

PENGUNAAN DETAIL KODING

COMPLAINT – XSTREAM – POP UP BLOCKED PAKET AKTIF

BREAKING NEWS tim,

Pada dasarnya detail koding COMPLAINT – XSTREAM – POP UP BLOCKED PAKET AKTIF diperuntukan untuk pelanggan yang paket & masa Expiret sudah aktif pada TVstorm.

Tahapan probing yg dapat dilakukan oleh agent adalah sbb:

- 1. Cek paket dan masa Expiret apakah sudah aktif pada TVstorm.
- 2. Arahkan pelanggan untuk pastikan firmware sudah ke versi v.6.0.48.
- 3. Apabila point 1 & 2 sudah sesuai, seharusnya aktivasi paket pelanggan sudah aktif, karna system akan mentrigger proses otomatis. Maka agent bisa arahkan pelanggan untuk Sign in dan Xstream pelanggan seharusnya normal kembali.

Apabila ketiga arahan seperti diatas belum berhasil agent bisa dibuatkan coding COMPLAINT – XSTREAM – POP UP BLOCKED PAKET AKTIF (NOCR) capture versi firmwarena seperti contoh capture dibawah ini.

Paket & masa Expiret sudah aktif pada TVstorm

TVSTORM

User

Device

Billing

Billing List

Create Date

2022/11/01

~

2023/02/28

felicia.m.kalangi@gmail.com

-- Payment Type --

-- Agent --

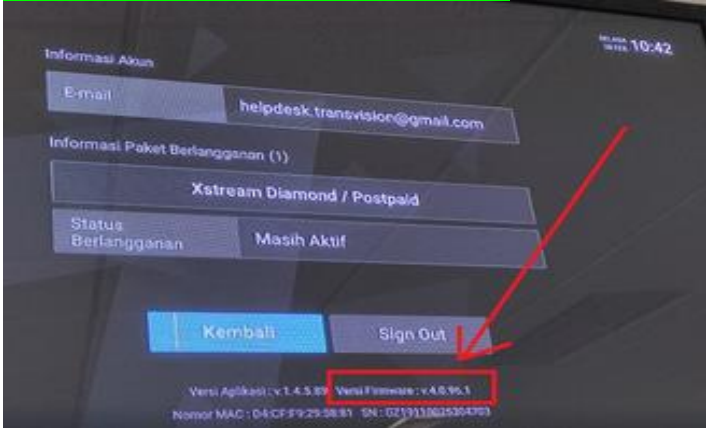
Q

Export to Excel

15

	Name	SubscriberID	Email (Mobile)	Agent	Product	Product Type	Billing Type	Original	PayAmount	Adjust(Amount)	Buy Date	Expire Date
☐	Felicia Kalangi	10463649	felicia.m.kalangi@gmail.com (083256666474)		Xstream Silver	CHANNEL_PACKAGE	PROMOTION	0	0	-	2023/10/28 09:34:34	2024/02/28 09:34:34
☐	Felicia Kalangi	10463649	felicia.m.kalangi@gmail.com (083256666474)		Xstream Silver	CHANNEL_PACKAGE	CREDIT	30,000	30,000	-	2023/02/28 09:34:26	2023/10/28 09:34:34
☐	Felicia Kalangi	10463649	felicia.m.kalangi@gmail.com (083256666474)		Diamond Free	CHANNEL_PACKAGE	CREDIT	0	0	-	2022/12/24 00:01:00	2023/01/01 23:59:00

Pastikan firmware sudah ke versi v.6.0.48



Note: Capture diatas ini adalah Sebagai bukti bahwa pengecekan & probing agent diawal sudah benar sesuai dengan panduan.

*Apa yg menyebabkan / potensi pelanggan msh complaint PopUp block diantaranya :

- Kondisi STB standby off (merah)
- Koneksi internet user tdk aktif. Saat on,pop up tetap tdk muncul
- User sdg ada activity di aplikasi 3rd party (youtube,dll) shg pop up tdk muncul.

Action : Sdh ada release firmware terbaru, target week 3 November 2022 sudah bisa di implement. Sehingga saat aktivasi dgn 3 kondisi di atas akan tetap mentrigger pop up akun sign out-sign in.

Note: Terkait ada beberapa coding yang tidak sesuai dan seharusnya bisa memakai koding complaint kendala Xstream yg pelanggan infokan yaitu:

- 1. Pelanggan kendala gagal aktivasi = Complaint – Xstream – Aktivasi
- 2. Pelanggan Kendala Voucher belum Aktif = Complaint – Xstream – Voucher
- 3. Pelanggan sudah bayar paket, beli via scan barkot tapi blm aktif di TVS = Complaint – Xstream – Aktivasi