

BUKA ISOLIR

Deskripsi :

- Pelanggan telepon / voice sudah melakukan pembayaran namun terisolir.
- Isolir adalah penutupan / bloking service number secara system atau secara manual dikarenakan telat bayar tagihan atau permintaan pelanggan. Buka isolir (Bukis) adalah proses pembukaan bloking service supaya layanan Indihome pelanggan bisa nyaman digunakan.
- Periode isolir : Tanggal 21 Tiap Bulannya

Cara Identifikasi Case :

A. Pastikan pengecekan di sisi *payment* apakah sudah LUNAS atau belum

1. Buka aplikasi i-payment.telkom.co.id atau 10.60.165.60
2. Masukkan nomor internet/telepon
3. Klik Submit

Nama: XXXXXXXXXX
 Produk: Telepon
 Phone: XXXXXXXXXX
 Internet: XXXXXXXXXX
 GroupID: 9014008269030 (INDIHOME)

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Mei 2022	IDR	1,037,850	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	04-Mei-2022	09:26:34
+ Apr 2022	IDR	1,037,850	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	03-Apr-2022	12:00:01
+ Mar 2022	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	05-Mar-2022	19:18:51
+ Feb 2022	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	04-Feb-2022	21:14:08
+ Jan 2022	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	03-Jan-2022	02:51:23
+ Des 2021	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	04-Dec-2021	03:25:03
+ Nop 2021	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	05-Nop-2021	02:12:21
+ Okt 2021	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	03-Okt-2021	10:46:53
+ Sep 2021	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	05-Sep-2021	15:38:13
+ Agu 2021	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	03-Agu-2021	02:14:51
+ Jul 2021	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	03-Jul-2021	22:43:42
+ Jun 2021	IDR	1,028,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	05-Jun-2021	02:09:00

Gambar 1. Pengecekan Tagihan Pelanggan

B. Pastikan status Isolir menggunakan ACS

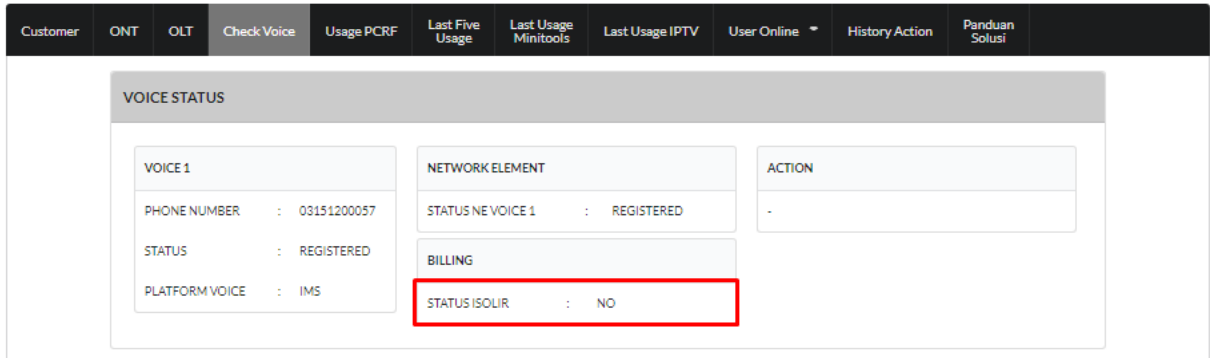
Buka Aplikasi : acs-ibooster.telkom.co.id

1. Masukkan nomor telepon di kolom yang sudah disediakan
2. Pilih tipe pencarian nomor yang sesuai (No Inet/Telp)

3. Klik kolom cek untuk menampilkan status jaringan pelanggan
4. Klik kolom Check Voice untuk memunculkan status Telepon pelanggan
5. Setelah muncul kita lihat Status jaringan telepon di bagian “Status Isolir” apakah No atau YES

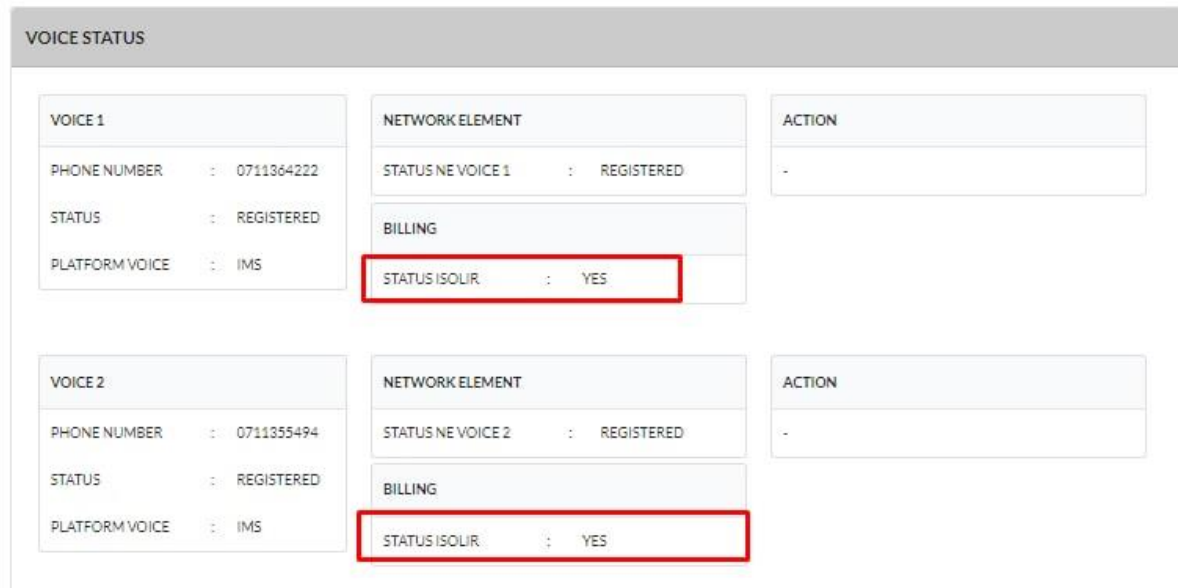
Note : No : tidak isolir

Yes : isolir



The screenshot shows the 'VOICE STATUS' interface. It contains three main sections: 'VOICE 1', 'NETWORK ELEMENT', and 'ACTION'. The 'VOICE 1' section displays 'PHONE NUMBER : 03151200057', 'STATUS : REGISTERED', and 'PLATFORM VOICE : IMS'. The 'NETWORK ELEMENT' section shows 'STATUS NE VOICE 1 : REGISTERED'. The 'BILLING' section, which is highlighted with a red box, shows 'STATUS ISOLIR : NO'.

Gambar 2. status telepon tidak ada isolir




The screenshot shows the 'VOICE STATUS' interface with two entries. The first entry, 'VOICE 1', has 'PHONE NUMBER : 0711364222', 'STATUS : REGISTERED', and 'PLATFORM VOICE : IMS'. The 'BILLING' section for this entry shows 'STATUS ISOLIR : YES' and is highlighted with a red box. The second entry, 'VOICE 2', has 'PHONE NUMBER : 0711355494', 'STATUS : REGISTERED', and 'PLATFORM VOICE : IMS'. The 'BILLING' section for this entry also shows 'STATUS ISOLIR : YES' and is highlighted with a red box.

Gambar 3. status telepon terisolir

Note : Jika menu Check Voice tidak muncul data nya untuk tahap ini bisa di lewat

C. Pastikan status NCX Active dan tidak ada order permintaan isolir/suspend by customer di NCX

1. Buka aplikasi ncxtools.telkom.co.id
2. Pilih Menu **Retail** > Klik **Asset**
3. Masukkan ID pelanggan > Klik tombol 

4. Setelah muncul tampilan selanjutnya Klik **Detail**
5. **Scroll** ke bawah jika ada history transaction akan muncul seperti gambar dibawah

Asset Line Item											
ROW ID	NAME	TYPE	PROD CD	ND	ND REF	DLD ND	NDOS	STATUS	ALASAN ISOLIR	PROV ACT DT	BILL ACT DT
3-2LH5-2492	Telkom Data Internet	Subscription	Product	122122225057	0212937688		0002	Inactive	Permintaan cabut	13/AUG/2013 00:00:00	03/NOV/2013 00:00:00

History Transaction					
Show	10	entries		Search:	
CREATED	ORDER NUM	EXT ID	ORDER TYPE	STATUS	
13/SEP/2021 08:33:13	3-340703840719	SC17526214	Disconnect	Completed	
01/JUL/2021 06:33:22	3-341175694653	SC14916333	Suspend	Completed	
22/JUN/2021 19:35:45	3-340624541690		Modify	Completed	
25/AUG/2020 02:49:32	3-327990175642	SC507394523	Resume	Completed	
08/JUL/2020 09:24:36	3-325837161471	SC305925846	Modify	Completed	
13/MAY/2020 07:34:11	3-323176293688	SC304396463	Suspend	Completed	

Showing 1 to 6 of 6 entries

Previous 1 Next

Gambar 4. Contoh Status order suspend di NCX

6. Copy nomor **EXT ID** atau nomor **SC**
7. Klik Sales Order
8. Pilih Search by **External ID** -> Masukkan nomor **EXT ID** atau nomor **SC**

Sales Order			
Server	Production		
Search By	RID	3-4CQF7679	Q

Order Header			
<div> <div>Open</div> <div>Submitted</div> <div>In Progress</div> <div>Completed</div> </div>			
Row ID	3-4CQF7679	Ext Created	01/JUL/2021 13:31:15
Order#	3-341175694653	NCX Created	01/JUL/2021 06:33:22
External ID	SC14916333	Completed	01/JUL/2021 13:34:15
Order Type	Suspend	Submit By	700235
Status	Completed	Ext User ID	700235
Last Miles	Completed	Ext Username	700235
Sources	Starclick	ID CA	3-2GKA-2338
Channel	Customer Care	NCL	30430212
Bundling Type	Indihome	NIPNAS E	
Revision	1	CA Name	JULIANTO MIHARDJA
Reason	Suspend by Customer Request	CA#	30430212
Move Flag	N	Phone#	+6281212759666
Active Flag	N	Device ID	17536513
Submit Flag	Y	Device Name	OOP-KRG-FEG/15
PONR Flag	Y	Reserv Port	
DID Flag	N	Int Status	
EBIS Flag	N	Int Message	-
Depo Flag		Intflight Flag	Y
K-Contact	IN102804683 122122225057 ke wacono 085156091323 permintaan pelanggan minta isolir sementara mulai 30 Juni 2021 sampai 30 September 2021		
Status SC	Check Status SC		

Gambar 9. Status pelanggan Suspended by customer di NCX

Cara Handling :

- a. Apabila hasil pengecekan status tagihan pelanggan masih ada tunggakan, maka Agent informasikan ke pelanggan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu, Jika pelanggan memiliki AM (*Account Manager*) maka Agent bisa informasikan ke pelanggan untuk Koordinasi dengan AM (*Account Manager*) terlebih dahulu.
- b. Apabila hasil pengecekan status tagihan pelanggan sudah lunas dan jaringan telepon atau informasi pelanggan terindikasi isolir, maka Agent open tiket Buka Isolir (BUKIS) layanan Voice lalu untuk FCR tidak dirubah tetap “YES”, selanjutnya Agent informasikan ke pelanggan bahwa proses Buka Isolir sudah selesai dengan estimasi Buka Isolir selamat 15 menit kedepan.
- c. Apabila hasil pengecekan status di NCX ada permintaan isolir atau *Suspend by customer*, jika pelanggan adalah customer DBS maka Agent bisa tarik data pelanggan kemudian open tiket Draft di MyCX lalu diinfokan ke TL atau Violet agar dapat di eskalasikan ke tim DBS, jika pelanggan adalah customer DES dan DGS maka Agent informasikan ke pelanggan untuk koordinasi dengan AM (*Account Manager*) terlebih dahulu.
- d. Apabila pelanggan laporan kembali bahwa sudah di buka isolir (bukis) namun masih terisolir, maka Agent open tiket di MyCX dengan menggunakan symptom berikut :
Pilih Voice -> Teknis -> Jaringan Layak - fiber -> Jaringan Layak – fiber – tidak bisa memanggil