



## PANDUAN SOLUSI WIFI ID - AP MATI



# CONTENT

DESKRIPSI

IDENTIFIKASI CASE

CARA HANDLING





# DESKRIPSI

# WIFI ID

## Wireless Fidelity

**WIFI** merupakan teknologi yang populer digunakan untuk menghubungkan komputer atau gadget ke internet atau perangkat lain tanpa menggunakan kabel.

**WIFI ID** adalah layanan public internal berbasis teknologi wifi yang disediakan oleh Telkom Grup atau operator yang bekerjasama dengan PT. Telkom Indonesia. Untuk memberikan kenyamanan kepada para penggunanya WIFI ID memberikan jaminan koneksi tanpa putus diseluruh jaringannya.

### Yang harus ditanyakan :

- Nomor SID / ND (Mirip nomor internet) / AP Name / AP Serial Number
- Lokasi Wifi ID mengalami gangguan
- Detail gangguan yang dirasakan atau dikeluhkan
- Nama perusahaan customer
- Nama dan Nomor kontak Pelapor serta PIC Customer
- Email customer (Opsional)



# IDENTIFIKASI CASE



## Jika Customer memberikan AP name / AP Serial Number

1. Lakukan pengecekan status jaringan menggunakan aplikasi APOSE

**APoSE (Access Point Search Engine)**

CISCO NMS DATABASE VER/AUTELAN & HUAWEI

Search: W1276150 CARI

**JKTPDR00087**

Total : 2  
Up/Down : 1/1

AP Name	Mac Address	AP IP Address	Serial Number	Location	WISM IP	WAC Name	Status
.JKTPDR00087-TUK-W1276150-0002	a0:f8:49:ec:5b:58	10. 5. 67.140	KWIC21360111	02-01-Rg_Melani(PASTFOOD INDONESIA) jombang raya sektor 9 Bintaro Sektor 9 TANG	10.16.2.12	WAC-DOKA-C302	Up
.JKTPDR00087-TUK-W1276150-0001	a0:f8:49:a2:33:00	10. 5. 65. 71	KWIC21330096	01-01-Rg_Rusi(PASTFOOD INDONESIA) jombang raya sektor 9 Bintaro Sektor 9 TANG	10.16.2.12	WAC-DOKA-C302	Down

Hasil pencarian tersebut didapatkan

- **JKTPDR00087** merupakan AP NAME dari WIFI ID customer
- Terdapat **Total : 2 Access Point** dilokasi
- **AP Name** merupakan Access Point Name / nama akses point wifi id
- **MAC Address AP**
- **IP Address** yang didapat oleh AP
- **Serial Number** : Serial fisik AP
- **Location** merupakan data customer, atas nama dan alamat customer
- **WISM IP** : Lokasi WAC IP aktif
- **MAC Name** : Lokasi WAC yang teregister
- **Status** merupakan status layanan dilokasi :
  - Up : Normal
  - Down : Gangguan

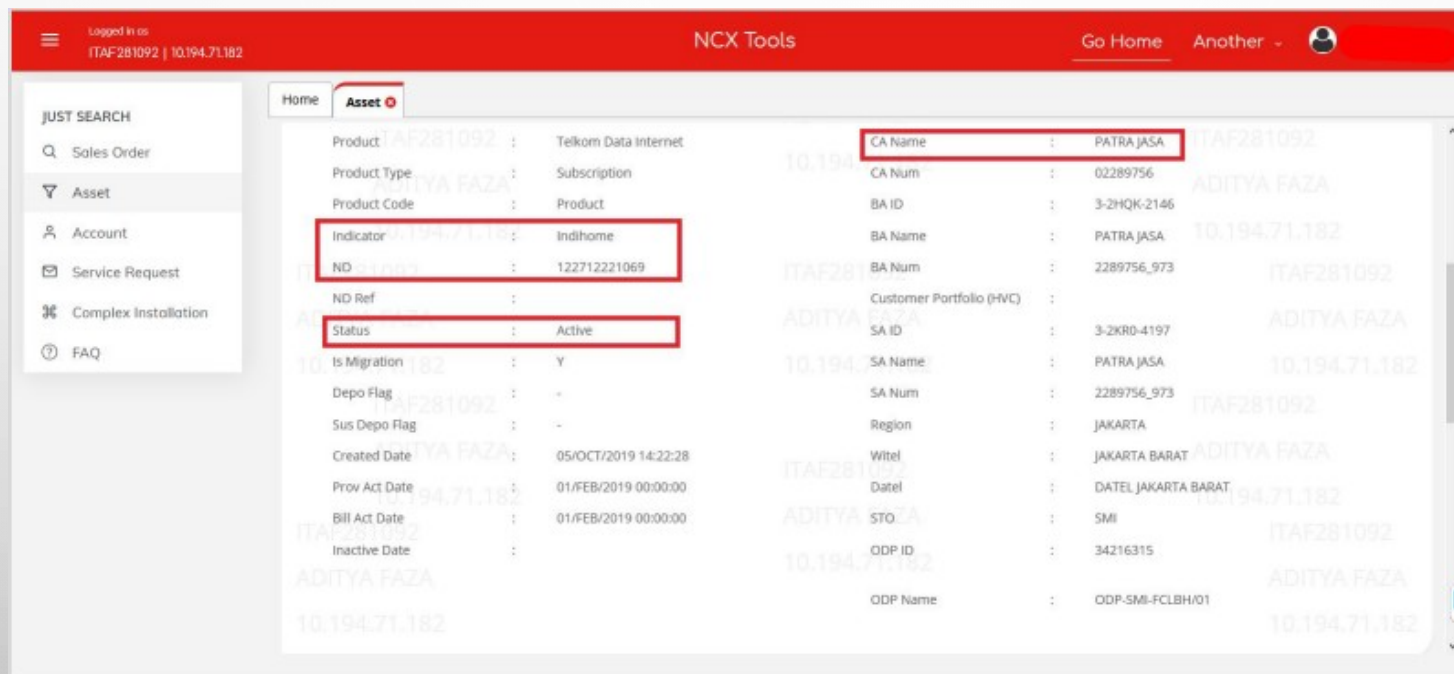
Berikut tampilan hasil pencarian untuk AP Name tersebut.

### Panduan Aplikasi APOSE

<http://10.194.71.182/supportapp/panduanaplikasi/aplikasi-apose>

## Jika Customer memberikan nomor SID / ND

1. Pastikan status pelanggan “Active” menggunakan aplikasi NCXtools



The screenshot shows the NCX Tools application interface. The top navigation bar is red with the text "NCX Tools" and "Go Home" button. The left sidebar contains a "JUST SEARCH" section with links to "Sales Order", "Asset", "Account", "Service Request", "Complex Installation", and "FAQ". The main content area displays customer details for "PATRA JASA". The "Asset" tab is selected, showing a list of assets. The "Indicator" is "Indihome" and the "Status" is "Active", both highlighted with red boxes. The "ND" (Nomor SID) is "122712221069".

Product	Indihome	CA Name	PATRA JASA
Product Type	Subscription	CA Num	02289756
Product Code	Product	BA ID	3-2HQK-2146
Indicator	Indihome	BA Name	PATRA JASA
ND	122712221069	BA Num	2289756_973
ND Ref		Customer Portfolio (HVC)	
Status	Active	SA ID	3-2KR0-4197
Is Migration	Y	SA Name	PATRA JASA
Depo Flag	-	SA Num	2289756_973
Sus Depo Flag	-	Region	JAKARTA
Created Date	05/OCT/2019 14:22:28	Witel	JAKARTA BARAT
Prov Act Date	01/FEB/2019 00:00:00	Date	DATEL JAKARTA BARAT
Bill Act Date	01/FEB/2019 00:00:00	STO	SMI
Inactive Date		ODP ID	34216315
		ODP Name	ODP-SMI-FCLBH/01

Panduan Aplikasi NCXtools

<http://10.194.71.182/supportapp/pandu-anaplikasi/aplikasi-ncx>



# CARA HANDLING



### **Jika Status Jaringan di APOSE terpantau Up**

1. Informasikan ke pelanggan bahwa status jaringan Wifi ID terpantau normal
2. Agent informasikan ke pelanggan untuk Restart AP terlebih dahulu
3. Estimasi restart selama 15 menit kedepan
4. Create Tiket FCR Yes di MyCX dan Input KIP di ON5

### **Jika pelanggan laporan ulang sudah di restart namun masih terkendala**

*Customer memberikan nomor SID/ND*

1. Agent Open Tiket gangguan menggunakan nomor SID/ND di aplikasi MyCX
2. Pilih symptom WIFI ID -> AP -> AP Mati
3. Input KIP di ON5

*Customer memberikan AP Name / AP Serial Number*

1. Agent Open Tiket Non Numbering di aplikasi MyCX
2. Pilih Product Name MM\_WIFI\_ID atau WIFI\_AP
3. Pilih symptom WIFI ID -> AP -> AP Mati
4. Input KIP di ON5

## Jika Status Jaringan di APOSE terpantau Down

1. Informasikan ke pelanggan bahwa status jaringan Wifi ID terpantau gangguan

*Customer* memberikan nomor SID/ND

2. Agent Open Tiket gangguan menggunakan nomor SID/ND di aplikasi MyCX
3. Pilih symptom WIFI ID -> AP -> AP Mati
4. Input KIP di ON5

*Customer* memberikan AP Name / AP Serial Number

2. Agent Open Tiket Non Numbering di aplikasi MyCX
3. Pilih Product Name MM\_WIFI\_ID atau WIFI\_AP
4. Pilih symptom WIFI ID -> AP -> AP Mati
5. Input KIP di ON5

**NOTE :** Untuk pelanggan yang memberikan SID / ND belum bisa melakukan pengecekan jaringan di APOSE, jadi untuk tahap pengecekan jaringan bisa langsung di skip dan open tiket sesuai dengan informasi customer

Panduan Aplikasi Open Tiket MyCX

<http://10.194.71.182/supportapp/panduanaplikasi/open-tiket-aplikasi-mycx>

Panduan Input KIP di On5

<https://portal-tenesa.com/supportapp/panduanaplikasi/panduan-input-kip-manual>



TERIMAKASIH

