

Telkomsel
ENTERPRISE

SUPPORT LAYANAN TELKOMSEL ENTERPRISE

Periode Natal & Tahun Baru 2025-2026

#PastiAdaSolusi Jadi Lebih Berdampak
Melayani Sepenuh Hati

Telkomsel ENTERPRISE

Kepada Pelanggan Setia Telkomsel Enterprise,

Selamat menyambut Natal dan Tahun Baru 2025–2026.

Terima kasih atas kepercayaan dan kolaborasi yang telah terjalin bersama kami sepanjang tahun ini. Memasuki momen penuh sukacita, Telkomsel Enterprise tetap berkomitmen menghadirkan pengalaman terbaik bagi Anda dengan memastikan layanan tetap optimal. Kami siap mendampingi bisnis Anda dengan respons cepat dalam menangani kebutuhan informasi, permintaan layanan, dan keluhan pelanggan enterprise selama periode NARU 2025–2026.

Semoga perayaan Anda berjalan lancar, dan kesuksesan senantiasa menyertai langkah bisnis Anda,

Mari, rayakan momen terbaik Natal dan Tahun Baru bersama Telkomsel Enterprise!

Salam Hangat,
Stanislaus Susatyo
Direktur Sales

SUPPORT LAYANAN TELKOMSEL ENTERPRISE



Sebagai *Leading Digital Telco* di Indonesia, Telkomsel Enterprise berkomitmen untuk **menghadirkan layanan terbaik** bagi bisnis Anda dengan menghadirkan berbagai produk dan layanan yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Enterprise.

Memasuki momen Natal & Tahun Baru 2025-2026, Telkomsel Enterprise terus mendukung kelancaran aktivitas digital pelanggan melalui layanan yang andal dan optimal. Khusus selama periode ini, *Telkomsel Siaga* hadir untuk memastikan jaringan tetap prima dan layanan berjalan optimal, mulai tanggal 23 Desember 2025 hingga 6 Januari 2026.

Maka dari itu, layanan CES tetap beroperasi seperti biasa guna mendukung kebutuhan Pelanggan Enterprise.

LAYANAN TELKOMSEL ENTERPRISE SELAMA PERIODE NATAL & TAHUN BARU 2025-2026

Tetap Melayani

- Aktivasi dan deaktivasi simcard
- Pengiriman simcard
- Aktivasi paket, extra kuota, dan paket roaming
- *Manage order,* seperti change ownership, migrasi prepaid ke postpaid dan sebaliknya, aktivasi/ deaktivasi/ reaktivasi nomor, dan perubahan price plan
- Permintaan terkait billing & payment, seperti resend ebill, info billing, refund
- Layanan Solusi Telkomsel seperti pengaturan kartu IoT melalui platform IoT CMP

Tidak Dapat Melayani

- Permintaan perubahan yang membutuhkan konfigurasi IT dan Network
- Permintaan aktivasi serta deaktivasi account baru yang membutuhkan konfigurasi APN dan Profile HLR
- Pembuatan *new price plan* melalui dashboard CMP
- Permintaan penambahan IP Pool dan perubahan layanan solusi (e.g. SVC) yang membutuhkan konfigurasi IP

- Telkomsel membatasi aktivitas-aktivitas yang dapat berdampak pada kinerja layanan atau sistem yang kami berikan.
- Beberapa kebutuhan yang disampaikan di periode Natal & Tahun Baru 2025-2026 (23 Desember 2025 s.d 6 Januari 2026) baru dapat kami penuhi setelah periode tersebut selesai.
- Jika ada kebutuhan terkait layanan yang tidak bisa digunakan selama periode Natal & Tahun Baru 2025-2026, dapat disampaikan melalui AM sebelum tanggal **23 Desember 2025** atau setelah tanggal **6 Januari 2026.**

ESCALATION CONTACT MATRIX

Jika mengalami kendala dalam penggunaan layanan Telkomsel Enterprise, PIC (person in charge) perusahaan pelanggan dapat menghubungi kanal resmi Corporate Escalation & Resolution di ces@telkomsel.co.id . Dalam hal terdapat permasalahan dengan tingkat urgensi (*severity*) yang tinggi, pelanggan dapat menghubungi Telkomsel Enterprise dengan Matriks Eskalasi sebagai berikut:

Severity	Minor	Minor	Medium	Major	Critical
Kontak	Customer Support Agent	Customer Support Supervisor	Account Service Manager	General Manager – Enterprise Service Excellence Management	
Email	ces@telkomsel.co.id	-	-	-	
MSISDN	-	• 62811-9002-7039 • 62811-1901-0666 • 62811-9002-7040 • 62811-1901-0333	• 62811-6066-660 • 62811-1901-0444 • 62811-1901-0555	62811-1901-0222	
Waktu Respon	30 menit	30 menit	30 menit	30 menit	
Waktu Kerja	24/7	Jam operasional (08:00 s/d 17:00 WIB)			
Kondisi Eskalasi	Waktu Resolusi > 48 jam	Waktu Resolusi> 24 jam	Waktu Resolusi> 12 jam	Waktu Resolusi> 8 jam	-

Berikut merupakan ilustrasi tingkat urgensi (severity):

SEVERITY	DESKRIPSI	CONTOH KASUS
Minor	Informasi atau bantuan diperlukan untuk menggunakan fitur produk, pemasangan atau pengaturan. Terdapat dampak yang kecil atau tidak ada dampak sama sekali terhadap operational bisnis	Permintaan perubahan paket APN
Medium	Terjadi gangguan terhadap operational jaringan meskipun operational bisnis secara umum masih berjalan	Terjadi gangguan terhadap jaringan tetapi tidak mempengaruhi layanan yang dirasakan pelanggan
Major	Terjadi penurunan kualitas jaringan yang cukup signifikan sehingga menggangu operational bisnis pelanggan	Terjadi penurunan kualitas layanan yang dirasakan tetapi tidak ada kendala pada leased line
Critical	Terjadi down time pada jaringan atau operational bisnis pelanggan terganggung secara signifikan	Terjadi Fiber Optic (FO) Cut sehingga layanan berhenti

Telkomsel ENTERPRISE



Telkomsel Hadirkan **Customer Experience** Terbaik Untuk Kepuasan Pelanggan

#PastiAdaSolusi Jadi Lebih Berdampak
Melayani Sepenuh Hati