



**PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**

## **FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) Edukasi & Promosi FlexiTONE**

---

Kode Dokumen : FAQ/Edukasi FlexiTONE/2007  
Versi : 0.0  
Tanggal : 16 Mei 2007

Diterbitkan oleh:

Customer Care  
Subdit Marketing & Customer Care  
Direktorat Konsumer PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk  
Jl. Japati No. 1 Bandung  
Telepon: 022 - 4526207  
Fax: 022 - 7203265  
© Hak cipta PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk  
2 0 0 7

## Frequently Asked Questions (FAQ)

---

### 1. Apakah yang dimaksud Program Edukasi & Promo FlexiTONE itu?

Program Edukasi dan promosi FlexiTONE adalah merupakan program dari TELKOM dengan tema promo “Gratis FlexiTONE” khususnya kepada pelanggan TELKOMFlexi yang belum pernah berlangganan FlexiTONE agar menegtahui dan mencoba layanan FlexiTONE dengan cara mengirimkan SMS secara benar dan mengaktifkan layanan FlexiTONE.

Program gratis FlexiTONE ini dilaksanakan bekerjasama dengan para Mitra Label (perusahaan rekaman) dengan cara memberikan gimmick gratis aktivasi FlexiTONE selama 30 hari pertama, dari yang seharusnya dikenakan tarif Rp. 8000,-/lagu/30 hari. Sedangkan promosi dan komunikasi program dilakukan melalui direct marketing menggunakan media SMS Broadcast kepada seluruh pelanggan Flexi yang belum pernah mengaktifkan layanan FlexiTONE. Promo dilakukan 17 (tujuh belas) periode dengan tiap periode gratis 2 (dua) lagu FlexiTONE.

### 2. Di area mana saja layanan FlexiTONE ada?

Untuk saat ini, layanan FlexiTONE dapat dinikmati di seluruh Indonesia yang telah terlayani jaringan Flexi.

### 3. Siapa saja yang bisa menggunakan fasilitas FlexiTONE?

Semua pelanggan Flexi, baik Paska Bayar (Classy) mau pun Pra Bayar (Trendy) bisa menggunakan fasilitas FlexiTONE ini.

### 4. Bagaimana isi SMS edukasi FlexiTONE yang dikirimkan kepada pelanggan?

Isi SMS edukasi Flexi TONE terdiri dari 2 SMS yang terdiri dari ;

- ½ Aktifkan FlexiTONE GRATIS, ketik RING ON <ring ID> untuk <judul\_lagu> (<artist>) atau....
- 2/2 ketik RING ON <ring\_id> untuk <judul\_lagu> (<artist>) kirim ke 1212 sebelum tanggal <end\_date\_periode>

### 5. Bagaimana jadwal Edukasi dan Promosi FlexiTONE?

Jadwal edukasi dan promosi FlexiTONE adalah sebagai berikut ;

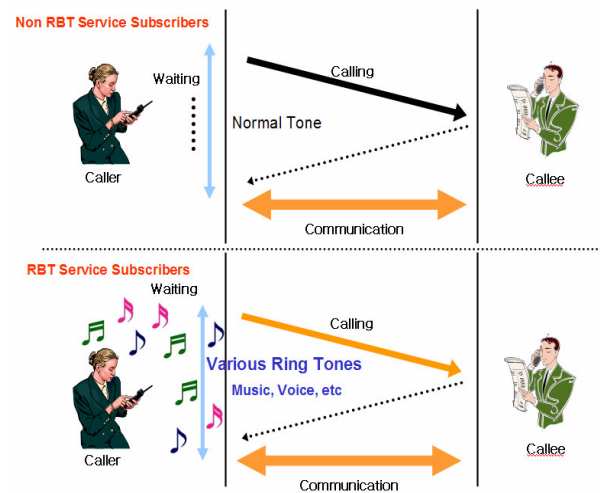
NO	PERIODE PROMOSI	PERIODE BROADCAST	PERIODE AKTIVASI GRATIS
1	I	11 Mei - 14 Mei 2007	10 Mei - 16 Mei 2007
2	II	16 Mei - 19 Mei 2007	17 Mei - 23 Mei 2007
3	III	25 Mei - 28 Mei 2007	24 Mei - 30 Mei 2007
4	IV	1 Juni - 4 Juni 2007	31 Mei - 6 Juni 2007
5	V	8 Juni - 11 Juni 2007	7 Juni - 13 Juni 2007
6	VI	15 Juni - 18 Juni 2007	14 Juni - 20 Juni 2007
7	VII	22 Juni - 25 Juni 2007	21 Juni - 27 Juni 2007
8	VIII	29 Juni - 2 Juli 2007	28 Juni - 4 Juli 2007
9	IX	6 Juli - 9 Juli 2007	5 Juli - 11 Juli 2007
10	X	13 Juli - 16 Juli 2007	12 Juli - 18 Juli 2007
11	XI	20 Juli - 23 Juli 2007	19 Juli - 25 Juli 2007
12	XII	27 Juli - 30 Juli 2007	26 Juli - 1 Agustus 2007
13	XIII	3 Agustus - 6 Agustus 2007	2 Agustus - 8 Agustus 2007
14	XIV	10 Agustus - 13 Agustus 2007	9 Agustus - 15 Agustus 2007
15	XV	17 Agustus - 20 Agustus 2007	16 Agustus - 22 Agustus 2007
16	XVI	24 Agustus - 27 Agustus 2007	23 Agustus - 29 Agustus 2007
17	XVII	31 Agustus - 3 Agustus 2007	30 Agustus - 5 September 2007

Tiap periode promosi 2 lagu GRATIS

## 6. Bagaimana peran FlexiTONE dalam pembangunan percakapan?

Peran FlexiTONE dalam pembangunan percakapan secara garis besar adalah sebagai berikut;

- Panggilan dilakukan oleh Pemanggil (Calling Party) ke Terpanggil (Called Party). Informasi nomor Terpanggil (Called Party) akan dikirimkan ke sistem FlexiTONE.
- Sistem FlexiTONE akan melakukan otentikasi pelanggan untuk memastikan bahwa pelanggan telah terdaftar sebagai pelanggan dan tipe layanan (termasuk fitur).
- Sistem FlexiTONE mengirimkan kode yang berisi nomor terminasi dan tipe layanan untuk memainkan FlexiTONE (dari Server FlexiTONE ke IP Player).
- IP player akan mendeliver service sehingga Pemanggil (Calling Party) akan mendengarkan lagu sampai dengan Terpanggil (Called Party) menjawab panggilan



## 7. Apa sajakah nilai tambah FlexiTONE bagi pelanggan?

Nilai tambah FlexiTONE adalah;

- memungkinkan pengguna Flexi mengganti nada tunggu (RBT, Ring Back Tone) konvensional dengan nada tertentu (musik atau suara lain) sesuai pilihan pelanggan, sehingga siapapun yang melakukan panggilan ke pengguna Flexi yang telah berlangganan layanan FlexiTONE akan mendengarkan nada-nada tertentu sampai panggilan tersebut dijawab, atau mendapatkan announcement.
- handset independen dan teknologi independen, sehingga dapat digunakan pada handset jenis apapun dan panggilan dari manapun (incoming dari CDMA, GSM, PSTN maupun international call).
- FlexiTONE dengan memberikan keleluasaan kepada pelanggan untuk membeli / mengaktifkan lagu yang diinginkannya hingga 15 buah lagu yang akan masuk kedalam tone box pelanggan tersebut.
- Dengan adanya fasilitas tone box ini maka fitur-fitur baru FlexiTONE dapat digunakan seperti caller base, special day, dan group base.
- Tersedia fitur baru yaitu voice recording dan advertising yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk personalisasi FlexiTONE-nya.

## 8. Apa sajakah fitur yang disediakan layanan FlexiTONE?

Fitur-fitur yang didapat oleh pelanggan dengan menggunakan layanan FlexiTONE adalah sebagai berikut:

- **Basic** - fitur dasar yang memungkinkan pelanggan untuk mengaktifkan nada tunggu tertentu yang dipilihnya selama periode 30 hari.
- **Copy** - fitur yang memungkinkan pelanggan mengaktifkan nada tunggu tertentu seperti yang dimiliki oleh pelanggan lain (nomor lain).
- **Gift** - fitur yang memungkinkan pelanggan mengirimkan (membelikan) nada tunggu tertentu kepada pelanggan lain dengan biaya dibebankan kepada pelanggan yang mengirimkan FlexiTONE.
- **Default** - fitur yang memungkinkan operator (dalam hal ini adalah TELKOM) mengaktifkan nada tunggu tertentu kepada pelanggan-pelanggan yang berstatus tertentu sesuai dengan kebijakannya.
- **Special day** - fitur yang memungkinkan pelanggan memesan nada tunggu tertentu sesuai pilihannya untuk diaktifkan pada 1 (satu) hari tertentu saja.
- **Voice recording** - fitur yang memungkinkan pelanggan melakukan perekaman suara sendiri sebagai FlexiTONE-nya.
- **Advertising** - fitur yang memungkinkan pemberian nada tunggu tertentu pada sekelompok pelanggan dengan tujuan promosi. Bisa juga dimanfaatkan oleh suatu korporasi untuk menyeragamkan FlexiTONE para karyawannya dengan lagu jingle perusahaan, atau jingle produk perusahaannya untuk tujuan promosi.
- **Tone Box** - fitur yang memungkinkan seorang pelanggan Flexi untuk memiliki sampai dengan 15 (lima belas) FlexiTONE pada saat yang bersamaan. Fitur ini memungkinkan pelanggan untuk mengaktifkan fitur-fitur berbasis Tone Box, yaitu:
  - **Random** - memainkan lagu-lagu dalam Tone Box secara random pada saat ada panggilan.
  - **Caller based** - memainkan FlexiTONE yang berbeda untuk setiap pemanggil (Caller).
  - **Group based** - memainkan FlexiTONE yang berbeda untuk setiap group pemanggil.
  - **Time based** - memainkan FlexiTONE yang berbeda untuk setiap waktu yang ditentukan, misalnya berdasarkan jam atau berdasarkan hari.

## 9. Bagaimana garis besar tahapan yang dilakukan pelanggan layanan dalam penggunaan FlexiTONE?

Garis besar tahapan yang dilakukan pelanggan dalam penggunaan Flexi TONE adalah sebagai berikut;

### a. Pembelian Lagu

- Pelanggan adalah seluruh pelanggan Flexi, yaitu Flexi Classy dan Flexi Trendy
- Pelanggan melakukan pembelian lagu melalui akses channel SMS, WAP, WEB, dan IVR
- Setiap lagu dapat dikenali dengan menggunakan kode lagu tertentu. Kode lagu yang digunakan terdiri dari 7 digit.
- Pelanggan dapat mengetahui kode lagu melalui WEB, WAP, atau media lain yang digunakan untuk mempromosikan layanan ini
- Pelanggan dapat melakukan pre-listen sebelum membeli lagu yang diinginkan
- Setiap lagu yang dibeli akan masuk kedalam tone box pelanggan

**b. Melakukan pengaturan lagu**

- Secara otomatis, lagu terakhir yang dibeli oleh pelanggan akan diset sebagai basic, yaitu lagu yang akan didengar oleh pemanggil yang tidak masuk kedalam salah satu pengaturan fitur FlexiTONE
- Pelanggan yang telah memiliki lagu didalam tone box dapat mengatur lagunya untuk fitur caller base, time base maupn special day.
- Pelanggan dapat melakukan pengaturan melalui akses channel SMS, WAP, WEB dan IVR

**c. Mendengarkan FlexiTONE**

- Setiap pemanggil yang memanggil pelanggan FlexiTONE tersebut akan mendengarkan lagu yang telah dipilih oleh pelanggan.

**10. Berapa biaya yang dikenakan dan bagaimana pola pentarifannya?**

Ada dua tarif, yaitu tarif konten (dalam hal ini FlexiTone) dan tarif akses. Pola pentarifan FlexiTone adalah per 30 hari, dihitung sejak FlexiTone diaktifkan. Jika misalnya pelanggan melakukan perubahan nada dering FlexiTone sebelum masa 30 hari ini berakhir, maka dikenakan tarif lagi dan berlaku 30 hari ke depan.

- Provisioning

<b>Access Channel</b>	<b>Tarif CLASSY &amp; HOME (excl. PPN)</b>	<b>Tarif TRENDY (incl. PPN)</b>
SMS	Rp. 250 / SMS	Rp. 350 / SMS

- Content

Lagu yang diikutkan dalam program edukasi dan promosi ini, yang diaktifkan dalam periode aktivasi adalah gratis. Namun bila diaktivasi tidak dalam rentang waktu/periode jadwal aktivasi akan dikenakan biaya aktivasi Rp 8000,- (belum termasuk PPN).

Keterangan:

- SMS : biaya yang dibebankan kepada pelanggan berdasarkan jumlah SMS yang dikirimkan
- Biaya content yang dibebankan kepada pelanggan atas pemesanan FlexiTONE. Komponen biaya pemesanan lagu tersebut merupakan biaya atas penggunaan sistem RBT yang disediakan oleh TELKOM dan biaya penggunaan content (lagu/musik) yang disediakan oleh mitra/CP/label rekaman.

**11. Bagaimana cara provisioning dan aktivasi FlexiTONE?**

Untuk mendapatkan layanan FlexiTONE, pelanggan menggunakan jalur (*access channel*) melalui SMS (Short Message Service)

Penjelasan detil untuk provisioning FlexiTONE adalah sebagai berikut :

- Pelanggan melakukan provisioning melalui berbagai media akses, seperti SMS
- Setiap request yang berasal dari SMS diteruskan kepada interface terkait dalam sistem RBT.
- Setiap interface akan meneruskan request kepada modul validasi untuk melakukan cek validasi pelanggan.
- Modul validasi terhubung dengan MSPG sehingga RBT server akan dapat mengenali jenis pelanggan.

- User management modul menerima request registrasi dari modul validasi.
- User management melakukan request melalui MSPG untuk melakukan registrasi pelanggan.
- HLR akan melakukan update informasi pelanggan.
- User management akan melakukan charging melalui modul validasi, kemudian membuat laporan sesuai dengan respon yang diterima dari MSPG.
- User management melakukan update database pelanggan.
- Pelanggan akan mendapatkan notifikasi / status transaksi sesuai dengan media akses yang digunakannya.

## SMS

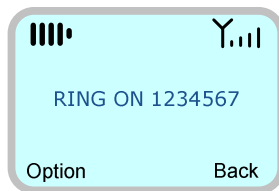
Pelanggan bisa mendapatkan layanan FlexiTONE dengan mengirimkan SMS ke nomor 1212. Isi pesan yang dikirimkan adalah spesifik untuk masing-masing fitur, seperti dijelaskan di bawah ini.

- **Basic**

Untuk masa aktif 30 hari:

- Ketik: RING<spasi>ON<spasi>RBT\_ID

- Contoh:

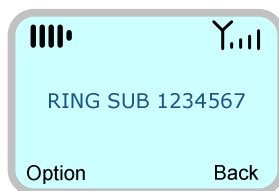


kirim ke 1212

- Untuk perpanjangan otomatis (ARO, Automatic Roll On):

- Ketik: RING<spasi>SUB<spasi>RBT\_ID

- Contoh:



kirim ke 1212

- **Copy**

Untuk mengaktifkan FlexiTONE seperti yang digunakan oleh nomor Flexi lain (mis. seperti yang digunakan di nomor 021 70800069):

- Ketik: RING<spasi>COPY<spasi>NOMOR\_FLEXI

- Contoh:



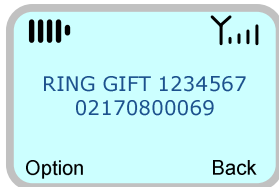
kirim ke 1212

- **Gift**

Untuk mengirimkan (memberikan/menghadiahi) FlexiTONE ke nomor Flexi lain (mis. ke nomor 021 70800069):

- Ketik: RING<spasi>GIFT<spasi>RBT\_ID<spasi>NOMOR\_FLEXI

- Contoh:



kirim ke 1212

Selanjutnya penerima GIFT harus mengaktifkan FlexiTONE yang diterimanya melalui IVR, WEB, WAP, atau SMS.

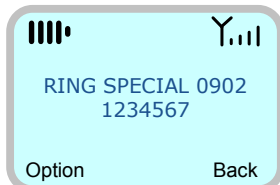
Pengirim akan dikenakan charge sebesar harga FlexiTONE, sementara penerima tidak akan dikenakan biaya content.

- **Special Day**

Untuk mengaktifkan special day (misalnya pada tanggal 9 Februari) :

- Ketik: RING<spasi>SPECIAL<spasi>DDMM<spasi>RBT\_ID

- Contoh:



kirim ke 1212

- **Time base**

Untuk mengaktifkan FlexiTONE berdasarkan waktu tertentu, misalnya berdasarkan jam atau hari

- Ketik: RING<spasi>TIME<spasi>TIME\_ID<spasi>RBT\_ID

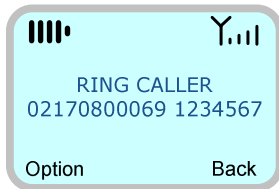
- Contoh:



kirim ke 1212

TIME\_ID : MORNING(04-09), DAY(09-17), NIGHT(17-04), SEN(MON), SEL(TUE), RAB(WED), KAM(THR), JUM(FRI), SAB(SAT), MIN(SUN)

- **Caller base**  
Untuk mengaktifkan FlexiTONE berdasarkan pemanggil:  
- Ketik: RING<spasi>CALLER<spasi>MDN<spasi>RBT\_ID  
- Contoh:



kirim ke 1212

MDN dapat berupa nomor telepon secara spesifik maupun nomor prefix. Nomor telepon ditulis dengan format : <Kode\_Area><Nomor\_Telepon>.

Contoh : RING CALLER 02170270006 1234567, maka setiap panggilan dari nomor 02170270006 akan dimainkan lagu 1234567.

Nomor prefix ditulis dengan seluruh atau sebagian dari nomor telepon pemanggil.

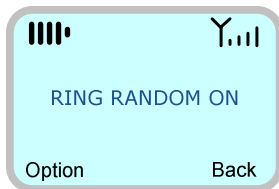
Contoh : RING CALLER 022 1234567, maka setiap panggilan yang berasal dari nomor 022XXXXXXX akan dimainkan lagu 1234567.

- **Group base**  
Untuk mengaktifkan FlexiTONE berdasarkan grup pemanggil. Sistem RBT membatasi maksimum 2 grup dengan masing-masing grup memiliki 3 MDN.  
- Ketik: RING<spasi>GROUP<spasi>1/2<spasi>MDN  
- Contoh:



kirim ke 1212

- **Random**  
Jika pelanggan memiliki beberapa lagu di dalam tone box, maka pelanggan tersebut dapat mengaktifkan fitur random.  
- Ketik: RING<spasi>RANDOM<spasi>ON  
- Contoh:



kirim ke 1212

- **Menonaktifkan (de-aktivasi)**  
Untuk berhenti berlangganan FlexiTONE, atau de-aktivasi:  
- Ketik: RING<spasi>OFF  
- Contoh:

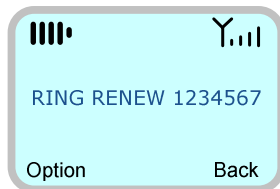


kirim ke 1212

- **Perpanjangan**

Untuk memperpanjang lagu tertentu yang berada pada tone box setelah melakukan aktivasi NARO, maka FlexiTONE yang dimiliki pelanggan akan diperpanjang selama 30 hari setelah expired date aktivasi awal:

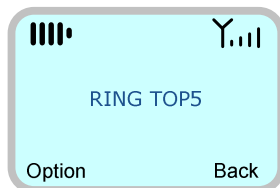
- Ketik: RING<spasi>RENEW<spasi>RBT\_ID
- Contoh:



kirim ke 1212

- **Melihat TOP 5 FlexiTONE favorit**

- Ketik: RING<spasi>TOP5
- Contoh:



kirim ke 1212

- **List**

Untuk mengetahui list lagu FlexiTONE dalam tone box yang dimiliki oleh pelanggan:

- Ketik: RING<spasi>LIST
- Contoh:

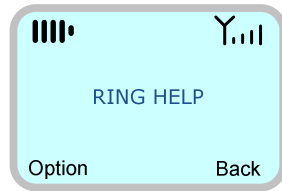


kirim ke 1212

- **Panduan**

Untuk panduan seputar FlexiTONE:

- Ketik: RING<spasi>HELP
- Contoh:



kirim ke 1212

### 12. Berapa lama waktu tunggu untuk dapat menikmati layanan FlexiTONE?

Maksimum tenggang waktu sejak Anda mengaktifkan FlexiTone hingga dapat menikmati layanan FlexiTone adalah 1 x 24 jam

### 13. Apa beda perintah antara RING SUB dengan RING ON?

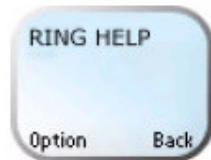
Dengan perintah RING ON, nada dering anda akan aktif selama 30 hari, setelah itu, bila diinginkan, maka harus melakukan aktivasi kembali dengan perintah RING ON. Sedangkan perintah RING SUB, setelah masa 30 hari berakhir, maka akan diperpanjang secara otomatis.

### 14. Kalau terminal saya off, apakah nada dering saya tetap terdengar?

Tidak. Bila *handset* / terminal dalam posisi *off* (mati), yang terdengar adalah suara yang menginformasikan bahwa nomor sedang *unreachable*.

### 15. Saya belum tahu FlexiTone, bagaimana cara mendapatkan informasi?

Untuk orang baru, dapat mengirimkan SMS: RING<spasi>HELP dan kirim ke 1212 untuk mendapatkan informasi tentang layanan FlexiTone.



Ketik RING HELP Untuk Mendapatkan Informasi Bantuan

### 16. Bagaimana cara saya mengetahui masa berlaku FlexiTone saya?

Bila seseorang mengaktifkan Basic FlexiTone menggunakan pesan SMS: RING ON, maka 3 hari sebelum masa berlakunya habis, pelanggan akan menerima pemberitahuan SMS yang menyatakan bahwa masa FlexiTone akan segera berakhir.

## PROBLEM

### 1. Bila saya ingin melakukan pengaduan, ke mana saya bisa lakukan?

Pengaduan masalah dapat dilakukan dengan cara mendatangi PlasaTELKOM terdekat atau menelpon ke nomor 147.

Pengaduan masalah dapat berupa:

- Perihal gagal aktivasi FlexiTone
- Komplain billing