

Kebijakan downgrade penawaran renewal PM M-1 khusus periode Kejadian Luar Biasa (KLB) Covid-19

Latar belakang

1. Kondisi penerapan PSBB yang dilakukan di daerah berkaitan dengan kondisi KLB Covid-19
2. Adanya potensi atau sudah berdampak terhadap proses penawaran renew PM pelanggan PM yang berakhir
3. Perlunya ada kebijakan retensi untuk opsi penawaran downgrade diluar **tearing renewal PM**, agar pelanggan tidak churn

Tujuan

1. Kebijakan ini ditujukan kepada pelanggan yang mengalami kendala keuangan di masa KLB Covid-19 ini
2. Untuk memudahkan internal process perubahan dan dasar tim Helpdesk untuk melakukan perubahan

Opsi Downgrade yang bisa di tawarkan

Promo	Periode	Harga PM		Discount Tagihan	Harga saat promo berakhir /	
		Harga STB Utama	Harga STB Tambahan		STB Utama	STB Tambahan
PM3+1 Gold 199K	3+1 bulan	602,427	NA	Free tghn bln ke 4	200,809	
PM3 Gold 99K	3 Bulan	299,700	151,364	NA	99,900	50,455
PM5+1 Vaganza Gold	6 Bulan	499,500	302,727	NA	99,900	50,455
PM5+1 Bronze 345K	6 Bulan	348,136	208,882	NA	69,627	34,814
PM10+2 Vaganza Gold	12 Bulan	999,000	605,455	NA	99,900	50,455
PM12 Vaganza Silver New	12 Bulan	595,364	595,364	NA	59,536	59,536



Untuk promo PM3+1 Gold 199K tidak ada promo multidec PM3+1, jadi pelanggan harus menggunakan PM6 Multi 30 ribuan u/ 6 bulan dan pada bulan ke 7 menjadi 50 ribuan / bulan

Catatan :

1. Penawaran ini khusus berlaku bagi promo pelanggan PM berakhir bulan (M-1) sebelum promo berakhir
2. Untuk permintaan downgrade melalui mekanisme create ticket dengan menuliskan kode #Downgrade KLB
3. Proses approval dilakukan oleh Alia (untuk tim Portflio) & SOM (untuk Regional) dengan mengirimkan email ke tim helpdesk dengan menyebutkan ID pelanggan & Nomor ticketnya
4. Mohon tiap2 atasan memastikan tim nya hanya memberikan penawaran ini ke pelanggan yg memang mengalami kendala finansial di periode KLB Covid-19 saat ini
5. Jika pelanggan menggunakan STB ITV, tetap wajib membayarkan biaya rent STB nya senilai : PM12 (504 rb), PM6 (252rb) dan akan menjadi 50 ribuan / bulan jika promo PM nya berakhir
6. Tidak ada bonus tayangan untuk opsi downgrade non tiering

Contoh case

1. Pelanggan V. Diamond PM yg tidak berhasil dilakukan penawaran tiering 1/2/3 maka bisa ditawarkan opsi ini