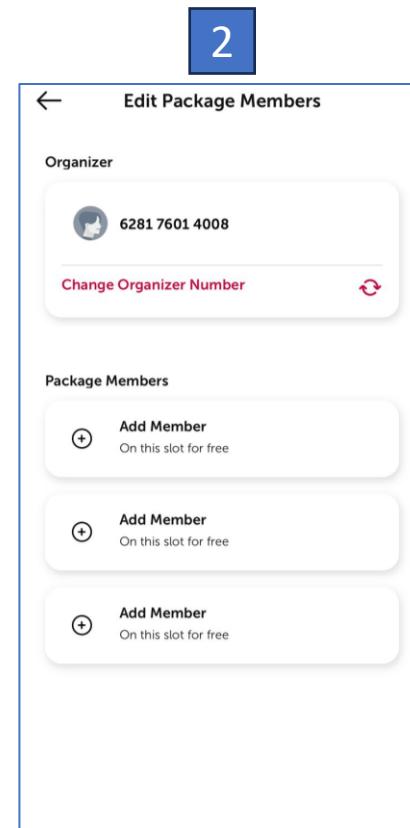
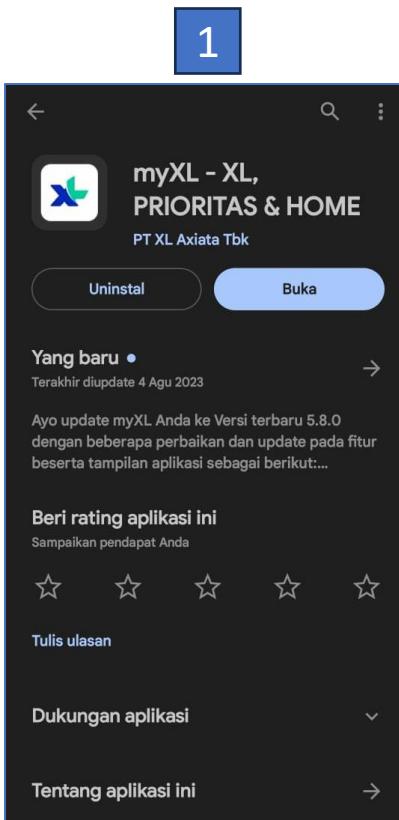
Download & Login myXL



- Download aplikasi myXL melalui PlayStore (Android) atau AppStore (iPhone)
- Login myXL menggunakan nomor baru yang telah teregistrasi

Pelanggan XL Prepaid / Postpaid baru perlu untuk melakukan aktivasi SIM Card dan aktivasi kuota bersama

UNTUK PELANGGAN YANG SUDAH MEMAKAI SIM CARD XL SEBELUMNYA



Download dan Login My XL dengan nomor SIM Card yang telah diberikan

- Pada aplikasi My XL pilih "Edit Package Members"
- Klik "Change Organizer Number"

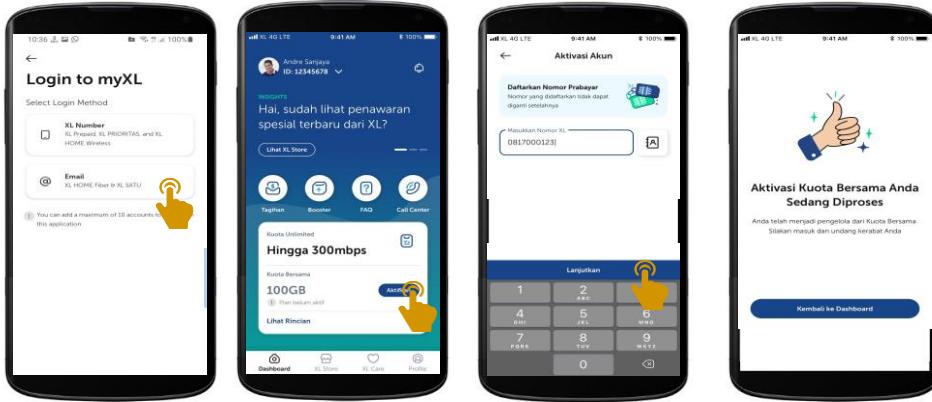
Masukkan nomor SIM Card XL lama

Masukkan kode OTP yang dikirimkan ke nomor baru

Setelah aktivasi nomor baru / lama selesai, tunjukkan cara aktivasi kuota Bersama, tambah anggota, dan tambah kuota

2

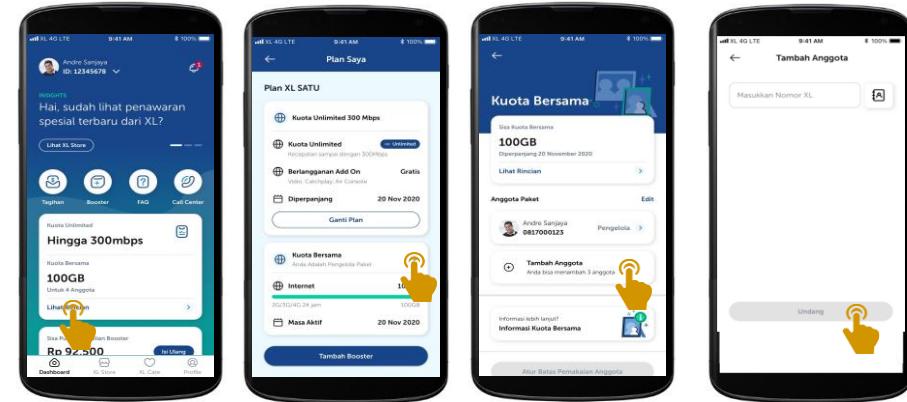
Aktivasi Kuota Bersama



- Buka Aplikasi My XL
- Pilih “aktifkan” kuota Bersama
- Masukan nomor XL prabayar
- Masukan kode OTP yang dikirimkan ke hp pelanggan

3

Tambah Anggota



- Pilih tambah anggota pada bagian kuota Bersama
- Tambah Anggota Sukses. Menunggu respon dari Anggota
- Untuk nomor HP ke-2 ,tinggal balas *Y* sebagai response tambah anggota

4

Tambah Kuota

- Pilih “Lihat rincian” pada bagian kuota Bersama di tampilan depan MyXL
- Pilih booster
- Pilih kuota Bersama
- Pilih Metode Pembayaran
- Add booster akan di proses

Troubleshoot Activation



Bagaimana jika e-mail pendaftaran tidak sesuai dengan e-mail pelanggan?



Edukasi pelanggan menghubungi CS XL 820 untuk perubahan e-mail yang sesuai dengan email pelanggan.

Bagaimana jika e-mail sudah sesuai antara email pendaftaran & email register,namun gagal Notifikasi “E-mail tidak terdaftar di my-XL”



Logout dari aplikasi & masuk Kembali. Jika masih gagal maka uninstall aplikasi MyXL & install kembali MyXL lalu mulai proses awal aktiasi XL satu fiber.

Bagaimana Jika OTP email & OTP SMS pendaftaran tidak muncul?



Coba uninstall MyXL & Install Kembali MyXL di berbeda device HP untuk aktivasi XL satu fiber

Bagaimana Jika E-mail belum terdaftar di MyXL, Kode OTP email tidak masuk, Kode OTP SMS tidak masuk setelah uninstall & Install Kembali MyXL?



Edukasi pelanggan perihal cara aktivasi XL satu & arahkan ke CS XL 820 setelah selesai edukasi & aktivasi.

WIFI COVERAGE CHECKING



Beberapa hal yang harus dilakukan di rumah pelanggan

1. Ukur **referensi signal** di area/tempat/ruangan pelanggan sering menggunakan internet XLHome. Pastikan di area/tempat/ruangan tersebut mendapatkan **REFERENSI SIGNAL Great** dan **Good**
2. Ukur **continous signal** di area/tempat/ruangan pelanggan sering menggunakan internet XLHome. Pastikan di area/tempat/ruangan tersebut mendapatkan **CONTINOUS SIGNAL** yang **stabil** (Monitor selama 5 Menit)
3. Cek **Channel graph** SSID pelanggan pastikan tidak ada interferensi dari SSID lain di sekitarnya
4. Lakukan beberapa test untuk mendapatkan **user experience**. Test yang bisa dilakukan:
 1. Memutar video HD atau 4K di youtube
 2. Melakukan uji kecepatan menggunakan speedtest.net atau nPerf.com

Note: untuk detail nya dapat merujuk pada panduan penggunaan wifi-man

DOCUMENT COMPLETENESS



Formulir BAST

1

FORMULIR BERITA ACARA SERAH TERIMA (BAST)

DETAIL PEGERJAAN / WO DESCRIPTION NO WO :

DATA PELANGGAN / CUSTOMER DATA

MATERIAL INSTALASI / MATERIAL USAGES DATA PERANGKAT XL HOME SET BOX

CATATAN / REMARKS

PERINGATAN / WARNING

Semua bagian terisi dengan lengkap

Hasil speedtest



Pastikan hasil speedtest
sesuai dengan produk yang
di subscribe oleh pelanggan

Foto dengan customer



Foto menunjukkan customer
menerima SIM CARD XL
Satu dan penampilan
teknisi sudah sesuai dengan
SOP

Apabila ketiga dokumen diatas tidak lengkap dan tidak sesuai maka tidak lolos verifikasi dan harus revisi

AFTER INSTALLATION



1. Membersihkan sisa-sisa pekerjaan instalasi
2. Merapikan kembali perabotan-perabotan yang digeser
3. Periksa peralatan kerja – jangan sampai tertinggal ataupun terambil (jika ada peralatan pelanggan yg dipinjam)
4. Pamit dan permisi dengan pelanggan untuk meninggalkan rumah pelanggan

Contoh Instalasi tidak sesuai SOP



Kabel menghalangi rumah warga sekitar



Penempatan kabel tidak rapih



Penempatan ONT dibawah dan terhalangi

Contoh upload dokumen tidak lengkap:

- Data tidak diisi lengkap
- Product yang didaftarkan 50 Mbps, namun speed hanya sampai 30 Mbps



Foto tidak menunjukkan customer telah menerima SIM CARD (Selain Jawa dan Batam)

HOW TO USE INSTALLATION APPS



PENGGUNAAN APLIKASI MATELINE (OB)



Pilih waktu keberangkatan sesuai dengan waktu menuju rumah pelanggan

Arrived – Ketika cust setuju untuk melanjutkan proses instalasi
Return To XL – Ketika ada isu yang perlu eskalasi oleh dispatch
Rescheduled - Ketika pelanggan meminta pengagntian jadwal
Hold - Apabila WO harus di pending

Apabila proses intalasi sudah selesai, lengkapi data dengan sesuai.
Kolom yang diberi tanda * wajib untuk diisi



Eskalasi isu dilakukan ke tim dispatch sesuai region masing - masing

PENGGUNAAN APLIKASI MATELINE (OB)



Issue	Eskalasi
Customer tidak dapat dihubungi	
Customer belum siap pemasangan/berlangganan	
Customer meminta pemasangan dibatalkan	
Customer pindah rumah	
Customer masih menggunakan provider lain	
Data Customer tidak sesuai	Return to XL
Produk dan Promo	
Reschedule berulang kali	
Proses Instalasi terlalu lama	
Di luar kota	
Keluarga tidak mengizinkan	
Renovasi	
Customer meminta reschedule	Reschedule
Alamat aktual bereda dengan Alamat WO	
Homepass issue	Revise WO
Alamat tidak sesuai	
Tidak Tercover	
Duplikasi order	
Sudah ada perangkat XL yang terpasang	
Perizinan	Return to XL/Hold
Testing	
Lainnya	
Kapasitas penuh	
Infrastruktur	

PENGGUNAAN APLIKASI IFORTE



Work Order • 00000857

- Actions
 - Provisioning
 - Request Customer Data
 - Take Photo
 - View Detail
 - Edit Work Order
 - Open in Salesforce
- Service Appointment • SA-1537
 - Status Transition
 - View Detail
 - Edit Service Appointment
 - Open in Salesforce

KESALAHAN PENGUNGGAHAN • LIHAT

No Asset assigned

Tidak ada Asset yang ditugaskan

Assign Asset

WORK ORDER LINE ITEMS (8)

FTTH New Installation - -

WO Line Item ID	Description	Status
00000001	Start WO/Tiba di customer - FTTH New Installation - -- Start WO/Tiba di cu...	Not Yet
00000002	Validasi Alamat WO dan Aktual - FTTH New Installation - -- Validasi Alamat WO...	Not Yet
00000003	Cek Signal FAT - FTTH New Installation - -- Cek Signal FAT - Not Yet	Not Yet
00000004	Start WO/Tiba di customer - FTTH New Installation - -- Start WO/Tiba di cu...	Not Yet
00000005	Validasi Alamat WO dan Aktual - FTTH New Installation - -- Validasi Alamat WO...	Not Yet
00000006	Cek Signal FAT - FTTH New Installation - -- Cek Signal FAT - Not Yet	Not Yet
00000007	Start WO/Tiba di customer - FTTH New Installation - -- Start WO/Tiba di cu...	Not Yet
00000008	Validasi Alamat WO dan Aktual - FTTH New Installation - -- Validasi Alamat WO...	Not Yet

New Case

New Event

View Detail

Edit WorkOrderLineItem

Teknisi pilih request customer data

Scroll ke bawah untuk melihat seluruh WOLI, klik WOLI “Validasi Alamat...”, lalu klik Edit “Work Order Line Item”

Subject: ginal FAT - FTTH New Installation - XL -

Status: Not Yet (highlighted with red box)

Start Date: [calendar icon]

End Date: [calendar icon]

Status: Not Yet (highlighted with red box)

In Progress (highlighted with red box)

On Hold

Completed

Closed

Ganti status WOLI “Not Yet” ke “In Progress”, klik “Save” dan muncul notifikasi: “Record was Updated”

Actions

Work Order Line Item • 00000002

- Take Photo (checkmark)
- New Event
- View Detail
- Edit Work Order Line Item
- Open in Salesforce

Scroll ke bawah dan klik “Take Photo” untuk update photo rumah

Subject: customer - FTTH New Installation - XL -

Status: In Progress (highlighted with red box)

Start Date: 6/25/22, 1:06 PM

End Date: [calendar icon]

Status: In Progress (highlighted with red box)

OSR Project Id: [dropdown menu]

Work Order Line Item Number: 00000001

Completed (highlighted with red box)

Closed

Update status menjadi Completed



Eskalasi isu dilakukan ke tim dispatch sesuai region masing - masing

PENGGUNAAN APLIKASI MATELINE (IFORTE)

Issue	Eskalasi
Customer tidak dapat dihubungi	
Customer belum siap pemasangan/berlangganan	
Customer meminta pemasangan dibatalkan	
Customer pindah rumah	
Customer masih menggunakan provider lain	
Data Customer tidak sesuai	
Produk dan Promo	Return to XL
Reschedule berulang kali	
Proses Instalasi terlalu lama	
Di luar kota	
Keluarga tidak mengizinkan	
Renovasi	
Customer meminta reschedule	
Alamat aktual bereda dengan Alamat WO	
Homepass issue	Revise WO
Alamat tidak sesuai	
Tidak Tercover	
Duplikasi order	
Sudah ada perangkat XL yang terpasang	
Perizinan	Return to XL
Testing	
Lainnya	
Kapasitas penuh	
Infrastruktur	

PRODUCT KNOWLEDGE



PRODUCT KNOWLEDGE



L1

[Inet Only]

BASIC OFFERING

OPTIONAL DEVICE
&
CONTENT

New VALUE
Up to 30 Mbps - 50 Mbps
Kuota Bersama 8 GB
Rp 304.000/bulan
Rp 199.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New SMART
Up to 50 Mbps - 100 Mbps
Kuota Bersama 15 GB
Rp 379.000/bulan
Rp 274.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New FAMILY
Up to 75 Mbps - 150 Mbps
Kuota Bersama 25 GB
Rp 459.000/bulan
Rp 334.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New SUPERSUSER
Up to 150 Mbps - 300 Mbps
Kuota Bersama 50 GB
Rp 679.000/bulan
Rp 599.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

Only AVAILABLE on
OB & LINKNET Area

New ULTIMATE
Up to 300 Mbps - 1 Gbps
Kuota Bersama 100 GB
Rp 1.059.000/bulan
Rp 999.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

PROMO
INSTALLATION FEE (OTC)
~~Rp. 500,000~~
Rp. 0 (FREE)



L1.2

[Inet Only]

BASIC OFFERING

OPTIONAL DEVICE
&
CONTENT

PROMO
INSTALLATION FEE (OTC)
~~Rp. 500,000~~
Rp. 0 (FREE)



New VALUE
Up to 30 Mbps - 50 Mbps
Kuota Bersama 8 GB
Rp 304.000/bulan
Rp 229.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New SMART
Up to 50 Mbps - 100 Mbps
Kuota Bersama 15 GB
Rp 379.000/bulan
Rp 304.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New FAMILY
Up to 75 Mbps - 150 Mbps
Kuota Bersama 25 GB
Rp 459.000/bulan
Rp 364.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New SUPERSUSER
Up to 150 Mbps - 300 Mbps
Kuota Bersama 50 GB
Rp 679.000/bulan
Rp 629.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

PRODUCT KNOWLEDGE



L2

[Inet Only]

BASIC OFFERING

OPTIONAL DEVICE & CONTENT

New VALUE

Up to 30 Mbps-50 Mbps

Kuota Bersama 8 GB
Rp 304.000/bulan
Rp 259.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New SMART

Up to 50 Mbps-100 Mbps

Kuota Bersama 15 GB
Rp 379.000/bulan
Rp 334.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New FAMILY

Up to 75 Mbps-150 Mbps

Kuota Bersama 25 GB
Rp 459.000/bulan
Rp 399.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New SUPERSUSER

Up to 150 Mbps-300 Mbps

Kuota Bersama 50 GB
Rp 679.000/bulan
Rp 599.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

Only AVAILABLE on OB & LINKNET Area

New ULTIMATE

Up to 300 Mbps-1 Gbps

Kuota Bersama 100 GB
Rp 1.099.000/bulan
Rp 999.000/bulan

Optional STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

PROMO

INSTALLATION FEE (OTC)
Rp. 500,000

Rp. 0 (FREE)



L3

[Bundling STB]

BASIC OFFERING + BUNDLING STB DEVICE

New VALUE

Up to 30 Mbps-50 Mbps

Kuota Bersama 8 GB
Rp 304.000/bulan
Rp 259.000/bulan

Bundled Add on STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New SMART

Up to 50 Mbps-100 Mbps

Kuota Bersama 15 GB
Rp 379.000/bulan
Rp 334.000/bulan

Bundled Add on STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New FAMILY

Up to 75 Mbps-150 Mbps

Kuota Bersama 25 GB
Rp 459.000/bulan
Rp 399.000/bulan

Bundled Add on STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

New SUPERSUSER

Up to 150 Mbps-300 Mbps

Kuota Bersama 50 GB
Rp 679.000/bulan
Rp 619.000/bulan

Bundled Add on STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

Only AVAILABLE on OB & LINKNET Area

New ULTIMATE

Up to 300 Mbps-1 Gbps

Kuota Bersama 100 GB
Rp 1.059.000/bulan
Rp 959.000/bulan

Bundled Add on STB
RP. 40.000

Vidio
Platinum *3 Months*

PROMO

INSTALLATION FEE (OTC)
Rp. 500,000

Rp. 75,000



PRODUCT KNOWLEDGE



Any product update

[Scan here](#)

[Tap Here](#)



<http://surl.li/kbndc>

WHY XL SATU?



Kenapa XL SATU?

- Ultrafast Broadband connectivity hingga 1 Gbps
- Bebas Biaya Instalasi
- Kuota Bersama untuk HP hingga 300 GB / bulan
- Single subscription, Single Bill
- Atur Semua Layanan pada SATU aplikasi di myXL
- Jaringan handal karena 100% Fiber (FTTH)
- Layanan Fiber Broadband murni Unlimited tanpa Kuota FUP
- Kecepatan Upload & Download simetris 1:1
- Mengubah TV Konvensional menjadi Smart TV dengan Android TV Box didukung oleh Google
- Menonton Local Channel, International channel, premium channel, sports, melalui layanan OTT yang sudah terintegrasi pada Android TV Box
- 24 Hour Customer Support



Paket Booster Kuota Bersama



	OFFERING	MECHANISM
XL SATU Kuota Bersama XL Prepaid/XL Prioritas	 Paket Fiber Entertainment Box 2 MSISDN XL PREPAID Monthly replenish	<ul style="list-style-type: none">▪ Kuota Bersama untuk HP Sekeluarga bisa dibagi sampai 5 Nomor XL▪ Kuota Bersama kini bisa dibagi untuk pengguna Nomor XL Prepaid & XL Prioritas▪ Kuota Bersama akan otomatis terisi Kembali setelah melakukan pembayaran tagihan layanan Fiber setiap bulannya▪ Atur pembagian kuota Bersama untuk setiap anggota pada SATU aplikasi yaitu di myXL▪ Pelanggan dapat membeli booster kuota Bersama di aplikasi myXL

4GB

Rp 17.500

9GB

Rp 35.000

20GB

Rp 70.000

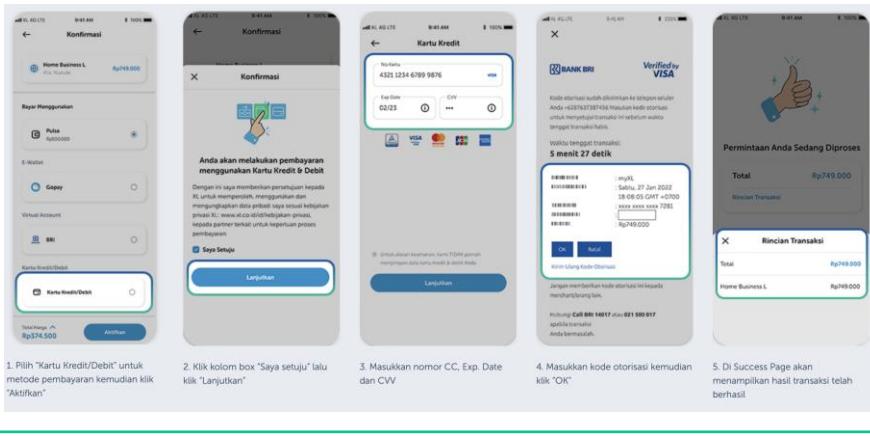
PAYMENT METHOD



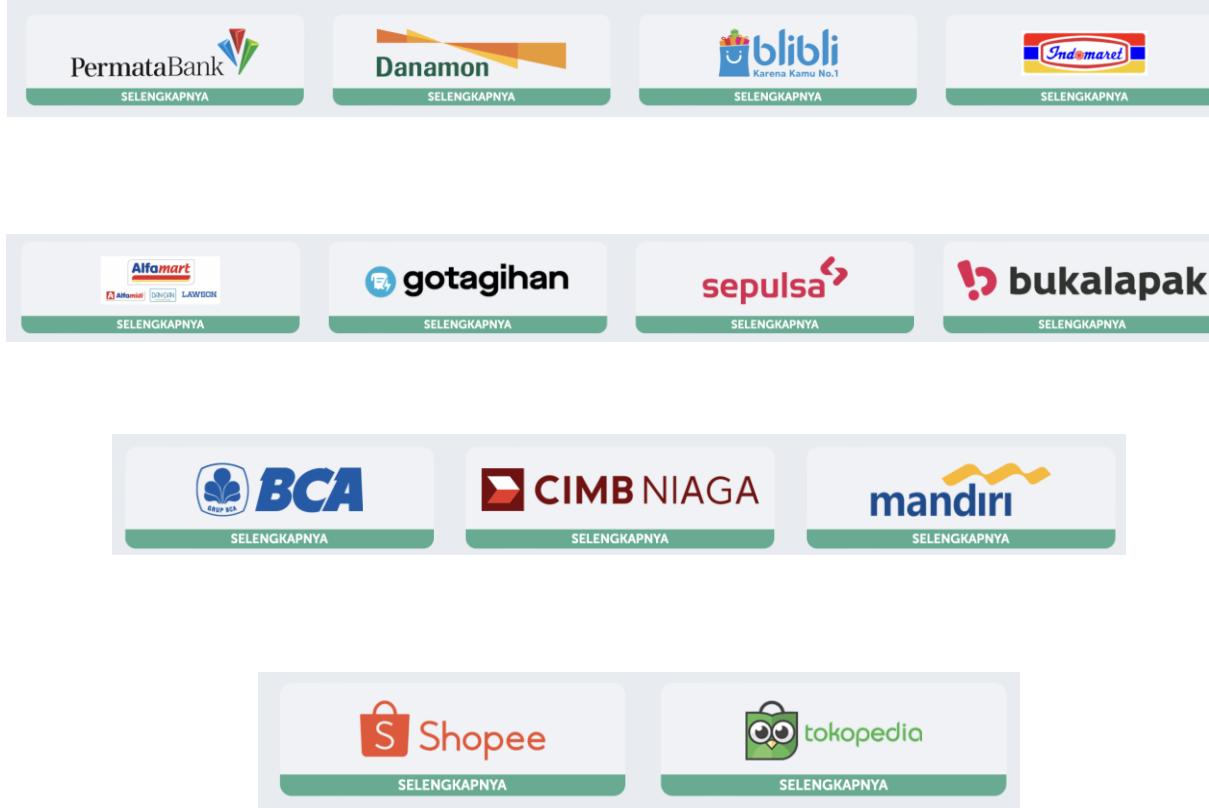
Pembayaran via MyXL



- Bayar tagihan XL SATU/XL HOME Fiber anda dengan mudah melalui SATU Aplikasi **myXL**
- Pelanggan dapat memilih metode pembayaran yang telah disediakan pada aplikasi **myXL**



Pembayaran lainnya



FREQUENTLY ASKED QUESTION



Pertanyaan Umum	Jawaban
Apa itu XL Satu?	XL Satu adalah produk lengkap dari XL yang terdiri dari layanan fixed internet broadband, yaitu layanan internet melalui kabel serat optik yang disambungkan ke rumah pelanggan dengan kecepatan hingga 1Gbps (XL Home), dan bonus kuota bersama untuk xl prabayar & xl prioritas hingga 300GB yang bisa di share ke hingga 5 anggota keluarga untuk akses internet di smartphone saat pelanggan berada di luar rumah
Siapa saja yang dapat berlangganan XL Satu?	XL Satu dapat digunakan oleh pelanggan individual perumahan yang lokasi alamatnya terjangkau oleh jaringan fiber XL.
Apakah saya harus punya nomor prabayar XL untuk menikmati kuota nya?	Sekarang Kuota bersama bisa diberikan ke nomor XL prabayar atau XL Prioritas yang didaftarkan melalui myXL akun XL Satu. Jika pelanggan belum memiliki nomor XL, Paket XL Satu sudah termasuk 2 kartu perdana XL Prabayar baru.
Apakah itu ONT Wireless?	ONT Wireless dapat membuat komputer melakukan koneksi internet melalui jaringan broadband dari XL Satu dan bukan melalui jaringan telepon biasa. Data yang di transfer melalui koneksi ini membuat koneksi anda lebih cepat dan terpisah dari jaringan telpon anda. ONT juga berfungsi sebagai converter dari kabel optik menjadi kabel data /ethernet/LAN
Apa itu Set Top Box?	Set top box adalah perangkat yang disambukan ke modem router & TV sehingga pelanggan dapat mengakses aplikasi konten melalui TV pelanggan, bahkan jika TV pelanggan bukan smart TV.
Konten apa saja yang bisa diakses melalui Set Top Box?	<p>Set Top Box yang digunakan XL Satu adalah yang perangkat yang berlabel XL Home dengan konten antara lain:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>*Content sewaktu-waktu dapat berganti. Content pada setiap aplikasi mengikuti kebijakan dari pemilik aplikasi yang berkerjasama dengan XL.</p>
Berapa harga dari ONT Wireless tersebut?	Paket berlangganan XL Satu sudah termasuk peminjaman ONT dan set top box selama masa berlangganan
Berapa kuota XL Satu?	Kecepatan XL Satu up to 30 Mbps s/d 1Gbps (tergantung pada paket yang dipilih oleh Customer).
Apakah XL Satu ada FUP (Fair Usage Policy)?	Tidak

FREQUENTLY ASKED QUESTION



Pertanyaan Umum	Jawaban
Apakah ada batasan jumlah pengguna untuk layanan ini?	XL Satu tidak membatasi jumlah pengguna untuk layanan ini, namun untuk kenyamanan berinternet kami sarankan : Untuk service dibawah 100 Mbps: 5-10 perangkat maksimum yang terkoneksi ke jaringan wifi rumah anda Untuk service diatas 100 Mbps: 10-20 perangkat maksimum yang terkoneksi ke jaringan wifi rumah anda
Berapa lama waktu garansi untuk Perangkat ONT tersebut?	Selama pelanggan berlangganan dengan menggunakan layanan dari XL HOME dan kerusakan bukan terjadi atas kelalaian pelanggan.
Berapa lama waktu yang diperlukan untuk aktifasi layanan ini?	XL Satu akan melakukan proses administrasi instalasi untuk Pelanggan selambat-lambatnya 7 hari kerja apabila telah terpenuhinya syarat-syarat yang ditetapkan oleh XL HOME, termasuk persyaratan administrating dan teknis berupa Formulir Berlangganan ataupun dokumen lainnya untuk dapat menggunakan serta menikmati Layanan.
Berapa lama minimum berlangganan XL Satu?	XL memberlakukan minimum 12 bulan masa berlangganan, kualitas layanan akan tetap kami jaga dan berikan yang terbaik untuk kepuasan pelanggan. Kami sarankan untuk tidak berhenti sebelum waktu tersebut untuk menghindari biaya kompensasi sebesar 1 juta rupiah.
Apakah perangkat XL Satu menjadi milik customer?	Perangkat XL Satu terdiri dari Optical Network Terminal (ONT), Set Top Box/Dekoder Digital, Remote Control dan perangkat pendukung lainnya, termasuk, tetapi tidak terbatas, pada peralatan dan perlengkapan lain yang dibutuhkan dimasa yang akan datang yang terdapat di lokasi Pelanggan, selama peralatan dan perlengkapan tersebut tercatat sebagai milik XL HOME.
Biaya apa saja yang harus dibayarkan Customer?	<ul style="list-style-type: none">• Biaya bulanan, yang sesuai dengan jenis Layanan dan/atau fasilitas tambahan menurut permintaan Pelanggan, wajib dilunasi pada tanggal jatuh tempo di setiap bulan penagihan melalui Transfer, ATM atau metode pembayaran lainnya.• Biaya tambahan untuk penyediaan perangkat, material dan service tambahan saat pemasangan dan/atau selama masa berlangganan. *mengikuti syarat dan ketentuan berlaku
Apakah biaya pembayaran pertama (First Payment) dapat dikembalikan?	Tidak. Biaya Pembayaran pertama (First Payment) tidak dapat dikembalikan / dibatalkan.
Apakah XL Satu dapat digunakan untuk CCTV?	Tergantung apakah CCTV/DVR/IP Cam pelanggan bisa menggunakan IP Dinamic atau tidak. Karena layanan XL SATU FIBER menggunakan IP DYnamic. Setting atau configurasi ulang CCTV/DVR/IP Cam dilakukan sendiri oleh pelanggan.
Apakah XL Satu dapat dihubungkan dengan router tambahan atau repeater?	Konfigurasi perangkat diluar perangkat XL Satu adalah diluar dari kapabilitas XL Satu. Customer bisa menambah router atau repeater, namun setting atau configurasi dilakukan sendiri oleh pelanggan. Atau Customer bisa membeli perangkat tambahan yaitu Mesh WIFI dari XL Home

REWARDS & PUNISHMENT



REWARDS & PUNISHMENT



BAGAIMANA CARA MENDAPATKANNYA?

- **Kepuasan Pelanggan:** Pastikan pelanggan senang dengan layanan Anda.
- **Optimasi Slot:** Manfaatkan waktu instalasi dengan efisien.
- **Skor Survei Instalasi:** Raih penilaian tinggi dari pelanggan.



APA PUNISHMENT YANG AKAN DIDAPATKAN?

- Apabila ditemukan kecurangan dalam proses instalasi, maka IKR terkait akan beresiko diberhentikan.
- For Partner, Currently, we don't have identifier for technician ID specifically

SIAPA DAN KAPAN AKAN DIDAPATKAN?

- Masing – masing kota akan dipilih satu teknisi setiap bulannya

APA YANG AKAN DIDAPATKAN?

- Detail hadiah akan diinformasikan setiap bulannya

Thank You!

