

KENDALA ZOOM TERPUTUS-PUTUS / LOGOUT

Penyebab : Pihak IndiHome tidak bisa menentukan data central yang muncul di setting zoomnya, karena memang Pengaruh data center dari Aplikasi bawaan

EDUKASI

1. Lakukan pengukuran dengan ACS serta pastikan Redaman jaringan layak.
2. Pastikan Paket speed sesuai dengan jumlah user yang digunakan.
3. Cek gadget yang terhubung pastikan warna Hijau (Misal dengan edukasi pelanggan dekat modem atau pengguna saat bersamaan Akses sesuai yg di syarat kan) dan pastikan jarak Modem dengan pengguna yang melewati dinding tidak lebih dari 5 meter
4. Pastikan signal Wi-Fi tidak interferensi (dengan geser channel jika perlu)
5. Pastikan pelanggan tidak memasang repeater dengan nama SSID yang sama dengan SSID wifi ONT
6. Pastikan ONT nya adalah ONT versi terbaru (bukan F660 ZTE, atau tipe AN 5560 Fiberhome yg warna hitam)

Jika point 1-6 terpenuhi maka edukasi pelanggan (hasil pengukuran kami BAGUS) dan agent silahkan bantu restart lalu infokan ke pelanggan untuk coba lagi, *FCR Yes*

ESKALASI

- Jika pelanggan tetap belum mendapatkan layanan sesuai harapan dan atau HC
 - open tiket Symptom : **Bisa Browsing - Intermitten / Putus-Putus (Save Draft)** dengan tambahkan deskripsi *keluhan zoom hasil ukur baik pelanggan sudah di edukasi tetap gagal*
- Untuk kendala Zoom, proses open tiket di mycx subject / headline ditambah dengan keterangan Koneksi Zoom
- **VOC:**

Interaction : A_COMPLAINT

Product : A_COMPLAINT_Internet

VOC : A_Bisa Browsing - kendala Zoom dan VCON