

MOT - STATUS COMPLAINT PENARIKAN PERANGKAT

Dear Teams,

Berikut narasi di memin yg berkaitan dengan issue penarikan perangkat :

1. Penghentian aktivitas Dismantle (pengambilan/penarikan perangkat) kpd plg. Yg berhenti berlangganan (churn) khusus pelanggan DTH 3 jenis dekoder: Samsung, PVR, CX. Pelanggan (churn APS) dan churn karena tunggakan pembayaran tagihan (churn bill).
2. Kebijakan ini berlaku efektif mulai 1 September 2022 di semua area. Dst...

Catatan Pentingnya :

Jika ada case pelanggan terkait menanyakan status penarikan perangkatnya (kapan perangkat di ambil ?) sedangkan tiket tarik perangkat sudah close karena sudah tidak ada proses penarikan.

Dari case ini sepakat & pastikan teman² input dan tuangkan di detail by TCare pakai coding **REQUEST - VISIT - DISMANTLE TRANSVISION NON RETENSI - [OCR & NOCR]**

Maka resumennya adl ada 2 kategori Case Pelanggan, sbb :

1. Kategori plg. Non Hard Complaint

Pastikan pakai detail TCare diatas dgn status **OCR (closed)**
Silahkan gunakan script ini:

“untuk proses penarikan perangkat Bapak/Ibu masih dalam proses, dan akan kami eskalasikan ke unit terkait, sementara berkaitan dengan perangkat Transvision bukan lagi menjadi tanggung jawab pelanggan jika terjadi kehilangan / kerusakan sejak tanggal konfirmasi berhenti berlangganan sebelumnya”

2. Kategori plg. Hard Complaint

Pastikan teman² buatkan tiket Open yaitu pakai detail TCare diatas dgn status **NOCR (open)**

{Add info}

KATEGORI PELANGGAN HARD COMPLAINT sbb :

1. Pelanggan ancam Media Massa, pencemaran nama baik Transvision di Sosmed, YLKI atau ancam melapor ke petinggi Transvision/media.
2. Pelanggan mengetik dengan menggunakan tanda seru capslock berulang kali dlm percakapan, dan menggunakan bahasa tidak sopan / binatang / makian.