

PERALIHAN LAYANAN HISPEED KE CBN 01 APRIL 2023

BREAKING NEWS tim,

Layanan Hispeed dialihkan ke CBN terhitung mulai 1 April 2023.

Pelanggan Base migrasi 5337 pelanggan : [data terlampir]

A. Jika pelanggan incoming tanya perihal pengalihan layanan Hi-speed ke CBN :

1. Jelaskan sesuai FAQ
2. Tanya pelanggan status internet normal/kendala
3. Jika kendala, coba restart ONT, jika masih kendala create tiket ke HD, HD ke wag cbn.
4. Edukasi pelanggan utk selanjutnya hubungi ke CBN

B. Jika pelanggan incoming krn kendala :

1. Probing, lakukan TS guide
2. Jika masih kendala, create tiket ke HD, HD ke wag cbn.
3. Tanya pelanggan terima email pengalihan layanan hi speed ke cbn/tidak
4. Jelaskan sesuai FAQ
5. Edukasi pelanggan utk selanjutnya hubungi ke CBN

C. Jika pelanggan incoming hal lain (billing dll)

1. Handling dahulu spt biasa, tanya pelanggan terima email pengalihan layanan hi speed ke cbn/tidak
2. Jelaskan sesuai FAQ
3. Tanya pelanggan status internet normal/kendala
4. Jika kendala, coba restart ONT, jika masih kendala create tiket ke HD, HD ke wag cbn.
5. Edukasi pelanggan utk selanjutnya hubungi ke CBN

Catatan :

Pelanggan diluar base migrasi 5337 (status isolir/disconnect) :

1. Probing keperluannya apa
2. Jika terkait reaktifasi, jelaskan status isolir/disconnect, tidak bisa aktifasi (jika mau aktif inet, infokan cari ISP sendiri)
3. Infokan kewajiban bayar sisa tagihan
4. Jika keperluan hal lain, handling spt biasa atau mengacu ke FAQ pengalihan hi speed.

Terkait pelanggan yang bertanya-tanya tentang migrasi Hi Speed FS ke CBN atau pelanggan yang complaint (yang harus dibuat NOCR) terkait migrasi ini, saat ini kawan2 bisa gunakan coding pegasus berikut dan jangan lupa gunakan #CBN di remarknya.

Detail Tiket :

Inquiry - Info - Penghentian layanan Hi speed

Complaint - Hi Speed FS - Penghentian layanan HI speed

Capture : Sample pelanggan migrasi CTYPE AMDOCS = 'EX INTERNET RETAIL'

Warning Details

Customer Type: EX INTERNET RETAIL
Customer class: REGULAR SERVICE
Inbound Contact: OUTBOUND RETENTION

Warning Details

Account: 46030 10462700

Balance: IDR11,100.00

Monthly rate: IDR10,000.00

Current: IDR11,100.00

Monthly savings: IDR39,000.00

30 day: DR0.00

Original install: 11/30/2021

60 day: DR0.00

Last install: 11/30/2021

90 day: DR0.00

Last WIP bill date: 3/31/2023

120 day: DR0.00

Write off: DR0.00

Multimonth: DR0.00

Equipment deposit

Late fee: DR0.00

Service deposit

Statement date: 3/31/2023

Current cycle: 31

New cycle: 31

Statement scheme: EMAIL STATEMENT

Reminder scheme: DEFAULT

Call day: 0

New call day: 1

Invoice exempt: ☐ MDU exempt: ☐ Statement: ☒

Ledger: Telco bill data, Recurring payment, Collections, By service group, Refunds, Write-off, Tax exemptions, Ledger rules, Deposit

View pre-version 8 ledgers

Type	UnPredicted	3/31/23	2/28/23	1/31/23	12/31/22	11/30/22	10/31/22
Select	Details	Details	Details	Details	Details	Details	Details
Payments		(IDR331,890.00)	(IDR331,890.00)	(IDR331,890.00)	(IDR331,890.00)	(IDR331,890.00)	(IDR331,890.00)
Adjustments							
Transactions							
Services		IDR49,000.00	IDR367,000.00	IDR367,000.00	IDR367,000.00	IDR367,000.00	IDR367,000.00
Deposits/Installs							
Other		(IDR39,000.00)	(IDR68,000.00)	(IDR68,000.00)	(IDR68,000.00)	(IDR68,000.00)	(IDR68,000.00)
Taxes		IDR1,100.00	IDR32,890.00	IDR32,890.00	IDR32,890.00	IDR32,890.00	IDR32,890.00
Balance	IDR11,100.00	IDR11,100.00	IDR331,890.00	IDR331,890.00	IDR331,890.00	IDR331,890.00	IDR331,890.00

Capture sample :

16:30 [CBN] Account Information (50142525)

MR/MRS IRI SARI ANONES
Jl. Palma 5 Blok E4 No. 5
KUTA BARU - PASARKEMIS
Tangerang
15560

INFORMASI AKUN CBN

Selamat datang di layanan CBN,
Berikut adalah informasi paket CBN Anda :

Customer ID : 50142525
Service Package : CBN Fiber 15
Member Center Username : 15-10414369
Dens.TV login * : 15-10414369@cbn.net.id
Temporary Password** : dmWGaVvw

* Dens.TV Login hanya untuk paket CBN Fiber
** Untuk Member Center & Dens.TV Login

Catatan (see English version below):

Important Notice:

- Untuk keamanan dan kenyamanan, mohon segera ganti password sementara Anda. Perbarui password Anda secara berkala dan jangan menginformasikan kepada siapapun untuk menghindari penyalahgunaan.
- Password dapat dipergunakan untuk mengakses portal member center, dan aplikasi mobile Dens.TV. Perlu Anda ingat bahwa Member Center, dan Dens.TV adalah aplikasi terpisah, masing-masing dengan kata kunci individual. Ganti kata sandi untuk setiap aplikasi satu per satu.
- Member Center CBN
Portal yang memberikan informasi & mempermudah pengaturan akun CBN Anda, seperti: info tagihan, modifikasi perubahan layanan, dan lain sebagainya. Member Center CBN bisa diakses melalui website <https://secure.cbn.id> atau aplikasi mobile diCBN (berbasis Android & IOS).
Cara mengganti password Member Center CBN :
1. Log In ke <https://secure.cbn.id/>
2. Klik Password >> Member Center >> Change Member Center Password
3. Masukkan Password Sementara, diikuti dengan Password Baru Anda, lalu klik Save
- Dens.TV
Layanan Digital Entertainment melalui teknologi IPTV, yang menghadirkan channel TV premium dengan kualitas HD, e-education, film blockbuster di video-on-demand, serta e-commerce. Dens.TV dapat diakses secara multi-channel, yaitu melalui website, aplikasi mobile berbasis IOS & Android, serta smartbox interaktif.
Cara mengganti Password Dens.TV melalui website:
1. Kunjungi <https://dens.tv/>
2. Klik My Account
3. Pada menu Profile masukan : Password >> Edit Password >> Submit

Cara mengganti Password Dens.TV melalui aplikasi mobile:
1. Log In ke akun Dens.TV Anda
2. Tab: more >> My Account
3. Tab: Edit Password >> Fill Old Password, New Password, And Confirm Password >> Submit

Jika Anda membutuhkan informasi lebih lanjut, silahkan kunjungi www.cbn.id atau hubungi CBN Customer Care di 1500780. Terima kasih.

Sample email blast

Cycle 15

Subject Email : Penghentian Produk Hi-Speed Transvision Serta Tindak Lanjut Penyediaan Layanan Internet Kepada Pelanggan

SURAT PEMBERITAHUAN

Jakarta, 28 Maret 2023

Perihal : Penghentian Produk Hi-Speed Transvision Serta Tindak Lanjut Penyediaan Layanan Internet Kepada Pelanggan

Pelanggan setia Hi-Speed Transvision yang terhormat,

Nama :

Nomor ID :

Terima kasih atas kepercayaan Bapak/Ibu karena sudah menjadi pelanggan setia layanan Hi-Speed Transvision.

Melalui surat ini, Kami informasikan bahwa layanan Hi-Speed Transvision akan berhenti beroperasi efektif per tanggal **31 Maret 2023**. Penghentian layanan ini tidak berdampak pada produk atau layanan Transvision lainnya yang tetap berjalan normal.

Kami akan melakukan penyesuaian tagihan dengan perhitungan sampai dengan tanggal 31 Maret 2023 (sampai dengan layanan Hi-Speed Transvision dihentikan) bagi Bapak/ Ibu yang menerima tagihan periode 16 Maret – 15 April 2023 melalui email. Mohon dapat dilakukan pembayaran sesuai tenggat waktu yang tertera pada lembar tagihan.

Sebagai bentuk komitmen Transvision untuk menjaga kenyamanan pelanggan, kini Transvision bekerjasama dengan PT Cyberindo Aditama (CBN) untuk melanjutkan layanan internet pelanggan secara langsung. Terlampir Kami kirimkan surat resmi dari CBN terkait pengalihan layanan home internet tersebut sebagai referensi.

Untuk informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi *customer service* kami di nomor **1500060**, Whatsapp di nomor **0823-0823-5810** atau melalui email kami di care@transvision.co.id.

Salam Hangat,

Transvision

Cycle 31

Subject Email : Penghentian Produk Hi-Speed Transvision Serta Tindak Lanjut Penyediaan Layanan Internet Kepada Pelanggan

SURAT PEMBERITAHUAN

Jakarta, 28 Maret 2023

Perihal : Penghentian Produk Hi-Speed Transvision Serta Tindak Lanjut Penyediaan Layanan Internet Kepada Pelanggan

Pelanggan setia Hi-Speed Transvision yang terhormat,

Nama :

Nomor ID :

Terima kasih atas kepercayaan Bapak/Ibu karena sudah menjadi pelanggan setia layanan Hi-Speed Transvision.

Melalui surat ini, Kami informasikan bahwa layanan Hi-Speed Transvision akan berhenti beroperasi efektif per tanggal **31 Maret 2023**. Penghentian layanan ini tidak berdampak pada produk atau layanan Transvision lainnya yang tetap berjalan normal.

Mohon Bapak/Ibu dapat menyelesaikan pembayaran tagihan Hi-Speed Transvision periode 1 - 31 Maret 2023 yang sudah dikirimkan melalui email pada tanggal 1 Maret 2023 lalu.

Sebagai bentuk komitmen Transvision untuk menjaga kenyamanan pelanggan, kini Transvision bekerjasama dengan PT Cyberindo Aditama (CBN) untuk melanjutkan layanan internet pelanggan secara langsung. Terlampir Kami kirimkan surat resmi dari CBN terkait pengalihan layanan home internet tersebut sebagai referensi.

Untuk informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi customer service kami di nomor 1500060, Whatsapp di nomor 0823-0823-5810 atau melalui email kami di care@transvision.co.id

Salam Hangat,

Transvision