

# Complaint Ticket Digipos

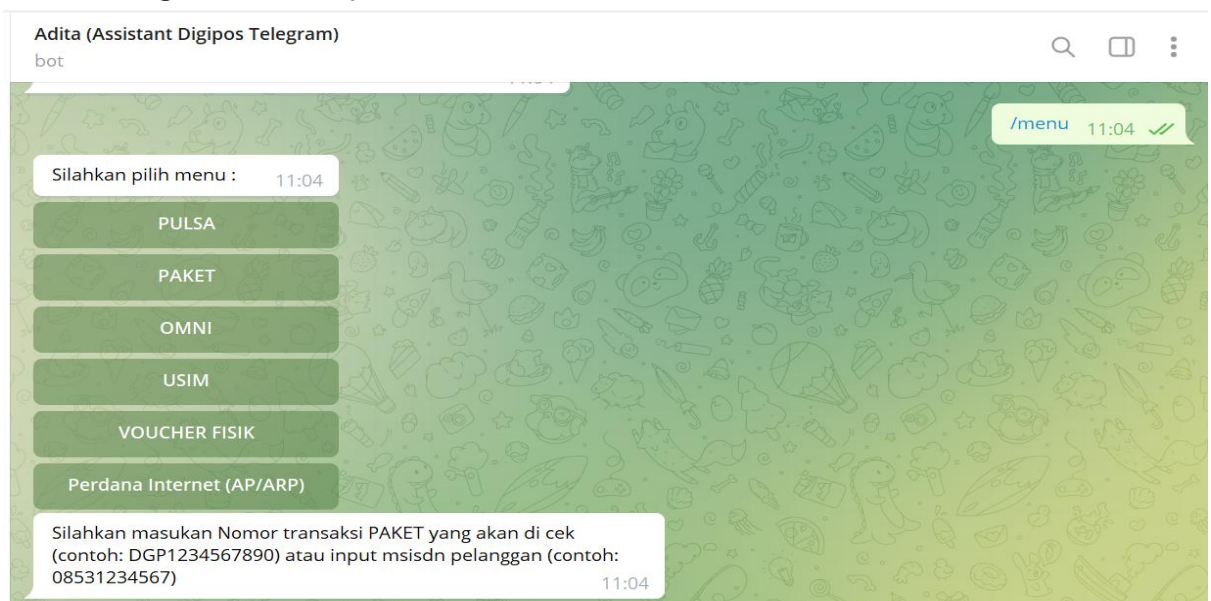
- [DIGIPOS][TrxPaket][Gagal\_Saldo\_Terpotong][Complaint

## Case:

1. Nama Outlet : RHEA CELL 2. Outlet id : 3201024030 3. No RS : 081333770007 4. Capture Error : Terlampir 5. Detail kendala - Tanggal Kejadian : 8 JUNI 2022 - Nomor Transaksi : DGPS220608174329629167710 - Nomor Pelanggan : 081359468874 - Jenis transaksi : Paket Data - Paket yang dibeli : HOT PROMO Bulanan 5GB 30hr - Keterangan lengkap terkait kendalanya : Paket Gagal tetapi Saldo Terpotong (-20.000)

## Solving:

- Cek ke Telebot (ADITA)
- Masuk dengan OTP dan pilih Trx Paket



- Masukan nomor B#Number

Adita (Assistant Digipos Telegram)  
bot



081359468874 11:04 ✓

```
Reseller Name : Rhea Cell
Outlet Id : 3201024030
Kabupaten : LUMAJANG
RS Number : 81333770007
MSISDN : 81359XXXX74
Product Id : 00039276
Product Name : HOT PROMO Bulanan 5 GB (Ekstra Digistar) 30 Hari
Payment method : LINKAJA
Price : 20000
Status : GAGAL
Status Desc : Read timed out
SN : -
Trx ID : DGPS220608174329629167710
Created At : Wed Jun 08 17:43:33 WIB 2022
Star Point : 0
Transfer Price : 0
```

11:04 🍌

- Nanti akan muncul status dari paket tersebut apakah Sukses atau Gagal
- Jika benar status Gagal berarti bisa ditanyakan ke Team NGRS apakah memotong pulsa atau tidak.

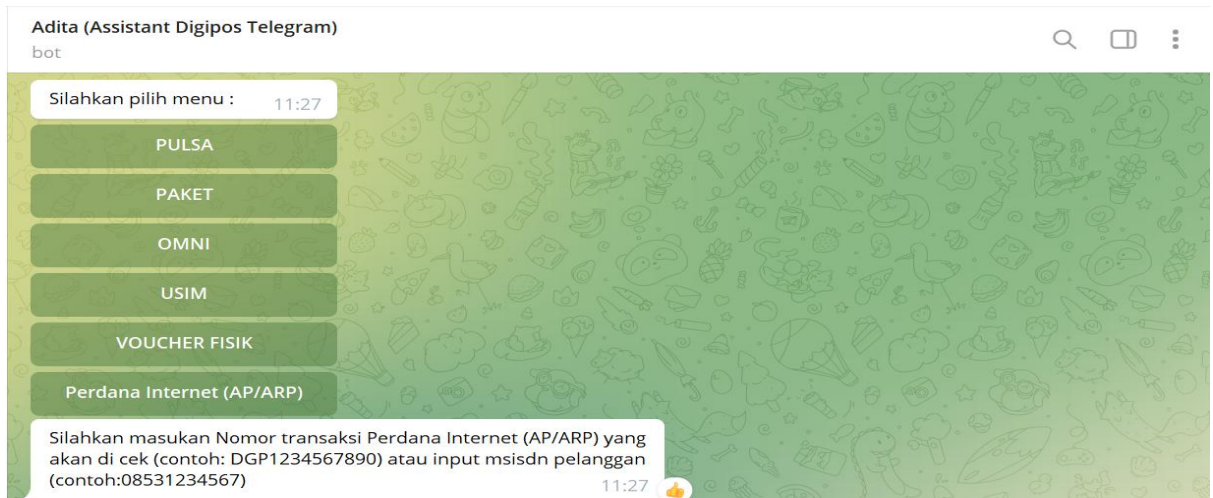
#### • [DIGIPOS] ARP [Gagal Lainnya

##### Case:

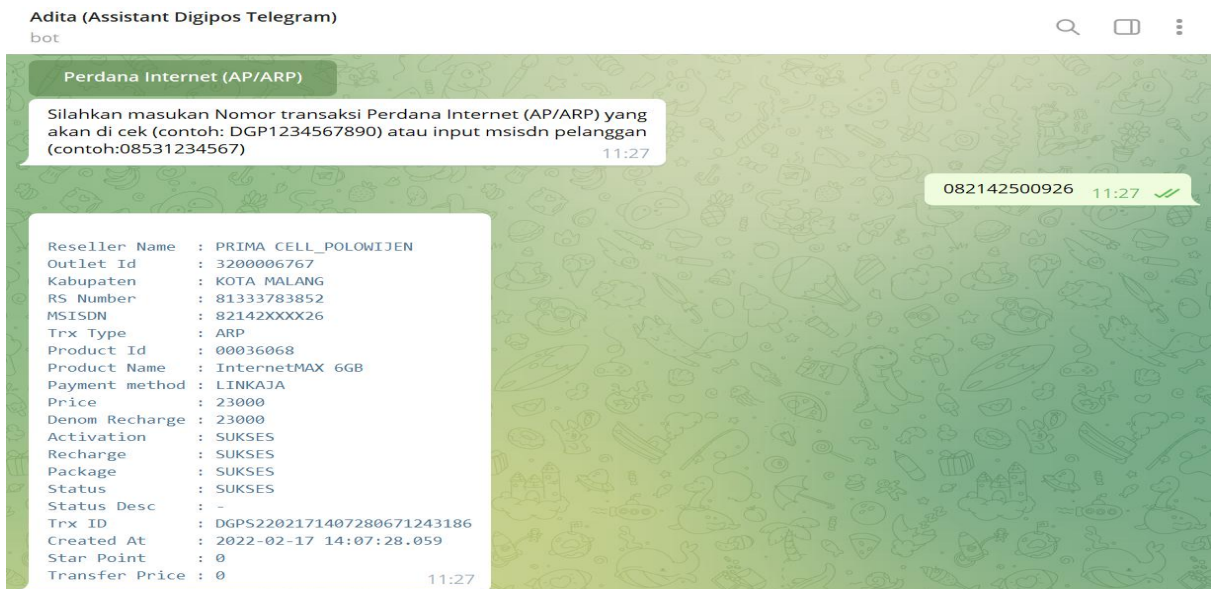
*Dear rekan IT MSISDN Outlet : 6281333783852 MSISDN kendala : 6282142500926  
Nama: Bpk Ahmad Alamat : JL.CAKALANG KOTA MALANG Nama Outlet : PRIMA  
CELL\_POLOWIJEN Segmentasi : simPATI User ID : TRI0503852 ID Outlet :  
3200006767 Kendala : K-registrasi perdana inet 7gb no 6282142500926 di tanggal  
16/06/2022 bersamaan dengan hari terakhir masa aktif paket perdananya,  
seharusnya paket di perpanjang 30 hari, namun di cek saat ini sudah tidak ada  
paket perdana yang aktif Waktu : 16/06/2022 Solusi : Co cek DSC sudah tidak ada  
paket yang aktif, cek splunk sempat ada notif bahwa paket akan berakhir di tanggal  
16/06/2022 Splunk : 6/16/22 11:28:49.595 PM 2022-06-16 23:28:49,595|2022-06-16  
23:28:49,494|REM2206162328490092623372|3636|rem|1|6282142500926|U|U|S|Pe  
langgan yth, Paket Internet akan berakhir pada tanggal 16/06/2022 jam 23:59  
WIB.;Sent.;channel\_identifier channel\_identifier.i4 is 0|BOM0072|101|BE|10.53.71.12/  
Mohon dibantu cek, karena jika menurut KM1116320 [Sosialisasi DigiPOS] Fitur  
DigiPOS, AP/ARP, dan Program Terbaru. di file Attachment No. 3 page 7 outlet  
dapat broadcast "Mitra Yth, Masa aktif paket internet langsung berlaku 30 hari  
setelah perdana internet berhasil dilakukan registrasi. link  
<https://prnt.sc/sK0qP9wrE01a>, mohon dibantu tq INT4\_CHO,*

## Solving:

- Cek ke Telebot (ADITA)
- Masuk dengan OTP dan pilih ARP/AP



- Masukan nomor B#Number



- Jika dilihat untuk status nya Sukses untuk Trx ARP/AP tsb.

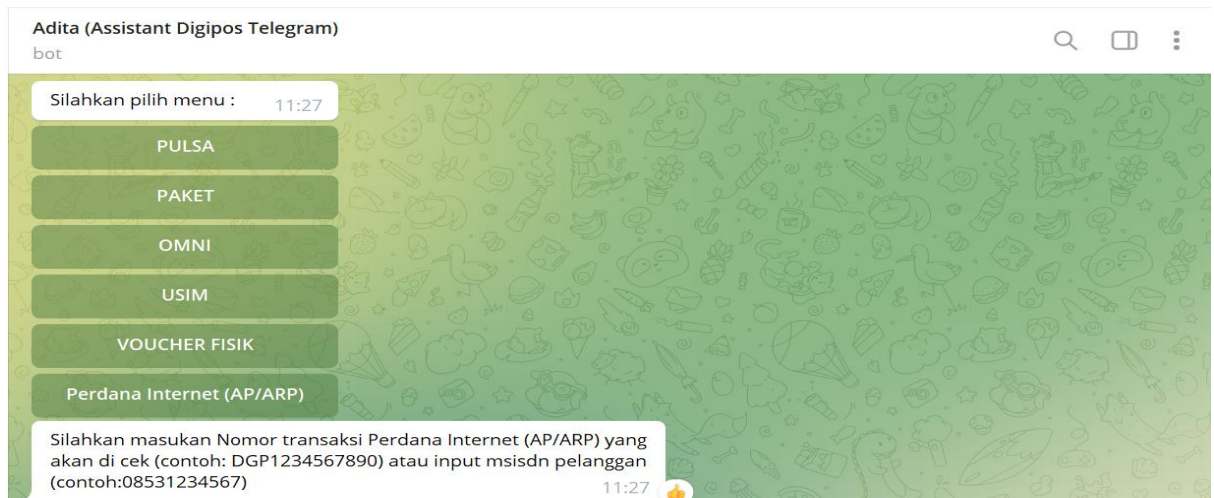
- **[DIGIPOS][ARP][Gagal\_Paket][Complaint**

## Case:

*Detail Request: City : Mojokerto Nama Outlet : Kantor pos losari ID Digipos : 3200008314 Msisdn RS : 081232888885 Msisdn User : 081217286807 Tgl Trx : 17 juni 2022 Paket : perdana internet AP seruMax 75gb Denom : 81.000 Keterangan : aktivasi sukses package gagal dan saldo terpotong RS Number: 081232888885 Outlet ID: 3200008314 RS Confirmation Number: 081232888885 Costumer MSISDN: 081217286807*

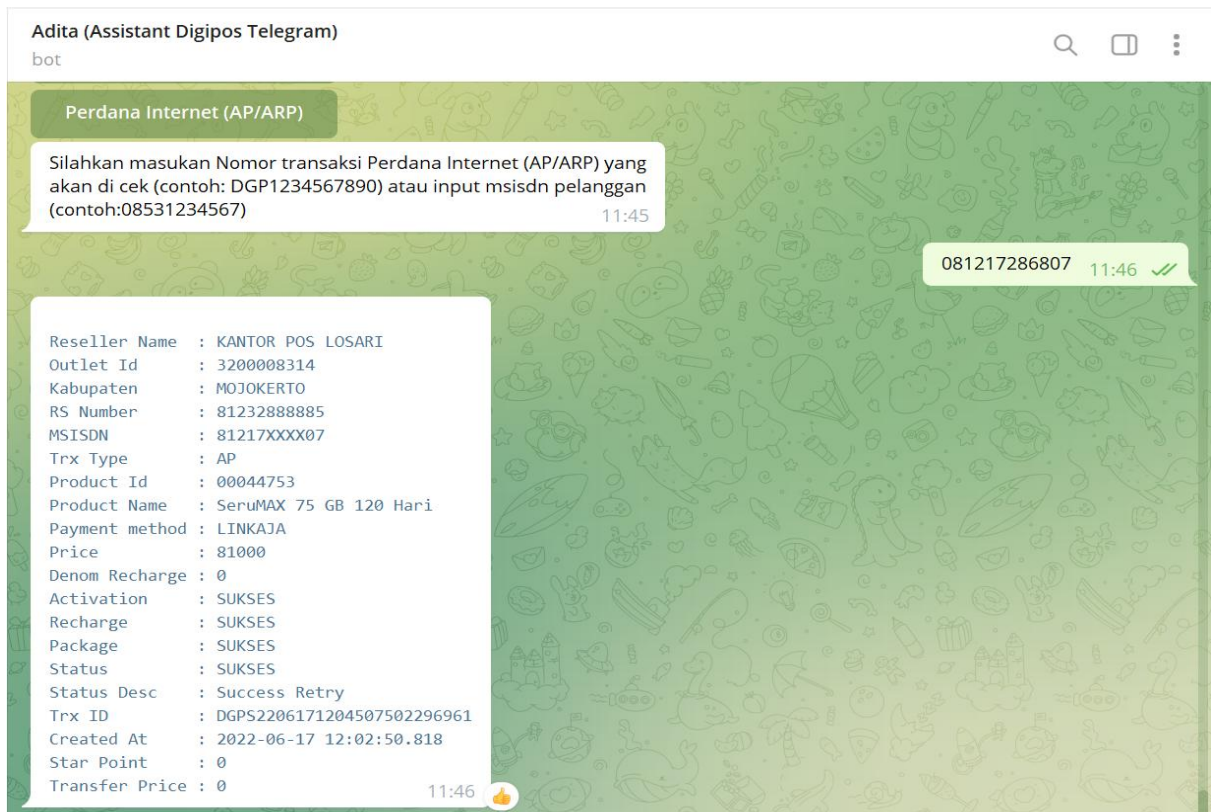
**Solving:**

- Cek ke Telebot (ADITA)
- Masuk dengan OTP dan pilih ARP/AP



- Masukan nomor B#Number





- Jika dilihat untuk status nya Sukses untuk Trx ARP/AP tsb.
- Untuk cek Package bisa menggunakan Bandtools



- Jika dilihat sudah masuk packagenya total dari jumlah package di Trx tanggal 17 ada sebanyak 75Gb

## • [DIGIPOS][ARP][ARP\_DIPROSES][Request

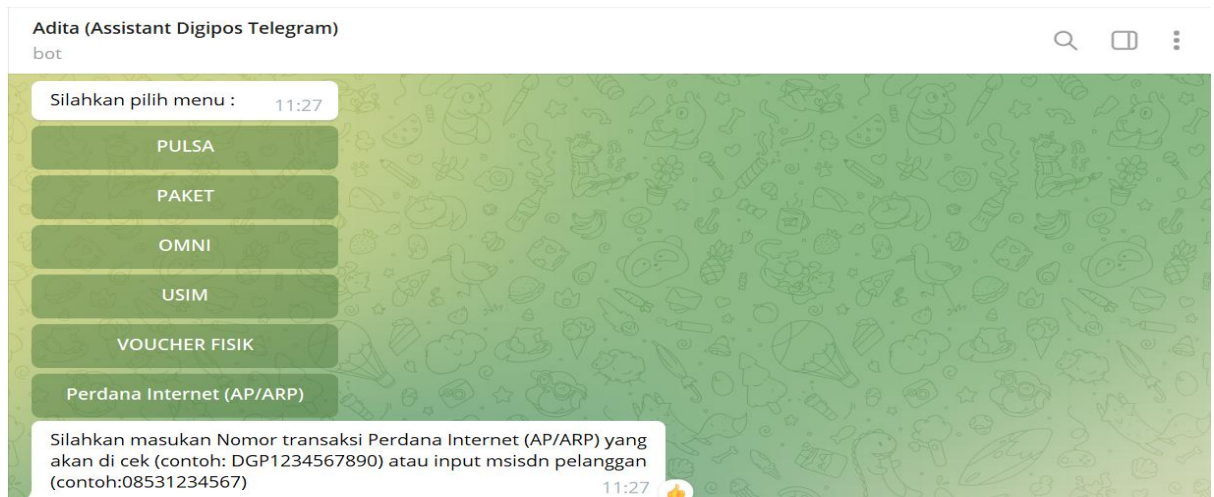
### Case:

6281220831796-6281220831796 [357] Nama: Bp samsuri Segmentasi : simpati Case: k- trx perdana internet max 8Gb namun muncul ket masih dalam proses No outlet:

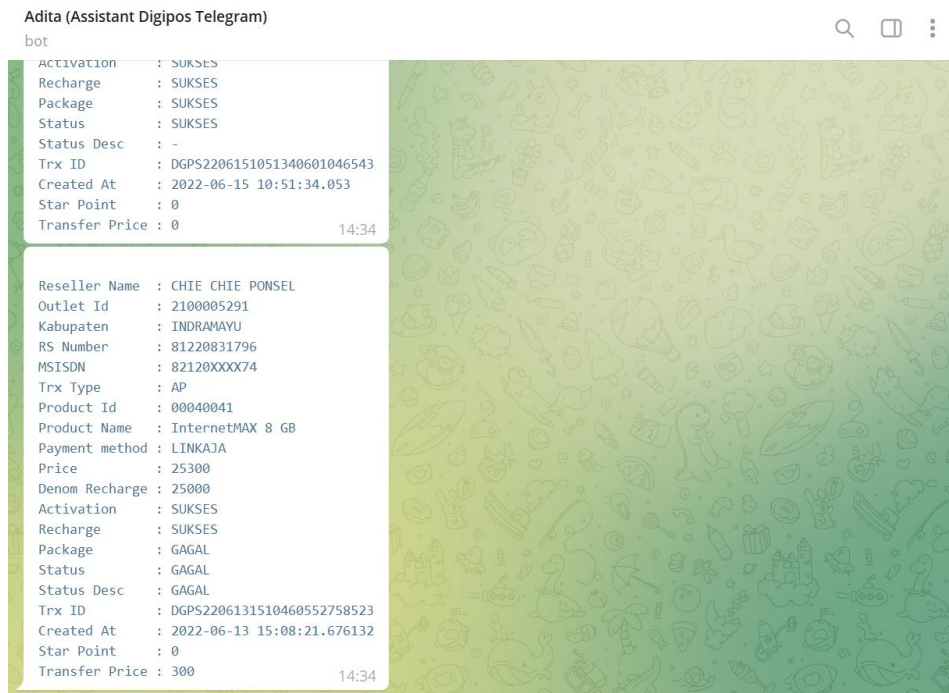
6281220831796 No tujuan: 6282120281674 Nominal: 25.300 Waktu: 13/06/2022  
pkl 15:08 Solusi: co cek blm ada trx dr sisi ngrs dan linkaja, dibantu dibuatkan  
pelaporan dgn SLA 3 jam. Mohon dibantu pengecekan untuk trx nya apakah  
sukses atau gagal CP: 6281220831796/6282216662557 terima kasih #cek NGRS  
#pinkat, Dear Rekan Mohon dibantu pengecekan 6281220831796 case 357 an  
Samsuri, Segmen Simpati, tgl 13-06-2022 melakukan transaksi perdana internet  
max 8Gb namun muncul ket masih dalam proses No outlet: 6281220831796 No  
tujuan: 6282120281674 Nominal: 25.300 Waktu: 13/06/2022 pkl 15:08, hasil  
pengecekan NGRS dan CPS tidak ditemukan log transaksi, Terima Kasih  
#INT4\_CHO [[DIGIPOS]]ARP]]ARP\_DIPROSES]]Request

### Solving:

- Cek ke Telebot (ADITA)
- Masuk dengan OTP dan pilih ARP/AP



- Masukan nomor B#Number



- Jika dilihat untuk status Trx tsb Gagal.

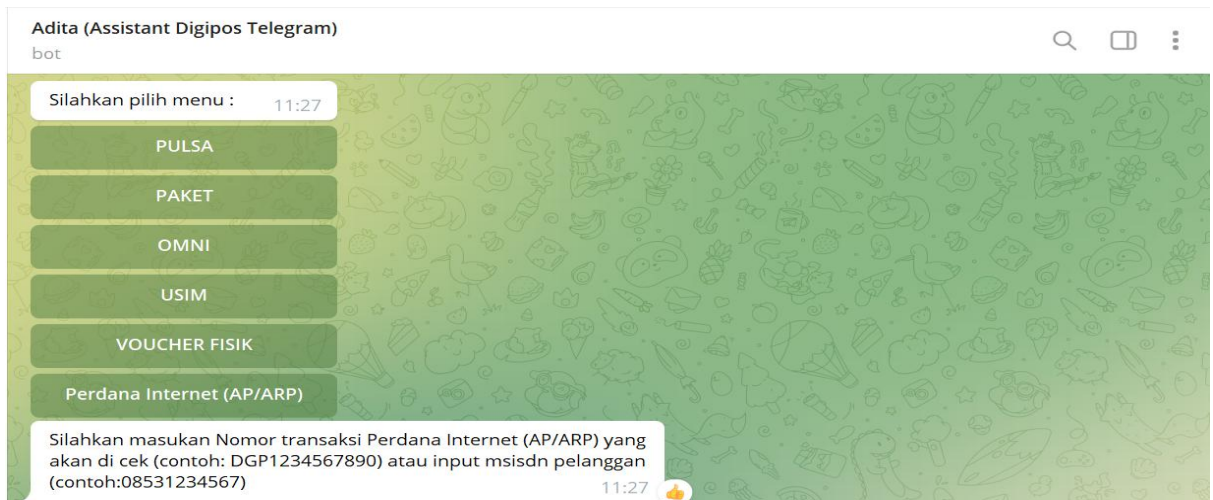
## • **[DIGIPOS][InjectVF][Gagal\_Saldo\_Terpotong][Complaint**

### **Case:**

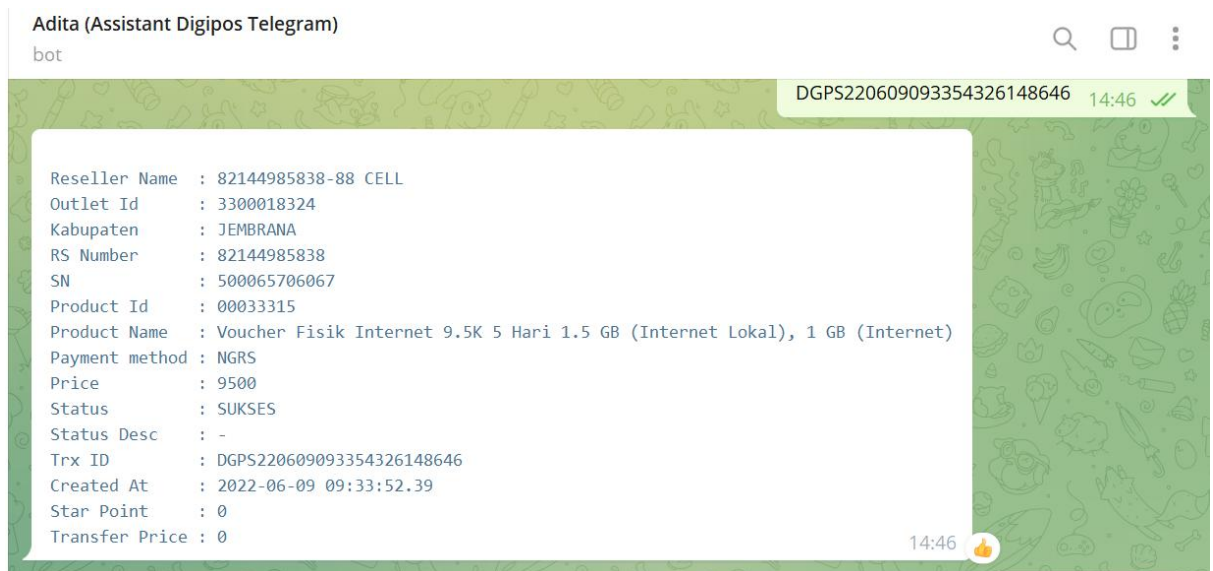
*Detail Case: Id Digipos : 3300018324 No LA : 82144985838 Transaksi : Inject vf via web gagal saldo tidak mencukupi Keterangan : saldo kepotong tp kuota tdk masuk Terimakasih saldo awal : 127.149.590 sisa saldo akhir : 6.590 Gagal take paket vcr : 3.781.000 RS Number: 82144985838 Outlet ID: 3300018324 RS's Confirmation Number: 82144985838 Customer's MSISDN: 82144985838 Dealer Code: 33101 Costumer Journey: Inject Voucher Fisik Product Type/Category : Transaksi Inject Voucher Date & Time of Occurance : 08-06-2022 13:01:00 Payment Method : NGRS Stock Tansaction ID: DGPS220609093354326148646 Error Message : ESB-FRS01 [InjectVF [DIGIPOS][InjectVF][Gagal\_Lainnya][Request][Complaint*

### **Solving:**

- Cek ke Telebot (ADITA)
- Masuk dengan OTP dan pilih Voucher Fisik



- Masukan nomor B#Number atau Trxid



- Jika dilihat untuk Trx tsb sudah sukses

- **[DIGIPOS][TrxPulsa][Pulsa\_Tidak\_Masuk][Complaint**

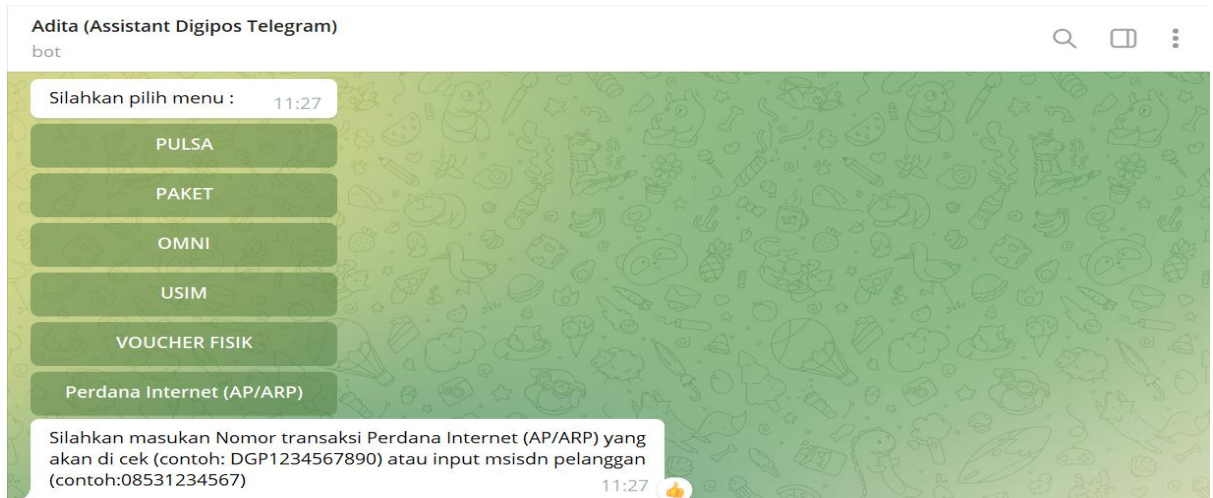
**Case:**

*Detail Request: Nama outlet : RIDRIS CELL ID DIGIPOS : 2100010831 Transaksi : PULSA 30.000 Nomor RS : 082117509412 Pelanggan : 082319790720 Case : sukses,saldo terpotong,pulsa tidak masuk Tgl kejadian: 7 Juni 2022 Lokasi: Garut RS Number: 082117509412 Outlet ID: 2100010831 RS Confirmation Number: 082117509412 Costumer MSISDN: 082319790720*

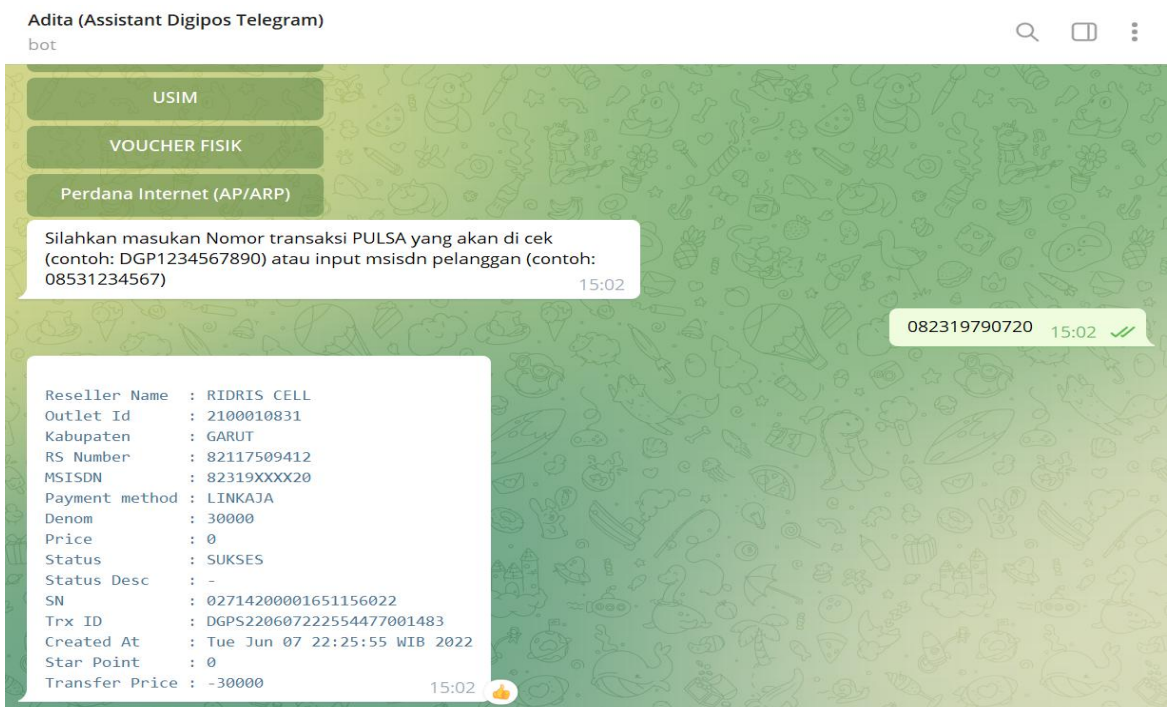
**Solving:**



- Cek ke Telebot (ADITA)
- Masuk dengan OTP dan pilih Pulsa



- Masukan nomor B#Number atau Trxid



- Jika dilihat untuk Trx tsb sudah sukses

- **[DIGIPOS][USIM][Migrasi\_INIT][Request**

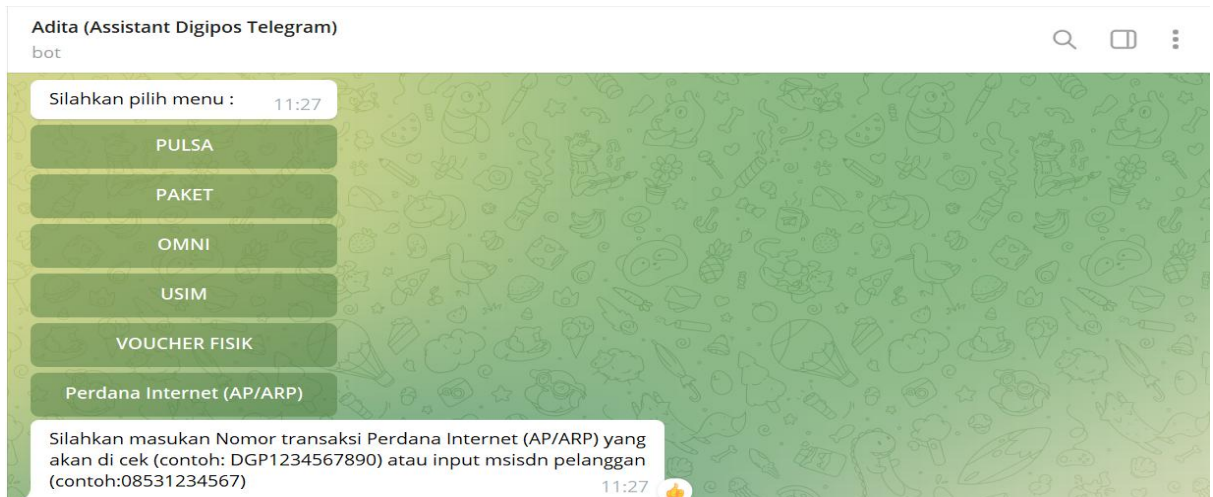
**Case:**

*Detail Request: ID Digipos : 2400011100 No RS : 081314380755 No Pelanggan : 082322930346 No OTA : 081383781926 Tgl trx : 19 Juni 2020 pk1 11.55 Case : Transaksi migrasi usim dari kemarin status diproses RS Number: 081314380755*

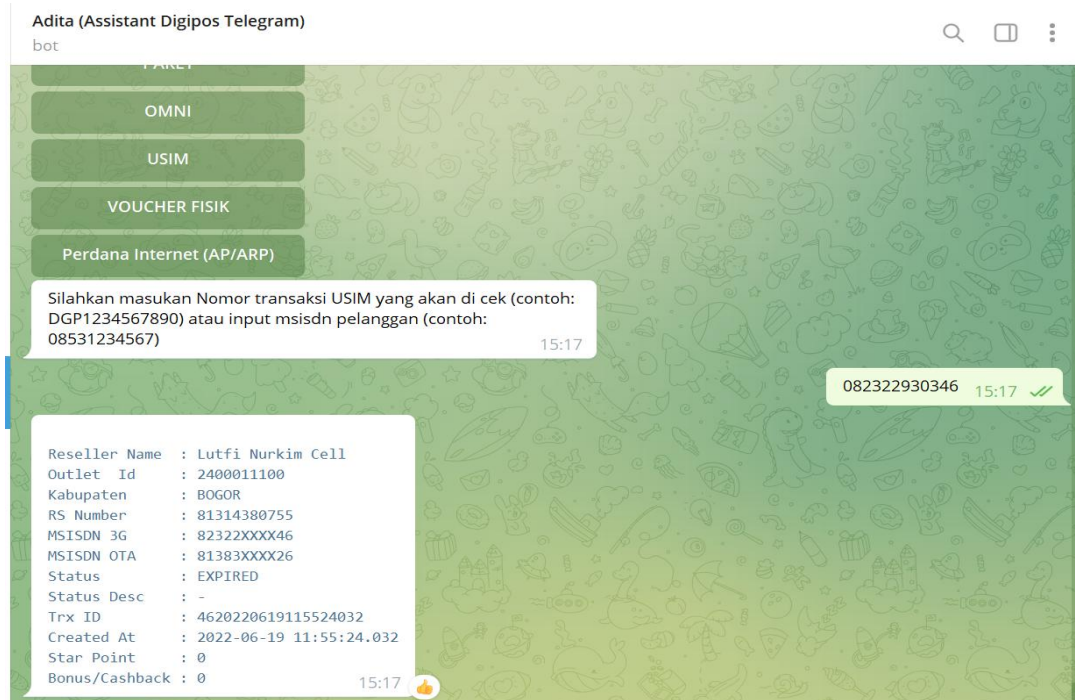
Outlet ID: 2400011100 RS Confirmation Number: 6281314380755 Costumer  
MSISDN: 6282322930346

### Solving:

- Cek ke Telebot (ADITA)
- Masuk dengan OTP dan pilih USIM



- Masukan nomor B#Number atau Trxid



- Jika dilihat untuk Trx tsb Expired

**Fyi : Sekarang digipos sudah tersedia "Adita (Assistant Digipos Telegram)" telegram bot untuk pengecekan berbagai macam jenis transaksi, Untuk panduan user manual dapat download attachment ya. Terima Kasih**