

### Pertanyaan seputar Infrastruktur

1	Q:	Mengapa Koneksi internet di seluruh cabang lambat, sering terputus ditengah jalan, dan kadang tidak dapat mengakses Partnerlink ?
	A:	Permasalahan ini terkait dengan limitasi jaringan yang dimiliki provider (telkomsel).
2	Q:	Pada perangkat Bank Staff, ketika akan masuk ke portal <a href="http://www.parterlink.manulife.co.id">www.parterlink.manulife.co.id</a> , ada peringatan "Proxy Error" di Mozillanya
	A:	Status Proxy pada perangkat Bank Staff harus dalam keadaan "disable" pada saat mengakses Partnerlink. Silahkan menghubungi staff IT Danamon untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut
3	Q:	Pada perangkat HSSO/SSO, tidak ditemukan icon Manulife di desktop, atau jika mencoba membuka site PartnerLink melalui Internet Explorer akan ditemui peringatan "Proxy Error"
	A:	HSSO/SSO tidak memiliki akses ke Partnerlink (hanya PBO & RM untuk bank staff)
4	Q:	Mengapa saya tidak menerima balasan konfirmasi melalui SMS pada saat saya sudah melakukan registrasi Partnerlink ?
	A:	Saat ini, tidak semua provider / operator seluler yang bisa mendapatkan balasan / konfirmasi SMS dari sistem kami. Provider yang <b>bisa menerima</b> konfirmasi dari sistem kami adalah Telkomsel, Indosat, XL, Three (3) dan Axis
		62811 = "TELKOMSEL" 62812 = "TELKOMSEL" 62813 = "TELKOMSEL" 62821 = "TELKOMSEL" 62852 = "TELKOMSEL" 62853 = "TELKOMSEL"
		62817 = "XL" 62818 = "XL" 62819 = "XL" 62859 = "XL" 62878 = "XL" 62877 = "XL"

		62898 = "THREE" 62899 = "THREE" 62838 = "AXIS"
5	Q:	Jika HP saya tidak menggunakan salah satu dari provider tersebut, apa yang harus saya lakukan?
	A:	Segera rubah provider anda, dan submit perubahan nomor tersebut kepada Danamon officer (untuk PBO) atau Agency Admin ( untuk FS/ABDM/RBDM) pada saat anda melakukan sign contract
6	Q:	Mengapa laptop FS tidak bisa digunakan untuk mengakses email (misalnya gmail atau yahoo) padahal sudah terkoneksi ke internet?
	A:	Laptop FS menggunakan standard akses Danamon. Untuk alasan keamanan data, beberapa situs internet tidak diperkenankan untuk diakses
7	Q:	Mengapa laptop FS, ABDM atau RBDM tidak dapat menggunakan USB flash disk untuk memindahkan data ?
	A:	Untuk alasan keamanan data, maka kami memang tidak memperbolehkan penggunaan peralatan external apapun yang dihubungkan dengan laptop (misalnya USB flash disk, external hardisk, Handphone, Smartphone, dll)
8	Q:	Perangkat IT apa saja yang diperoleh serta disupport untuk FS/ABDM/RBDM
	A:	1. 1 (satu) Unit Laptop 2. 1 (satu) unit 3G GSM Modem
9	Q:	Apakah Laptop FS memiliki akses internet ?
	A:	Ya, tetapi terbatas untuk situs Partnerlink, melalui :
		1. USB 3G Modem yang disediakan
		2. Melalui jalur Network LAN milik Danamon (pastikan tersedia port LAN di sekitar meja kerja FS)
		3. Menggunakan fitur Wi Fi dimana tersedia
10	Q:	Bagaimana ABDM/RBDM mengakses internet ?
	A:	1. USB 3G Modem yang disediakan
		2. Menggunakan fitur Wi Fi dimana tersedia

11	Q:	Saya seorang FS, lupa password login Windows di Laptop saya
	A:	Silakan isi form permintaan Reset Password, bisa didapatkan di cabang Danamon, lalu hubungi (62 21) 25552323 untuk panduan
<b>Komunikasi</b>		
12	Q:	Apakah yang saya harus lakukan jika saya lupa join date saya?
	A:	Silahkan menghubungi Danamon portal (untuk bank staff) atau IT Helpdesk call center (untuk FS) untuk verifikasi data
13	Q:	Jika ada permasalahan yang terkait dengan aplikasi Partnerlink, apakah yang harus saya lakukan ?
	A:	Untuk PBO, silahkan langsung menghubungi IT Helpdesk Call Center kami di (62-21) 2555 2323 atau mli_helpdesk@manulife.com. Dan (62-21) 2555 2222 atau manulife_danamon_id@manulife.com untuk permasalahan lainnya terkait dengan aplikasi dan polis. Sementara untuk FS/ABDM/RBDM, dapat menghubungi : - IT Helpdesk (62-21) 25552323 atau email mli_helpdesk@manulife.com - Aplikasi, SPAJ, proses penjualan (62-21) 2555 2222 atau email di manulife_danamon_id@manulife.com - Logistik & administrasi FS (Ask Yanti) (62-21) 2555 2277 atau email di ask_yanti@manulife.com
14	Q:	Jika PBO / Bank Staff memiliki pertanyaan atau permasalahan mengenai produk atau prosedur lainnya apakah saya bisa menggunakan hotline yang ada diatas?
	A:	Tidak. Agar pelayanan terkait kendala teknis dan aplikasi dapat dilayani dengan maksimal, untuk pertanyaan seputar Kontes, marketing, training dan produk silahkan ditanyakan ke bancassurance.business@danamon.co.id Sementara untuk pertanya yang terkait dengan proses & prosedur, silahkan dikirimkan ke bancassurance.operation@danamon.co.id
15	Q:	Apakah fitur Partnerlink eApps antara PBO, BSE dan FS sama?
	A:	Tidak sama. Untuk FS dan PBO yang memiliki sertifikat AAJI, dapat langsung melakukan submit aplikasi online. Sementara BSE hanya dapat input data eApps hingga status save as a draft, untuk kemudian dikirimkan oleh PBO nya. Hal ini berlangsung hingga periode cooling-off AAJI BSE berakhir
		BSE dan PBO tidak memiliki akses SPIS offline. Hanya FS yang diberikan akses untuk SPIS offline
<b>Aplikasi</b>		

16	Q:	Manakah yang harus saya buat terlebih dahulu, SPIS atau eApps?
	A:	Sesuai sales proses, silahkan membuat SPIS terlebih dahulu. Hal ini memberikan keuntungan dari segi waktu pembuatan yang bisa lebih cepat, karena data-data yang sudah diisikan di SPIS akan otomatis terbawa ke eApps. Caranya pun mudah, setelah selesai membuat SPIS klik tombol "Isi SPAJ" dan SPAJ on-line (eApps) siap untuk dibuat. Untuk fitur selengkapnya, kami telah menyediakan buku panduan penggunaan PartnerLink yang bisa Anda akses dari halaman utama saat akan melakukan Login.
17	Q:	Ketika saya memasukan perintah pada Partnerlink, terkadang responnya sangat lama. Apakah yang harus saya lakukan?
	A:	Tunggulah beberapa saat. Jangan memencet tombol berulang kali karena justru akan memperlambat prosesnya. Partnerlink adalah aplikasi yang menggunakan akses internet, sehingga ada kemungkinan jaringan yang kurang baik ditempat yang berbeda
18	Q:	Apakah saya harus mencetak (print) ilustrasi yang sudah saya buat di SPIS?
	A:	Ya. Untuk pilihan halaman bisa dipilih sesuai dengan tahun-tahun penting dari nasabah. Yang terpenting setelah dicetak adalah nasabah harus menandatangani halaman terakhir dari ilustrasi yang sudah dibuat
19	Q:	Setelah melengkapi eApps, apakah saya tinggal save as draft saja?
	A:	Tidak. Untuk FS dan PBO, silahkan langsung mencetak (print) lembar terakhir untuk tanda tangan nasabah (concern form). Setelah itu lanjutkan dengan memilih tombol Selesai untuk di proses QA
20	Q:	Apakah setelah di submit prosesnya selesai ?
	A:	Sedikit lagi. Untuk form yang sudah ditandatangani oleh nasabah (ilustrasi dan concern form) silahkan di scan dan email bersama dengan dokumen kelengkapan lainnya. Setelah itu, hard copynya pun silahkan dikirimkan ke Manulife melalui ekspedisi Danamon
21	Q:	Saya tidak bisa print proposal saya. Apa yang harus saya lakukan?
	A:	Pastikan printer Anda memiliki setting yang benar. Caranya klik Start - Printer and Faxes. Pastikan bahwa default printer Anda sudah mengarah ke printer yang benar dengan cara memilih pada printer tersebut, klik kanan, set as default.