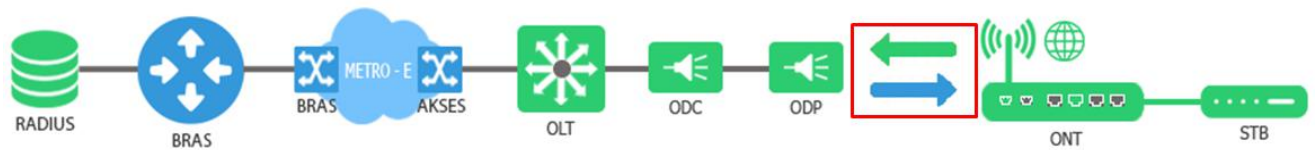


INTERNET LAMBAT

Hasil Ukur Jaringan GPON (FO) Teknis - Logic



Cek Speed Test di ACSIS

Lihat hasil speedtest :

- =>75% : Edukasi normal.
- <75% : Restart ONT di ACSIS

Cek Batas FUP/Kuota di MYCX

1. Buka nomor jastel di MyCX pilih Customer View (New).
2. Klik nomor jastel pada kolom Service ID (Open Single View IRMA).
3. SILVI akan membuka otomatis di tab baru.
4. Lihat tabel Internet lalu lihat info Quota Usage. Hasil cek :
 - **Tidak melebihi FUP** : Lanjut cek Client dan PCRF RADIUS.
 - **Melebihi FUP** : Edukasi pelanggan bahwa pemakaian melebihi batas wajar FUP (FCR YES, Input Irma dan Incident FCR YES).

Cek Client ACSIS

1. Masuk ke menu ONT
2. klik Clients
3. Jika tombol "Clients" berwarna merah, artinya jumlah pengguna melewati batas normal.
4. Pastikan jumlah client yang terbaca di ACSIS sama dengan yang ada disisi pelanggan

WLAN						
WLAN Inactive LAN LAN Inactive Blacklist User						
Interface	Status	MAC Address	IP Address	Device Name	RSSI	
SSID 1	Active	XXXXXXXXXX	192.168.1.3	XXXXXXXXXX	-57	FAIR
SSID 1	Active	XXXXXXXXXX	192.168.1.6	-	-38	GOOD
SSID 1	Active	XXXXXXXXXX	192.168.1.4	XXXXXXXXXX	-57	FAIR
SSID 1	Active	XXXXXXXXXX	192.168.1.7	XXXXXXXXXX	-60	FAIR
SSID 1	Active	XXXXXXXXXX	192.168.1.5	XXXXXXXXXX	-55	GOOD

Keterangan :

- WLAN : membaca jumlah device yang terkoneksi via wifi
- WLAN Inactive : membaca histori device yang pernah terkoneksi via wifi (akan hilang maksimal setelah 3 hari terakhir terkoneksi)
- LAN : membaca jumlah device yang terkoneksi via LAN (termasuk LAN STB)
- LAN Inactive : membaca histori device yang pernah terkoneksi via LAN (akan hilang maksimal setelah 3 hari terakhir terkoneksi)

Note :

- Untuk tipe ONT NOKIA G-240W-L di regional 4, 5, 6, 7 langsung lanjut ke Eskalasi (kendala diakibatkan karena defect yang menyebabkan level sinyal turun drastis atau RSSI POOR)

Tabel optimum perangkat per ONT (berlaku untuk semua jenis paket):

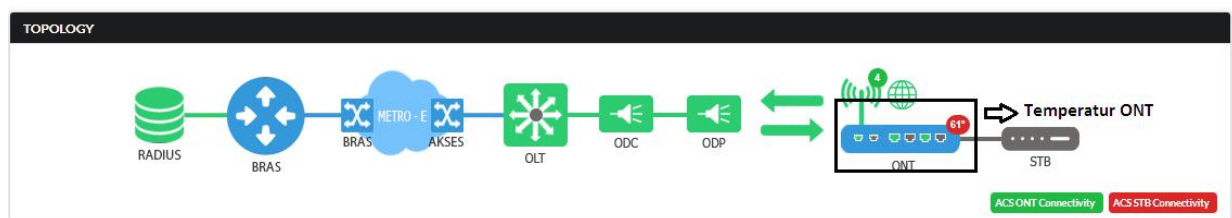
TABEL ACUAN OPTIMAL JUMLAH DEVICE

Paket	Optimum Device	Category
10 Mbps	3	• Email & Browsing • Image Download • Music Download / Streaming • SD Quality Video Streaming
20 Mbps	5	
30 Mbps	7	• Email & Browsing • Image Download • Music Download / Streaming • HD Quality Video Streaming
40 Mbps	10	
50 Mbps	12	
100 Mbps	18	• Email & Browsing • Image Download • Music Download / Streaming • UHD / 4K Quality Video Streaming
200 Mbps	25	
300 Mbps	30	

- Jika melewati batas edukasi ke pelanggan untuk menggunakan 1 perangkat dulu.
- Jika jumlah client normal lanjut cek PCRF dan RADIUS di MyCX

Cek Temperatur ONT di ACSIS

1. Jika temperatur ONT di topology ACSIS berwarna merah maka Restart ONT di ACSIS



Cek PCRF dan Radius di MyCX

1. Masukkan jastel klik Cari.
2. Klik menu PCRF.
3. Pilih no inet lalu klik Check.

1. Cek Reference Profile dan Current Profile apakah normal (tidak berwarna merah)

jika normal :

Customer	ONT	OLT	Check Voice	Usage PCRF
Billing Information				
User	[REDACTED]			
Phone	[REDACTED]			
City	[REDACTED]			
Address	[REDACTED]			
RADIUS Package	INETF20M			
PCRF Package	INETF20M			
Reference Profile	UP-4506KB0/DOWN-22528KB0			
Current Profile	UP-4506KB0/DOWN-22528KB0			
Customer Status	ENABLE			

Jika Kondisi tidak normal : jika pada Reference Profile dan Current Profile berwarna merah

- **Tidak muncul tombol update Line Profile** : lanjut Cek Channel Frekuensi Wifi
- **Muncul tombol update Line Profile** :
 1. Tekan update line profile, edukasi pelanggan bahwa penyesuaian profile sudah dilakukan.
 2. Lanjut Cek Channel Frekuensi Wifi.

← → ↻ <https://acs-ibooter.telkom.co.id/index.php> 🔍 ☆ ⓘ

ACSIS 1434 [REDACTED] @ telkom.net CEK Menu Dashboard [REDACTED] Logout

Restart STB

Restart ONT

Config ACS

Update Line Profile

TOPOLOGY

ACS ONT Connectivity ACS STB Connectivity

Customer ONT STB OLT Check Voice Usage PCRF Last Five Usage Last Usage Minitools Last Usage IPTV User Online Node History Action

Billing Information		CPE Overview	
User	DINAS U/ TRAINING AGENT INFOMEDIA	Manufacturer	ZTE
Phone	0247 [REDACTED]	Model Name	F609
City	SEMARANG	Device Serial Number	ZTEGC8481DD4
Address	MT HARYONO 922 PETERONGAN SEMARANG SELATAN KOTA SEMARANG	ONT Serial Number	
Paket	INETF100M	Hardware Version	V5.3
Traffic Profile	UP-30720K/DOWN-102400K	Software Version	V7.0.10P1T10
Customer Status	ENABLE	CPE IP Address	10.214.77.155


Advance Info

Reload	
Uptime	3 Hari, 23 Jam, 47 Menit
CPU (%)	11
Memory (%)	54
Firewall Level	MEDIUM 

- **Kondisi normal :**
 - CPU (%) : kurang dari 60
 - Memory (%) : kurang dari 60
- **Kondisi Tidak Normal :**
 - Jika CPU dan/atau Memory **lebih dari** angka 60 : Lanjut Langkah Restart ONT

Restart ONT di ACSIS

1. Masukkan jastel klik CEK.
2. Klik restart ONT.
3. Tunggu ONT menyala.


ACIS 142  telkom.net **CEK** Menu Dashboard Refresh Logout

Restart STB

Restart ONT

Config ACS

TOPOLOGY



ACS ONT Connectivity ACS STB Connectivity

Customer	ONT	STB	OLT	Check Voice	Usage PCRF	Last Five Usage	Last Usage Minitools	Last Usage IPTV	User Online Node	History Action			
Fiber Information				OLT		ONT		OLT Information					
Tx Power	3.33			dBm	2.222			dBm	Hostname	GPON03-D4-UNR-3			
Rx Power	-14.361			dBm	-14.868			dBm	IP OLT	172.29.236.253			
Temperature	51.691			°C	48.777			°C	IP AMS	172.29.225.4			
Power Supply	3.306			Volt	3.18			Volt	PORT	1/01/14/01			
Bias Current	10.692			mA	14.1			mA	OLT Type	ZTE - ZXPON C320v2			
ONT Information													
Vendor ID	ZTEG												
Version ID	V5.3												

- The screenshot displays the ACSIS (Access Control System Interface) web application. At the top, there's a navigation bar with the ACSIS logo, a user profile (telkom.net), and a 'Logout' button. Below this is a 'Menu Dashboard' section. The main content area is divided into two parts. The top part, titled 'TOPOLOGY', shows a network diagram with components: RADIUS, BRAS, METRO-E, AKSES, OLT, ODC, ODP, ONT, and STB. The bottom part shows a configuration table for a customer's ONT. The table has columns for Customer, ONT, STB, OLT, Check Voice, Usage PCRF, Last Five Usage, Last Usage Minutools, Last Usage IPTV, User Online Node, and History Action. The 'ONT' column is highlighted. Below the table, there's a 'WAN Connection' section with a list of options: Wifi Configuration, Neighbor Wifi, Voice Service, LAN Information, CPE Action, Speed Test, Pinghost, Traceroute, and Traffic Graph. The 'INTERNET' option is selected, showing a table with connection details: Connection State (Connected), Connection Type (IP_Routed), Uptime (4 Hari, 11 Jam, 25 Menit), VLAN ID (2407), External IP Address (10.44.0.41), Default Gateway (10.44.0.1), and DNS Servers (180.250.13.42, 180.250.13.46).

jika data pelanggan yang bersangkutan TIDAK TERBACA PADA APLIKASI ACS,
maka silakan :
langsung ke step Eskalasi

ESKALASI FO-LOGIC

Symptom : Bisa Browsing - Lambat (Save Draft)

Khusus jika gagal di GLADIUS pelurusan PCRF dan Radius di MyCX :

Berikan detail note lengkap jika RADIUS Package dan Paket Internet berbeda

-

Copy paket RADIUS & PCRF di ACSIS

-

-

Copy Asset INETF/INETG/INETC berstatus aktif di NCX

-

Khusus Lambat IP 10 pakai :

- Bisa Browsing - Push Advertising (Save Draft) atau
- Bisa Browsing - Gangguan Game Online (Save Draft) atau
- Bisa Browsing - Gangguan IP Publik (Save Draft)

Khusus Untuk tipe ONT NOKIA G-240W-L di regional 4, 5, 6, 7 :

- Internet - teknis - Perangkat Pelanggan - Modem Rusak
(diberikan note untuk ganti ONT)

PADA SUBJECT PELAPORAN :

- **Format Pelaporan :**
T1/LOGIN/SKILL AVAYA(REG/COM/ INFO)/NAMA PELANGGAN/NOJASTEL/ CASE/SOLUSI
(disertakan web akses yang lambat kemana, detail waktu terjadi gangguan, dan jumlah user yang akses internet) / PABX
- **Contoh :**
 - T1/432xx/komplain/krebo/ 0213456789/ lambat youtube/
09.00-12.00/5 device / PABX:08255XXXX
 - T1/432xx/komplain/krebo/
0213456789/ lambat all/
00.00-24.00/4 device /PABX:08255XXXX
 - T1/432xx/komplain/krebo/
0213456789/ lambat youtube;zoom/09.00-17.00/2 device / PABX:08255XXXX

PADA DESKRIPSI PELAPORAN :

Sertakan :

- Mengakses web apa , zoom kapan , streaming apa, game apa dll
- Penyebab kendala lambat. Misal : Lambat karena redaman tinggi, lambat karena traffic Profile tidak sesuai, dsb
- Hasil / capture semua parameter Hasil ukur (redaman, FUP, profile PCRF, test speed)
- upaya yg sudah dilakukan agent utk FCR (Pelanggan tetap menyampaikan Inet lambat)
- Akses menggunakan wifi atau kabel LAN
- Jarak Akses dengan koneksi jika menggunakan wifi
- **website yang tidak bisa diakses**
 - Jika nama website : cantumkan WWW. (contoh > WWW.contoh.com)
 - Jika Game : cantumkan game : nama game (contoh > Game : Supermario)
- **keterangan gagal akses**
contoh : web tidak bisa dibuka sama sekali, web hanya muncul gambar, web tidak bisa login, bisa buka webnya, login OK, namun ada menu yang tidak bisa dibuka/tidak
- **akses menggunakan jaringan/provider lain**
contoh : akses menggunakan jaringan koneksi telkomsel lancar

Cantumkan : web atau game yg tidak bisa di akses di solution summary