

ADVANCE.AI

Memperkenalkan Fitur Top Up

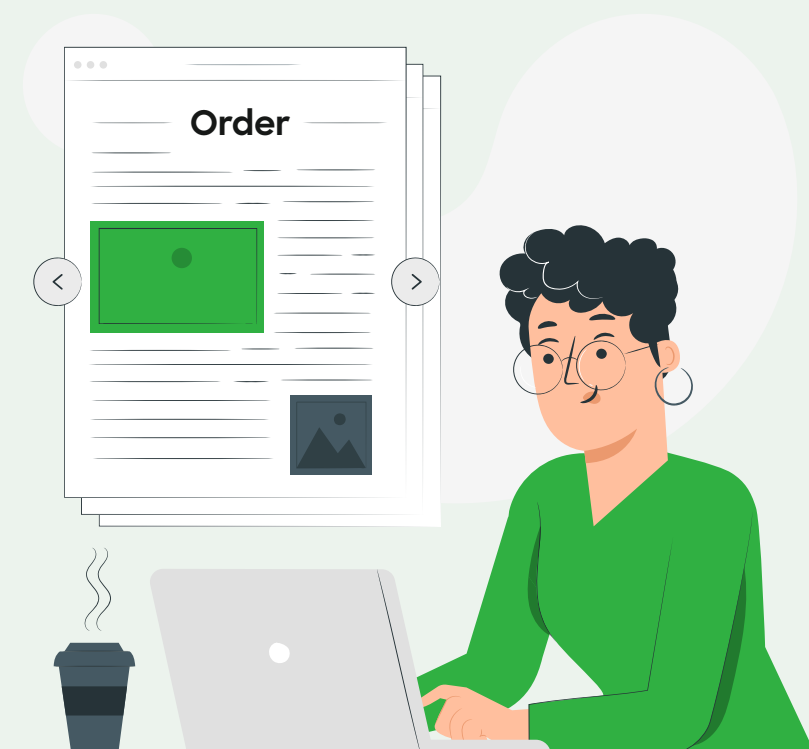
Tersedia di Portal
WebSaaS
ADVANCE.AI



Tentang Fitur Top Up: “Order” atau Pesan

Untuk memberi pelanggan kami pengalaman yang lebih baik dalam pengisian saldo di semua akun ADVANCE.AI, kami telah berhasil meluncurkan Fitur "Order" atau Pesan di Portal WebSaaS kami: www.in.advance.ai.

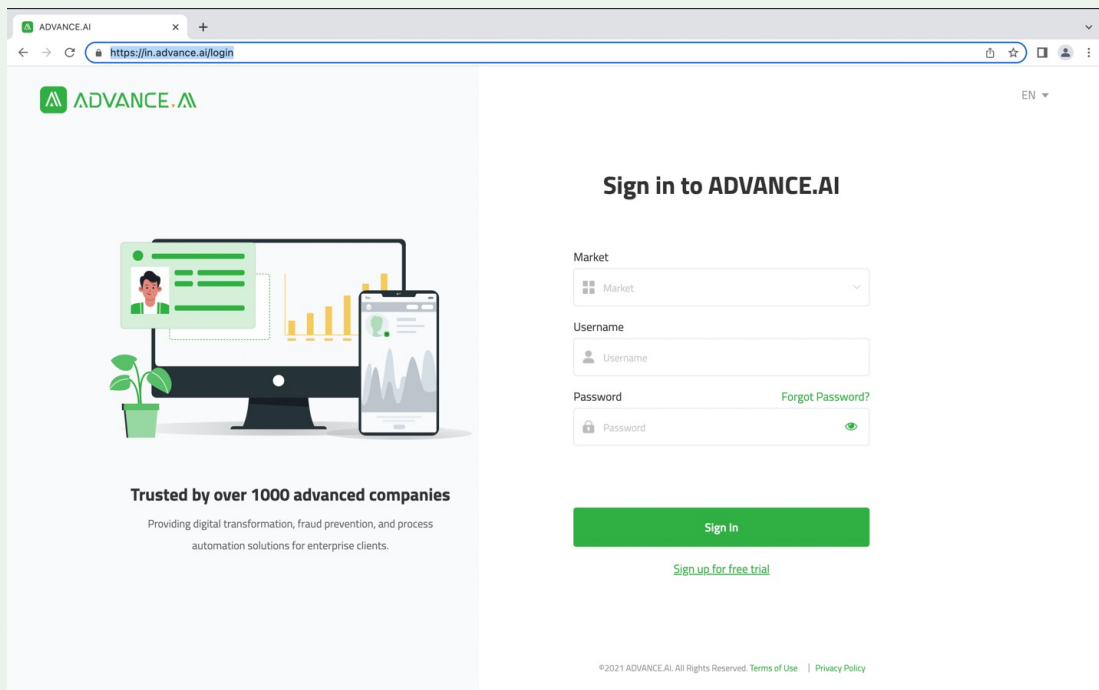
Fitur ini akan diluncurkan secara efektif pada 8 Agustus 2022. Sangat disarankan bagi semua customer kami untuk melakukan request pengisian saldo melalui sistem untuk menghindari transaksi yang terlewatkan. Silahkan mengikuti langkah-langkah penggunaan fitur “Order” pada WebSaaS portal kami dengan panduan dibawah ini.



Panduan untuk menggunakan Fitur “Pesan”

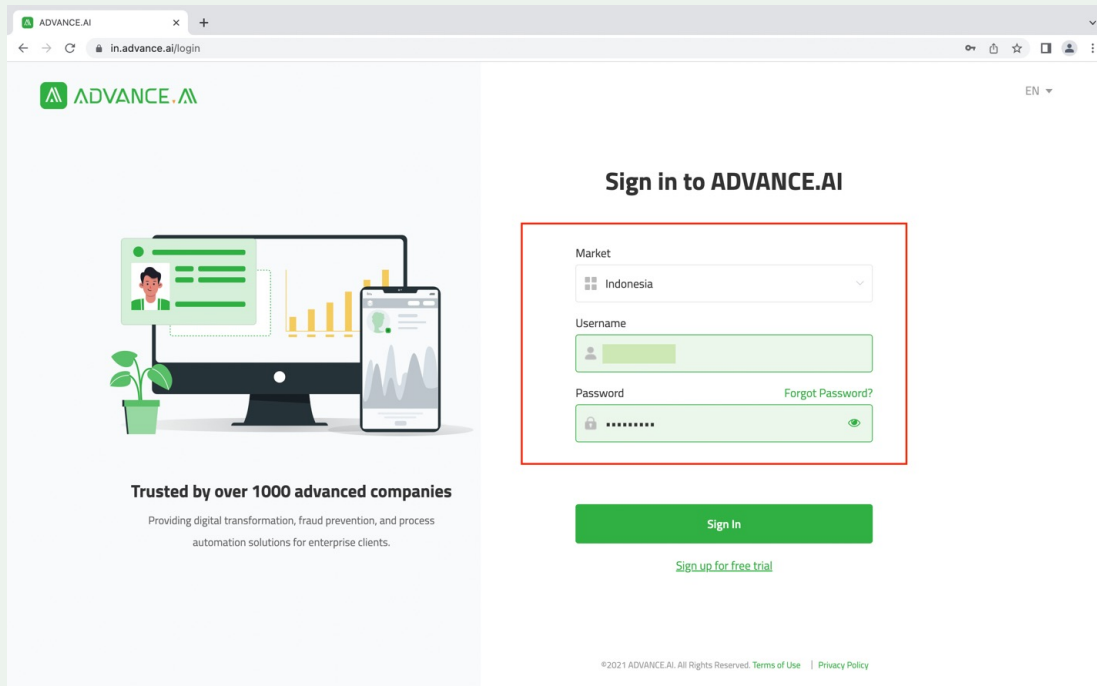
1

Kunjungi www.in.advance.ai



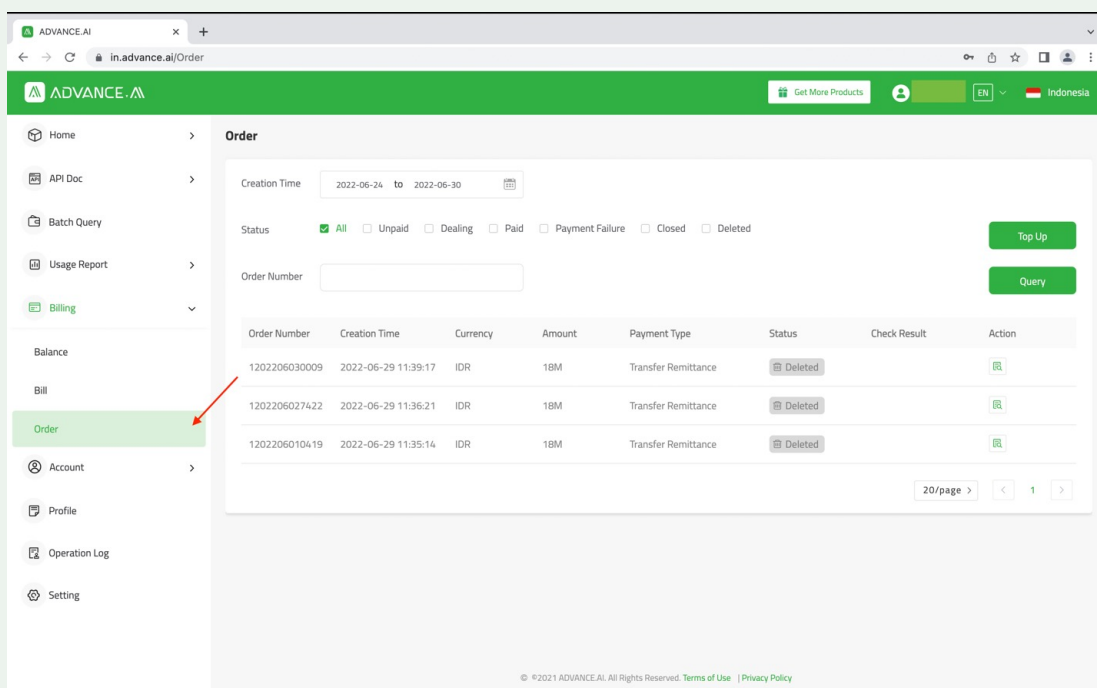
2

Masuk menggunakan nama pengguna dan kata sandi yang telah kami siapkan saat membuat akun Anda (lihat FAQ: pertanyaan 1 jika Anda tidak memiliki akses).



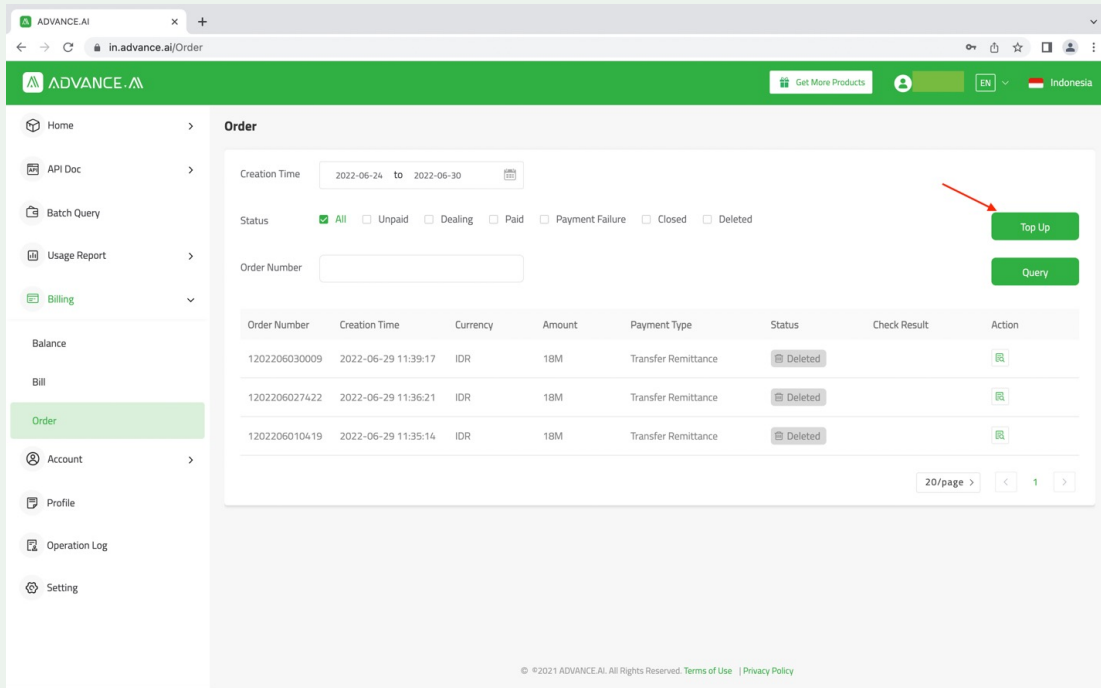
3

Setelah berhasil login, sidebar kiri -> Klik "Billing" -> "Order"



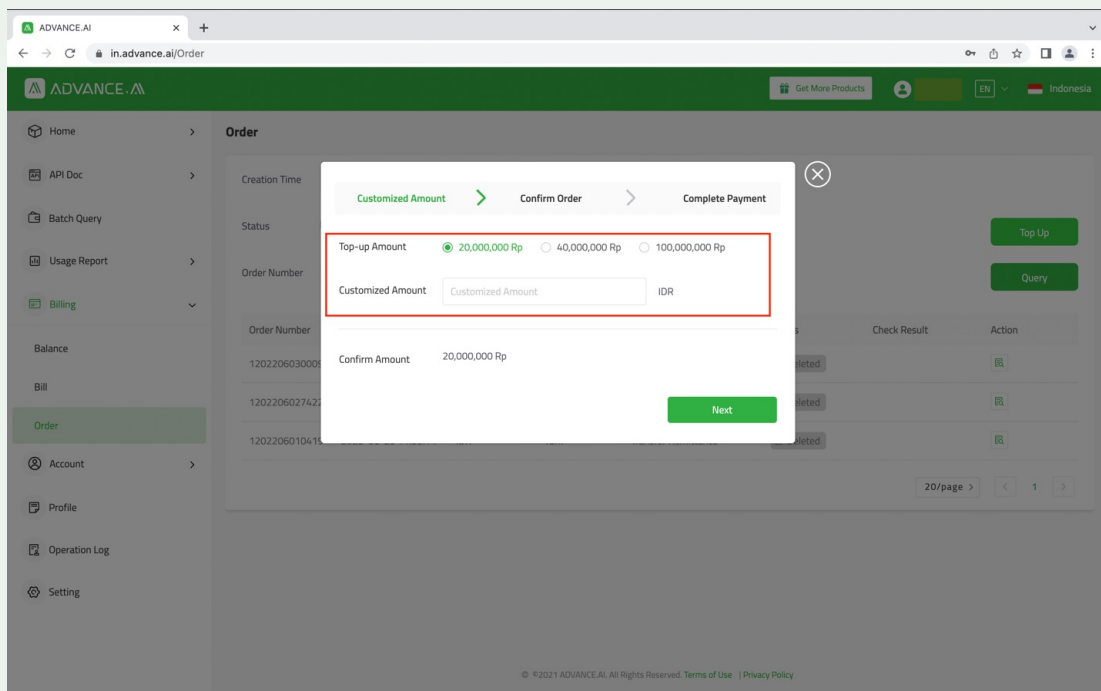
4

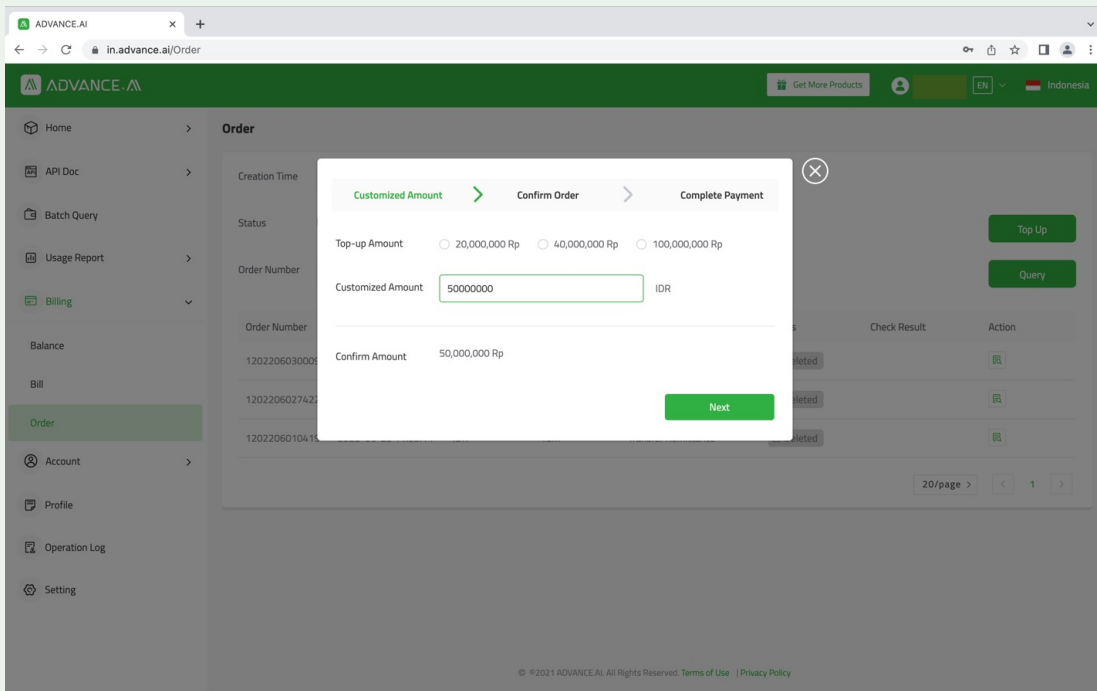
Klik “Top Up”



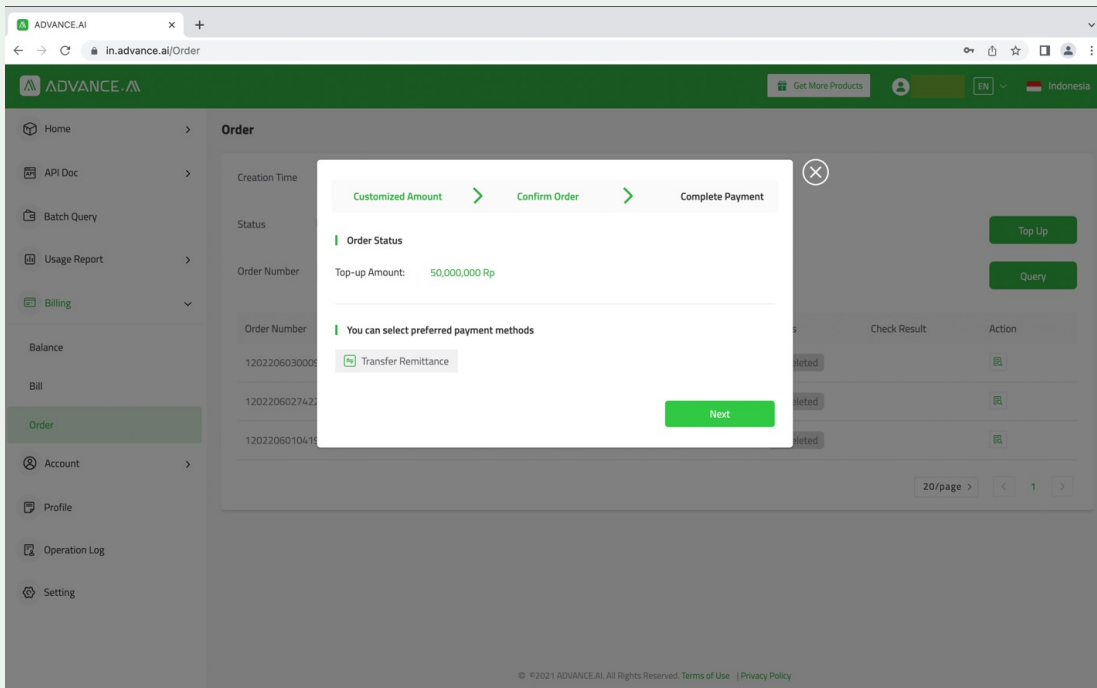
5

Isi jumlah di bagian “Customized Amount”, klik Next.



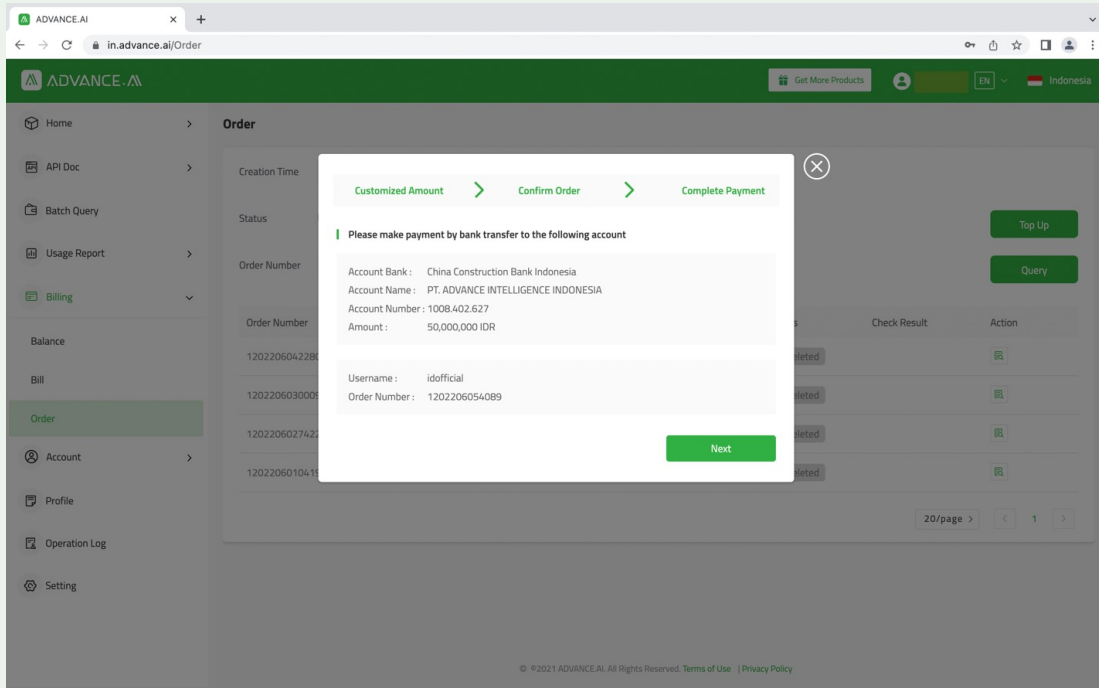


Pilih metode pembayaran dengan transfer remittance, klik Next.



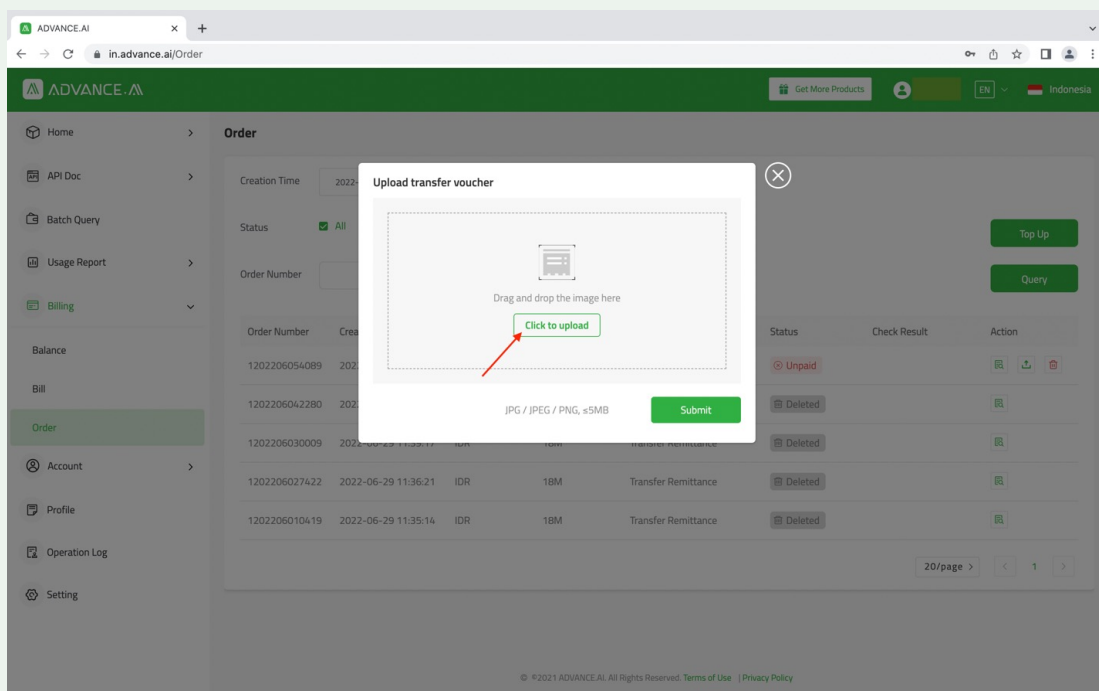
7

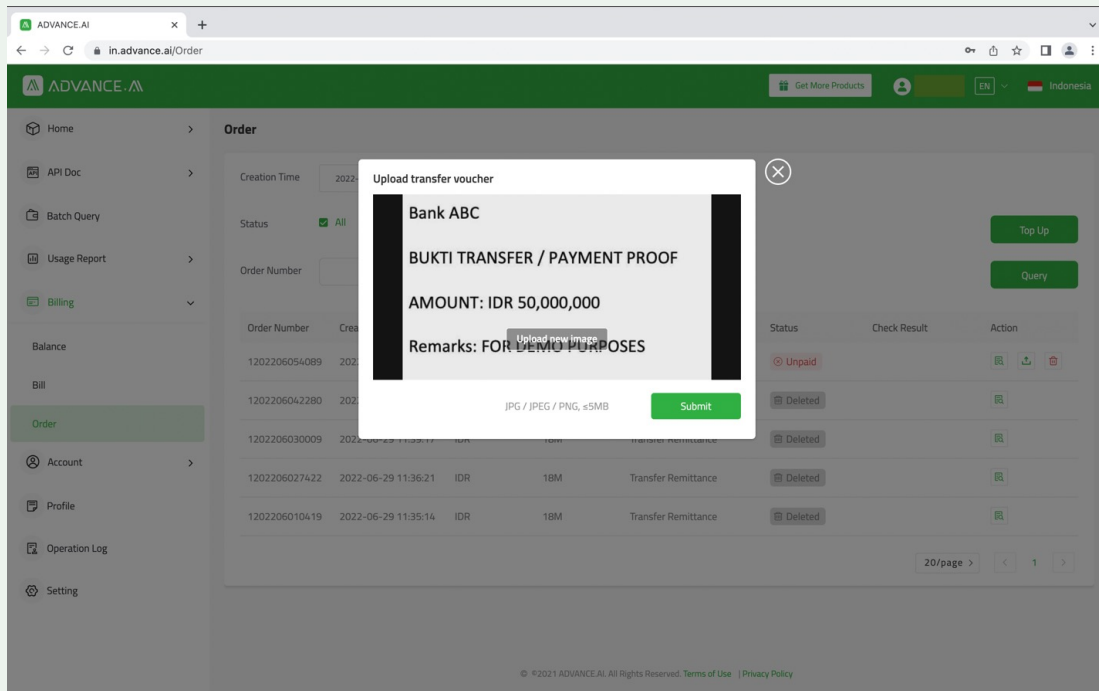
Di step ini akan menampilkan detail rekening bank ADVANCE.AI dan Nomor Pesanan Anda, klik Next.



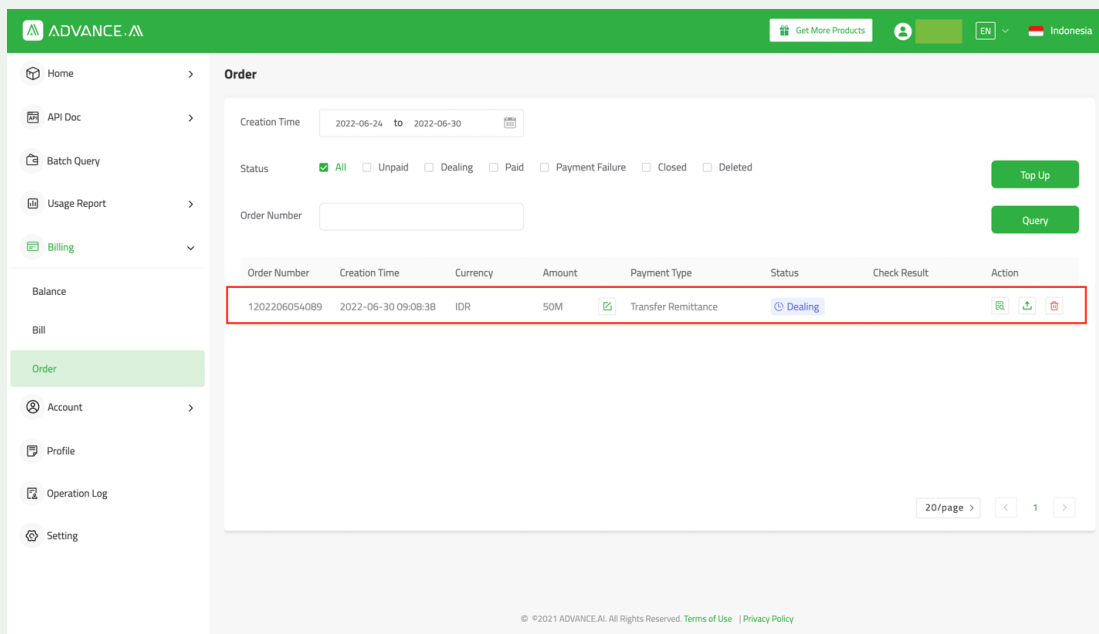
8

Pilih "Click to Upload" untuk mengunggah slip pembayaran Anda, klik Submit.



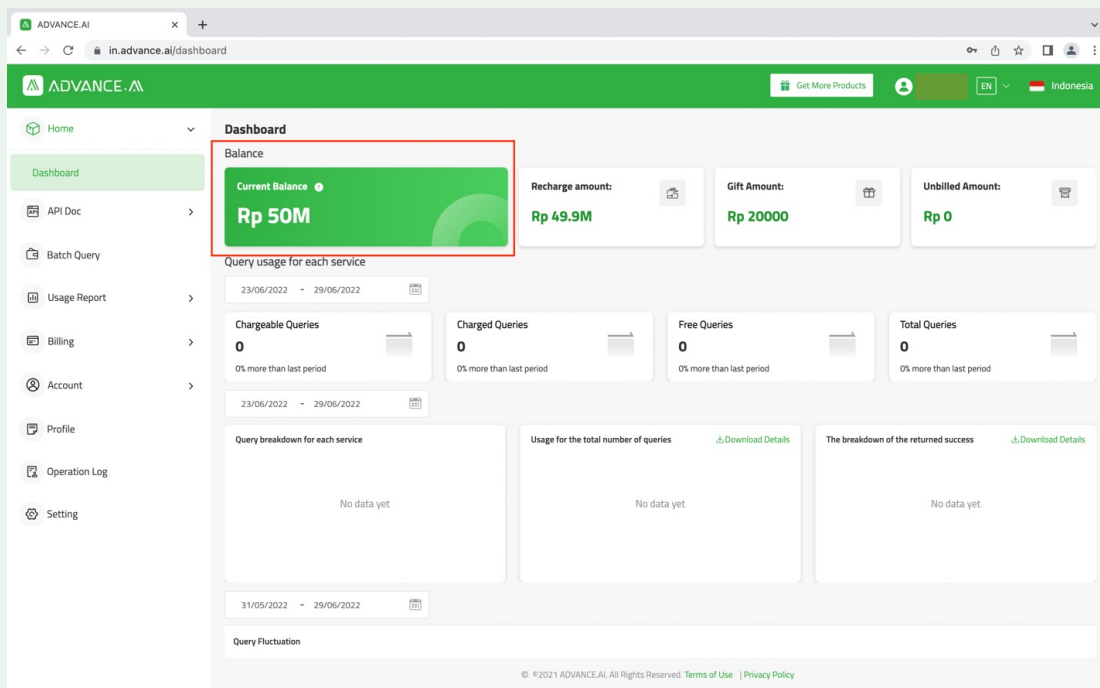
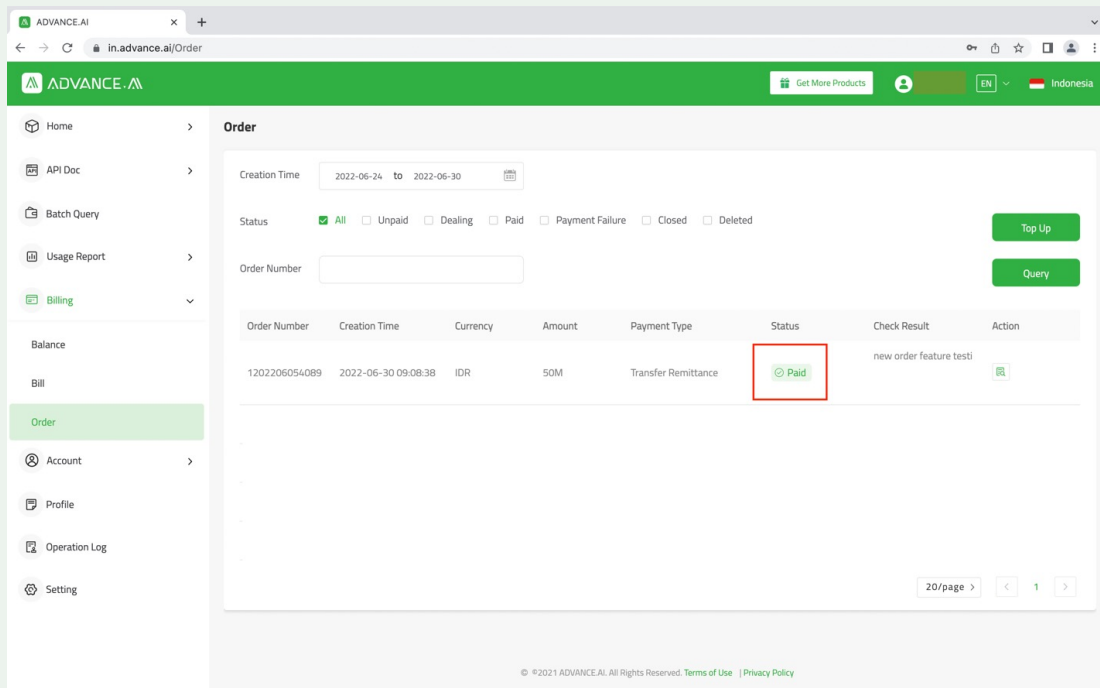


Harap menunggu untuk tim ADVANCE.AI memproses permintaan pengisian saldo Anda. Status *'Dealing'* hingga pembayaran dikonfirmasi.



10

Setelah pembayaran dikonfirmasi dan diterima, Anda akan melihat saldo ditambahkan ke akun Anda. Status akan berubah dari 'Dealing' menjadi 'Paid.' Jumlah yang diisi ulang kemudian akan di dasbor "Home".





FAQs

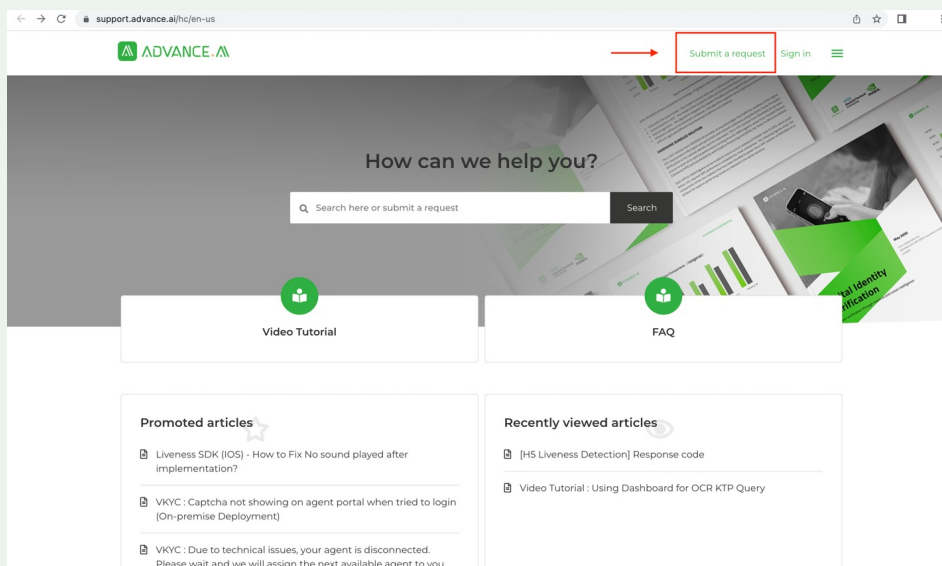


1. Tidak memiliki akses / kredensial untuk masuk ke www.in.advance.ai?

Berhubung hanya akan ada 1 (satu) pengguna utama yang mengontrol penggunaan akun ini untuk tujuan keamanan, ia mungkin perlu membuat Sub-Akun untuk Penanggung Jawab (PIC) untuk mengunggah slip pembayaran ke portalnya.

Jika pengguna utama yang akan menjadi PIC untuk mengunggah slip pembayaran, maka pembuatan Sub-Akun tidak diperlukan.

Jika Anda tidak yakin siapa pengguna utama akun tersebut atau mempunyai pertanyaan mengenai hal terkait fitur Top Up, silakan mengunjungi Support Portal kami di <https://support.advance.ai/hc/en-us> dan klik “Submit a Request”.



- **Silahkan mengisi form, menulis pertanyaan Anda, dan klik “Submit”**

- Product Environment: Pilih “SaaS”

support.advance.ai/hc/en-us/requests/new

Submit a request Sign in

ADVANCE AI > Submit a request

Submit a request

Your email address *

Subject *

Description *

Please enter the details of your request. A member of our support staff will respond as soon as possible.

Product Environment (optional)

- On Premise
- SaaS
- Others Environment

Country (optional)

Attachments (optional)

Add file or drop files here

Submit

- Product Category: Pilih “Non-Product”

support.advance.ai/hc/en-us/requests/new

Submit a request Sign in

ADVANCE AI > Submit a request

Submit a request

Your email address *

Subject *

Description *

Please enter the details of your request. A member of our support staff will respond as soon as possible.

Product Environment (optional)

Product Category *

- OCR NPWP
- Risky Faces
- Video KYC
- Others
- Non Product

Attachments (optional)

Add file or drop files here

Submit



2. Bagaimana saya tahu jika permintaan saya telah diterima oleh tim ADVANCE.AI?

Setelah Anda mengajukan permintaan pesanan melalui Portal WebSaaS, Anda akan menerima email yang memberitahukan rincian pengiriman pesanan, termasuk namun tidak terbatas pada: Nomor Pesanan, Waktu Pemesanan, Nama Perusahaan, Nama Pengguna Akun yang digunakan untuk mengajukan permintaan, dan Jumlah yang Dibayarkan. Email ini untuk mengonfirmasi bahwa tim ADVANCE.AI telah menerima permintaan Anda.



3. Apa yang terjadi selanjutnya setelah saya menerima email pengiriman yang berhasil?

Mohon menunggu hingga 1 (satu) hari kerja untuk ADVANCE.AI Receivables Team untuk memproses permintaan Anda. Setelah pembayaran Anda dikonfirmasi, Anda akan melihat:

- Pembaruan status dari –
 - a. *“Dealing”* menjadi *“Paid”* (ketika dikonfirmasi dibayar), atau
 - b. *“Payment Failure”* (ketika dikonfirmasi belum menerima pembayaran), dan
- Pemberitahuan via email yang mengonfirmasi jumlah isi ulang dan status pesanan. Jika permintaan pengisian saldo berubah menjadi *“Paid”* / Sukses, file PDF akan dilampirkan dalam email ini untuk referensi di masa mendatang.



4. Bagaimana jika permintaan top up saya ditolak?

Jika alasan penolakan kami adalah dikarenakan oleh jumlah permintaan yang tidak konsisten dengan bukti transfer, maka kami menyarankan Anda untuk klik ikon “Edit” di bagian kanan Order Amount yang ditolak. Anda dapat memodifikasi amount pada Order Request tanpa harus membuat permintaan yang baru. Status akan berubah menjadi “Dealing”.

Segala modifikasi yang dilakukan pada bagian amount setelah penolakan tidak akan menerima email lebih lanjut sampai dengan tim Receivables ADVANCE.AI mengonfirmasi permintaan tersebut kembali [Lihat FAQ: Pertanyaan 3, Poin (2)].



5. Berapa lama saya harus menunggu sampai saldo saya masuk ke akun saya?

ADVANCE.AI Receivables Team akan segera memproses permintaan Anda. Namun, beberapa transaksi pembayaran bisa tidak langsung sampai kepada kami. Oleh karena itu, kami menerapkan 1x24 jam dari waktu permintaan pesanan dibuat untuk mengonfirmasi pembayaran Anda sebelum menutup permintaan sebagai "Payment Failure". Dalam hal ini, kami akan mengomunikasikannya dengan Anda melalui email.





6. Bagaimana jika saya melakukan top up tanpa melalui proses request WebSaaS?

Fitur ini akan diluncurkan secara efektif untuk semua pelanggan kami pada 8 Agustus 2022. Sangat disarankan untuk semua pengguna melakukan permintaan isi ulang saldo dengan bukti transfer melalui sistem untuk menghindari pembayaran yang terlewatkan. Silahkan mengikuti langkah-langkah request top up diatas.



7. Siapa yang harus saya hubungi jika saya memiliki pertanyaan lebih lanjut mengenai fitur isi ulang?

Untuk semua pertanyaan, silahkan mengunjungi Support Portal kami di <https://support.advance.ai/hc/en-us> dan "Submit a Request". Kami akan membalas pertanyaan Anda secepat mungkin.

Deskripsi Order "Status"

Dealing	Permintaan pengisian saldo telah di Submit oleh customer dan sedang menunggu tim ADVANCE.AI untuk melakukan pengecekan.
Payment Failure	Permintaan ditolak, bisa dikarenakan jumlah yang tidak konsisten dengan bukti transfer, atau pembayaran belum diterima setelah pengecekan dalam 1x24 jam.
Deleted	Permintaan telah dihapus oleh customer.
Closed	Tidak ada aksi yang diambil oleh customer setelah klik "Top Up" dan tidak di submit. Order Request ini akan ditutup oleh sistem dalam waktu 120 jam.