

## MOT / PEDOMAN

# Input Tiket Case Popup Blocked

Terkait penggunaan detail koding untuk pelanggan yang muncul POPUP XSTREAM

Terlebih dahulu silahkan **cek paket Basic pelanggan di TVSTORM** Jika:

1. Paket pelanggan habis (artinya valid pelanggan mmg harus kena popup) maka detail kodingnya:

**INQUIRY - XSTREAM - PAKET PELANGGAN (OCR)**

(Jgn lupa offering ke promo Dormant)

2. Paket pelanggan di TVSTORM AKTIP/belum berakhir Tapi Muncul POPUP

silahkan lakukan probing/unplug

jika Berhasil **COMPLAINT - XSTREAM - POPUP AKTIP OCR**

TAPI Jika tidak berhasil (Masih muncul POPUP silahkan di NOCR

Notes :

- NC (Non Customer) / belum dapat ID pelanggan= buat coding tiket seperti no-1:

- Jika ada pelanggan Hard Complaint terkait perubahan FAQ Popup yg lama ke baru (Youtube & Netflix ikut Mati) maka ini juga masuk pada coding tiket seperti no-1, Hastag: #HC

1. Paket pelanggan habis (artinya valid pelanggan mmg harus kena popup) maka detail kodingnya:

**INQUIRY - XSTREAM - PAKET PELANGGAN (OCR)**

(Jgn lupa offering ke promo Dormant)

Jangan sampai salah Coding ya tims 🙏