

PEDOMAN DTH JUAL PUTUS

Catatan Penting

1. Ctype : Non-Reguler
2. Garansi Jual Putus : 3 bulan terhitung aktivasi [3 bulan dari install complete Amdocs]
3. Detail tiket : Complaint > Non Reguler > [detail disesuaikan dengan gangguannya]

4. GREEN ZONE

A. Masih masa garansi.

- ✓ Bila kendala karena **sinyal & perangkat** bisa melalui teknisi TRV.
(*lakukan identifikasi gangguan yang jelas sesuai kendala pelanggan. bila tidak berhasil bisa diteruskan ke OC dengan WO RSM **Biaya Free** dijelaskan diremark kendalanya dengan jelas indikasi gangguan apa dan dicantumkan masa garansi sampai kapan ?)

B. Selesai masa garansi.

- ✓ Bila kendala karena **sinyal & perangkat** bila melalui teknisi TRV.
(*lakukan identifikasi gangguan yang jelas sesuai kendala pelanggan, bila tidak berhasil bisa diteruskan ke OC dengan WO RSM, di jelaskan diremark kendalanya dengan jelas indikasi gangguan apa dan dicantumkan masa garansi sampai kapan ?) pelanggan **akan dikenakan biaya** (akan diinfokan biaya2 nanti), atau ...

**Bisa langsung ke dealer terdekat dengan [biaya sendiri].*

Catatan :

*Koordinasikan ke WAG Koordinasi Internal CS HD - Tim Dealership
untuk pengecekan pembelian melalui Teknisi TRV atau dealer (NSR) dan area masuk Grenzone/Redzone.*

5. RED ZONE

A. Masih masa garansi

- ✓ Bila kendala karena **sinyal** bisa langsung arahkan ke dealer terdekat {biaya sendiri}.
- ✓ Bila kendala karena **perangkat** bisa arahkan untuk kirim perangkat ke WH teratai bila perangkat masih garansi (untuk Flow sama dengan claim garansi perangkat xstream)
yang membedakan detail tiket (**REQUEST – OTHER- CLAIM GARANSI BELI PUTUS**)

C. Selesai masa garansi (semua arahkan ke mitra).

- ✓ Bila kendala karena **sinyal** bisa langsung arahkan ke dealer terdekat {biaya sendiri}.
- ✓ Bila kendala karena **perangkat** bisa langsung arahkan ke dealer terdekat {biaya sendiri}.