

Frequently Asked Questions

TELKOMFlexi

A. PRODUK

1. Apa yang disebut dengan produk TELKOMFlexi?
Adalah layanan jasa telekomunikasi suara dan data berbasis akses tanpa kabel dengan teknologi CDMA (Bedanya dengan telepon biasa, TELKOMFlexi dapat diperuntukan untuk mengirim dan menerima suara dan data tanpa kabel seperti telepon selular. Bila dibandingkan dengan telepon selular, teknologi TELKOMFlexi menggunakan CDMA sedangkan telepon selular dengan teknologi GSM)
2. Bagaimana cara pembayaran TELKOMFlexi?
Cara pembayaran TelkomFlexi dibagi menjadi 2 bagian:
 - a. Pasca Bayar
Yaitu, cara pembayaran yang ditagihkan kepada pelanggan di akhir pemakaian dengan menggunakan lembar penagihan.
 - b. Pra Bayar
Yaitu cara pembayaran di awal dengan pembelian nomor perdana dan voucher.
3. Apakah yang dimaksud dengan *Flexi area*?
Flexi Area adalah daerah dimana terminal pelanggan TelkomFlexi terdaftar (*registered*). Selama dalam daerah ini, pelanggan dapat melakukan panggilan atau dipanggil tanpa dikenai biaya auto mutasi.
4. Apakah yang dimaksud dengan auto mutasi?
Auto mutasi adalah daerah diluar daerah pelanggan mendaftar (*registered*). yang masih memungkinkan terminal pelanggan untuk melakukan panggilan selama masih dalam satu cakupan *area code*.
Untuk area metropolitan satu area code dibagi dalam beberapa flexi area, untuk Jakarta dibagi menjadi flexi area : Tangerang, Jakarta, Bekasi dan Depok
5. Apakah RUIM (*Removable User Identity Terminal*)?
RUIM adalah Kartu identitas pemakai yang digunakan untuk mengaktifkan terminal atau sering disebut juga kartu perdana.
6. Apa yang dimaksud fleksibilitas dalam TelkomFlexi?
Yaitu kemampuan untuk dapat melakukan panggilan dan dipanggil. Selama masih dalam BTS yang dicakup.
7. Apa saja jenis layanan TelkomFlexi?
Layanan teleponi (*voice, facsimile*) termasuk fitur-fitur diantaranya call waiting, call forwarding, CLIP, dsb. Serta layanan *data communication* termasuk SMS, *Web service* dan MMS

8. Apakah fitur seluler dan data comm. pada TELKOMFlexi bersifat normally open atau normally closed saat pertama kali nomor diaktivasi ?

Jawab : Seperti halnya GSM, rata-rata fitur yang ada (call waiting, call forwarding, dsb) bersifat belum aktif sehingga perlu pengaktifan untuk memanfaatkannya. Untuk pengaktifan, masuk ke menu masing-masing fitur (sesuai yang disediakan oleh terminal) dan tinggal memilih fitur-fitur yang ingin diaktifkan.

9. Bagaimana cara mengetahui berfungsi atau tidaknya fitur2 (selular dan datacom) di terminal pelanggan ?

Jawab : Biasanya di menu ada status fitur apakah sudah aktif atau belum.

10. Bagaimana memastikan ESN (*Equipment Serial Number*) terminal pelanggan valid dengan terminalnya ? Sehingga tidak ada kemungkinan salah aktivasi.

Jawab : Distributor akan memberikan data ESN kepada TELKOM, ESN ini yang akan digunakan pada saat pengaktifan nomor TelkomFlexi. Apabila ditemukan ESN yang tidak valid dengan terminal, akan menjadi catatan penilaian Telkom kepada distributor.

11. Apakah data ESN dan nomor serial terminal dipelihara oleh TELKOM ?

Jawab : Data ESN dan nomor serial terminal akan diserahkan ke Telkom untuk selanjutnya didaftarkan di MSC sebelum di distribusikan ke dealer atau pelanggan. Terminal yang nomor serialnya belum terdaftar tidak akan bisa digunakan atau diaktifkan.

12. Siapa yang memelihara dan siapa yang boleh mengakses data ESN tersebut (point diatas) misal untuk keperluan PSB dan Gangguan atau complain ?

Jawab : Yang memelihara petugas di MSC. Kedepan akan dibangun help desk utk kebutuhan pelayanan sebagai dukungan informasi front liner

13. Jadwal transportasi apa saja yang akan dimunculkan ? :

Jawab : Secara detail baru dalam perancangan

- a. Penerbangan (airlines ? dari / ke ?)
- b. Kapal laut (Pelni saja ? Pers. Pelayaran swasta lain ? Penumpang saja atau dengan Cargo ?)
- c. KA dari/ke ?

14. Info cinema, di mana berlakunya info tersebut?

Jawab : Secara detail baru dalam perancangan

B. LAYANAN

1. Bagaimana after sales service terminal ?

Jawab : Untuk after sales service terminal menjadi tanggung jawab distributor resmi, dan after sales service menjadi salah satu komitmen yang telah disepakati

2. Bagaimana menjamin bahwa saat terminal diperbaiki , pulsa tidak akan dipergunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab ?
Jawab : pelanggan dapat mengajukan Permintaan isolir sementara ke Telkom dengan lampiran bukti sedang dalam perbaikan dari dealer / distributor
3. Bagaimana menentukan bahwa gangguan adalah akibat kerusakan pada terminal pelanggan ?
Jawab : Gangguan yang telah dilaporkan ke dinas Gangguan akan dideteksi kerusakannya oleh team teknis gangguan, apakah gangguan berasal dari terminal atau network / infrastruktur.
4. Jika terjadi *shrinking coverage* karena trafik meningkat , bagaimana antisipasi dan solusi dari TELKOMFlexi saat pelanggan complain sering tidak mendapatkan sinyal pada alamat yang digaransikannya ?
Jawab : Untuk antisipasi hal tersebut, salah satu upaya pelayanan yg dilakukan adalah pemberian peta *coverage* berikut *strength* sinyalnya. Diupayakan tidak menjual TelkomFlexi di wilayah dengan *strength* signal kritis (ukuran2 kuantitatifnya akan ditentukan kemudian)
5. Jika di kemudian hari akibat pembangunan / perkembangan kota, suatu alamat yang digaransi menjadi blank spot, bagaimana solusi kepada pelanggan ?
Jawab : SLG
6. Jika pelanggan TELKOMFlexi menunggak, konsekuensi apa yang akan diperoleh oleh pelanggan? terminal CDMA-nya yang menunggak saja , atau juga akan diblokir fastel Telkom lainnya dengan alamat instalasi yang sama ?
Jawab : Pelanggan tidak akan dapat panggilan ke nomor lain dan fitur-fitur lainnya juga tidak dapat digunakan.
7. Bagaimana aturan main sistem pra bayar TELKOMFlexi , apakah seperti operator selular yang ada ?
Jawab: Ya, pada prinsipnya hampir sama.
 - a. Bagaimana Aktivasi nomor dan ESN terminal ?
Jawab : Untuk pra bayar dengan system terminal yang ada sekarang mekanisme pengaktifan seperti halnya pasca bayar. Tetapi tidak diperlukan proses validasi status pelanggan (black list, tunggakan, dsb). Apabila teknologi RUIM (simcard) diimplementasikan (estimasi juni / juli 2003) maka pelanggan cukup beli RUIM dan pilih terminal dimanapun. Dan langsung bisa digunakan
 - b. Apakah fitur2 pada layanan TELKOMFlexi pra bayar sama persis dengan fitur-fitur layanan pasca bayar ?
Jawab : Fitur-fitur sama antara pra bayar dan pasca bayar (tergantung *supporting* terminal)
 - c. Bagaimana cara isi ulang pulsa ?
Jawab : Mekanisme sama dengan GSM (konsep)
 - d. Apakah voucher TELKOMFlexi bebas dibeli dimana saja di seluruh Indonesia atau harus dibeli per area flexi juga ?
Jawab : Sama dengan GSM (konsep)

- e. Bisakah mengisi ulang pulsa lewat ATM ?
Jawab : Dimasa yang akan datang akan dikembangkan ke arah sana
- f. Bagaimana mengecek sisa pulsa dan masa aktif ?
Jawab : Bisa lewat IVR atau SMS based (konsep)
- g. Bila pulsa sudah habis tapi masa aktif masih berlaku, apakah masih bisa menerima panggilan ? SMS ? Data ?
Jawab : Bisa (konsep)
- h. Bila pulsa masih ada tetapi masa aktif habis, apakah sisa pulsa hangus ?
Jawab : Tidak (konsep)
- i. Bila pengisian pulsa dilakukan sebelum masa aktif habis, apakah masa aktif menjadi akumulatif atau masa aktif dihitung kembali dimulai saat pengisian pulsa terakhir ?
Jawab : Masa aktif dihitung dari masa aktif voucher pengisian terakhir
- j. Bagaimana bila ingin mengganti terminal tetapi nomor panggil tetap ?
Jawab : Jika non RUIM maka datang ke Yantel mengajukan penggantian pesawat. Jika pake RUIM langsung pindahkan RUIM ke terminal baru (seperti GSM)
- k. Apakah bisa migrasi dari pra bayar ke pasca bayar dan sebaliknya ?
Jawab : Bisa (konsep)
8. Untuk *service content* , apakah memang sudah tersedia providernya seperti untuk layanan dictionary, transportation sched., horoscope, cinema ?
Jawab : Saat ini belum, konten diperkirakan baru didelivery bulan maret – mei. Kerjasama dengan provider konten sedang dalam proses.
9. Apakah layanan *content transportation Schedule* dan cinema hanya untuk area flexi lokal dan atau hanya untuk area flexi metropolitan ? atau tersedia untuk semua flexi area ? (misal jadwal penerbangan Garuda dari jakarta saja, atau bisa memilih jadwal penerbangan Garuda dari ke kota yang kita pilih ?)
Jawab : Flexi local (konsep)

C. TARIF

1. Berapa tarif TelkomFlexi?
- a. Pra Bayar
- Nomor Perdana : Rp 150.000,- (nomor perdana + voucher 100.000)
 - Denominasi voucher: Rp 100.000,- (periode penggunaan 2 bulan, periode aktif 3 bulan)
Rp 150.00,- (periode penggunaan 3 bulan, periode aktif 4 bulan)
 - Tariff pemakaian:
 - 1). Locall Call : Mengacu tariff local PSTN + Surcharge
 - 2). DLD Call : Mengacu tariff DLD PSTN + Surcharge
 - 3). IDD Call : Mengacu tariff IDD PSTN + Surcharge

- 4). Cellular/Interlokal : Mengacu tariff intrekoneksi PSTN ke cellular + Surcharge
- 5). Tariff Surcharge : Rp 150,-/menit
- 6). SMS : Rp 250,-/sms (sampai dengan 160 karakter)
- Tarif Fitur Auto Mutasi (Penggunaan di luar flexi area) Rp 100,-/menit

b. Pasca Bayar

- Tarif Pasang Baru : Rp 150.000,-
- Tarif Bulanan : Mengacu tariff bulanan segmen bisnis PSTN
- Tariff pemakaian:
 - 1). Local Call : Mengacu tariff local PSTN
 - 2). DLD Call : Mengacu tariff DLD PSTN
 - 3). IDD Call : Mengacu tariff IDD PSTN
 - 4). Cellular/Interlokal : Mengacu tariff intrekoneksi PSTN
 - 5). SMS : Rp 225,-/sms (sampai dengan 160 karakter)
- Tarif Fitur Automutasi : Rp 50,-/menit (penggunaan di luar flexi area)

2. Jika dibandingkan dengan tarif selular yang ada, bagaimana perbandingan tarif TELKOMFlexi ?

Jawab : Tarif TelkomFlexi lebih murah dibandingkan dengan tariff selular, karena tariff TelkomFlexi menggunakan system pentariffan telepon rumah. (lihat perhitungan tariff pada point 1).

3. Bisakah menonton film (*video streaming*) melalui layanan TelkomFlexi? Bagaimana specs terminalnya ? Berapa tarifnya ? Apa yang akan ditampilkan?

Jawab : menonton film berdurasi pendek bisa dilakukan dengan menggunakan TelkomFlexi. Sesuai dengan rencana layanan tersebut bisa dinikmati pada awal tahun 2004, namun perlu diperhatikan jenis terminal yang digunakan harus dapat men-support layanan tersebut. (mis : display, kemampuan menyimpan data, dsb). Tarifnya sampai saat ini masih dalam pembahasan, estimasi harga Rp 20 - Rp 30 kbps. Layanan Yang ditampilkan bisa movie, video clip, dsb

4. Pentariff nomor TelkomFlexi dibagi menjadi :
Pentariffan Nomor Cantik.

a. Kategori Cantik I, Tarif Rp 950.000,-

- 1). 4 digit terakhir kembar 2 di depan dan kembar 2 di belakang
contoh: 70972255)
- 2). Kembar 3 di tengah atau di belakang
(contoh: 70922255, 70972555)
- 3). 5 digit terakhir, kembar 2 di depan dan kembar 3 di belakang
contoh: 70922555)
- 4). 5 digit terakhir, kembar 3 di depan dan kembar 2 di belakang
(contoh: 70922255)
- 5). 6 digit terakhir, kembar 3 di depan dan kembar 3 di belakang
(contoh: 70222555)
- 6). 5 digit terakhir, nomor di tengah diapit 2 nomor kembar depan dan belakang (contoh: 70955055)

- 7). 3 digit terakhir berurutan ke bawah atau ke atas
(contoh: 70917321,7097123)
 - 8). 2 digit terakhir kembar nol (contoh: 70971200)
 - 9). 4 digit terakhir nomor berulang (contoh: 70971515)
 - 10). 4 digit terakhir, nomor kembar tengah diapit 2 nomor kembar di depan dan belakang (contoh: 70971551)
 - 11). 6 digit terakhir, nomor kembar tengah diapit 2 nomor kembar di depan dan belakang (contoh: 7025502)
 - 12). 6 digit terakhir nomor berulang (contoh: 7020202)
 - 13). 6 digit terakhir , 3 digit di depan dan belakang berulang
(contoh: 7025025)
 - 14). 6 digit terakhir, 2 digit pertama, kedua dan ketiga naik atau turun
(contoh: 7020304, 70979695)
- b. Kategori Cantik II, Tarif Rp 2.000.000,-
- 1). Kembar 4 di tengah atau di belakang
(contoh: 70977770,70975555)
 - 2). 4 digit di tengah atau belakang berurutan ke bawah atau ke atas
(contoh: 70971234, 70974321)
 - 3). 8 digit, 4 digit pertama dan kedua berulang
(contoh: 77778888)
- c. Kategori Cantik III, Tarif Rp 3.000.000,-
- 1). Kembar 5 di tengah atau belakang (contoh: 70977777, 70999990)
 - 2). 5 digit di tengah atau belakang berurutan ke bawah atau ke atas
(contoh: 70954321, 70912345)
- d. Kategori Personal, Tarif Rp 3.000.000,-
Untuk nomor dengan kategori ini, criteria ditetapkan atas dasar nilai-nilai persepsi yang diyakini memiliki makna tertentu seperti tanggal lahir, dsb.
- e. Kategori Eksklusif, Tarif ditentukan oleh Divisi Fixed Wireless (negosiasi)
- 1). Kembar 6 di belakang (contoh: 70999999)
 - 2). 6 digit di belakang berurutan ke atas atau ke bawah
(contoh: 70987654, 70456789)
 - 3). Kembar 4 di belakang untuk angka 8 dan 9
(contoh: 70998888, 70989999)
 - 4). Kembar 5 di belakang untuk angka 8 dan 9
(contoh:70899999, 70988888)

D. TERMINAL

1. Apakah terminal TELKOMFlexi bisa mengirim dan menerima faximile ?
Bagaimana caranya ?

Jawab : Prinsipnya bahwa TelkomFlexi adalah saluran penyedia layanan untuk suara dan data. Sehingga secara prinsip aplikasi faximile pada TelkomFlexi tidak masalah. Akan tetapi saat ini memang belum ada terminal Fax CDMA di pasar. Untuk Fax PC to PC, PC to Fax tidak ada masalah karena bisa menggunakan aplikasi Microsof Fax. Untuk fax manual, di beberapa type terminal khususnya yang FWT ada port (RJ 11) yang bisa dihubungkan dengan portnya Fax, konsepnya seperti telepon paralel biasa.

2. Apa saja Merek terminal yang resmi ditunjuk untuk layanan TELKOMFlexi ?

Jawab : Nokia, Samsung, Hyundai, Motorola, Meghantara, Fidelix, Nixxo, Inti, G-tran, LG.

3. Bagaimana cara mengetahui terminal pelanggan termasuk yang sesuai (*compliant*) dengan CDMA is95 atau CDMA 2000 1x atau keduanya?

Jawab : Bisa dilihat dari manual book yang ada.

4. Apakah semua terminal dengan brand yang ditunjuk TELKOM mempunyai kemampuan menampilkan seluruh fitur dari TELKOMFlexi ?

Jawab : Tidak semua terminal bisa menggunakan layanan/fitur-fitur yang diberikan oleh TelkomFlexi, tergantung type terminal dan merek terminalnya. Kemampuan fitur bisa dilihat pada katalog terminal.

5. Jika saya membeli terminal TELKOMFlexi di dealer dan merek resmi yang ditunjuk TELKOM tetapi saya membeli di kota lain di Jawa , misal saya beli di Surabaya tetapi saya akan memakai di Jakarta dengan membeli nomor Slipi tentunya , apakah terminal bisa berfungsi ?

Jawab : Pada prinsipnya Bisa. Yang penting Nomor Label Terminal (ESN) dibawa pada saat registrasi ke Telkom. Sehingga petugas pelayanan dapat melakukan setting Nomor Label Terminal dan Nomor Telepon. Bila petugas pelayanan Telkom tidak bisa melakukan setting, calon pelanggan dapat meminta bantuan dealer terdekat utk melakukan setting atau bila di Jakarta tidak ada dealer terminal tersebut, ditempat pembelian, calon pelanggan dapat minta petunjuk cara setting Nomor Label Terminal dan Nomor Telepon.

6. Jika saya membeli terminal CDMA di luar Jawa, bisakah dipergunakan di Jakarta (dengan nomor Jakarta) ? atau sebaliknya ?

Jawab : Analoginya sama dengan pertanyaan no.5. Bisa digunakan.

7. Jika saya membeli terminal CDMA 2000 1x dengan specs teknis yang sesuai untuk TELKOMFlexi Jakarta, apakah terminal saya bisa diaktifkan dengan nomor TELKOMFlexi Jakarta, jika :

- a. Merek terminal-nya berbeda dengan 10 Merek terminal resmi TELKOMFlexi Kalimantan

Jawab : layanan TelkomFlexi hanya bisa digunakan dengan 10 merek terminal yg telah ditunjuk. Namun harus dipastikan bahwa terminal yang dibeli ESN nya telah terdaftar di Telkom. Hal tersebut sebagai antisipasi masuknya terminal black market yg sebenarnya tidak terdaftar di Telkom. Terkait dengan merek terminal, dalam perjalanannya kemungkinan merek

- terminal akan bertambah sesuai kebutuhan dan akan diinformasikan jika penambahan ini terjadi.
- b. Merek terminal sesuai dengan layanan TELKOMFlexi tetapi tidak dari dealer yang ditunjuk TELKOM
Jawab : Selama merek terminal adalah salah satu dari merek yang telah bekerjasama dengan Telkom dan Nomor Label Terminal terdaftar di Telkom, pembelian dimanapun tidak masalah
- c. Merek terminal sesuai tetapi tipe terminal tidak termasuk yang dijual dari dealer 10 merek terminal resmi
Jawab : Jawaban lihat point b.
8. Apakah untuk FWT (*Fixed Wireless Terminal*) bisa ditambahkan antenna luar agar sinyal lebih baik? Dimana mendapatkannya atau bagaimana membuatnya?
Jawab : Pada prinsipnya bisa dilakukan. Untuk mendapatkannya bisa menghubungi dealer resmi.
9. Bila terminal Flexi hilang ,
- a. Bagaimana saya melaporkan ke TELKOM agar pulsa tidak terpakai ?
Jawab : Laporan ke 147 (ditanya identitas, ibu kandung) atau datang langsung ke Yantel. Untuk menghindari pemakaian pelanggan bisa mengajukan permohonan minta diblokir atau cabut langsung)
- b. Berapa lama sejak saya melapor , nomor Flexi saya diblokir ?
Jawab : Eksekusi cabut bisa dilakukan secara langsung.
- c. Apa bukti pelaporannya ?
Jawab : Identitas Pelanggan dan mengisi form permintaan blokir
- d. Bila sudah melapor hilang dan ternyata ada tagihan pemakaian dari nomor Flexi saya setelah waktu laporan, bisakah saya komplain dan minta restitusi ?
Jawab : Bisa dipertimbangkan

@Selamat Bekerja dan Bekerjasama@