


## BUKA ISOLIR PADA LAYANAN IMES

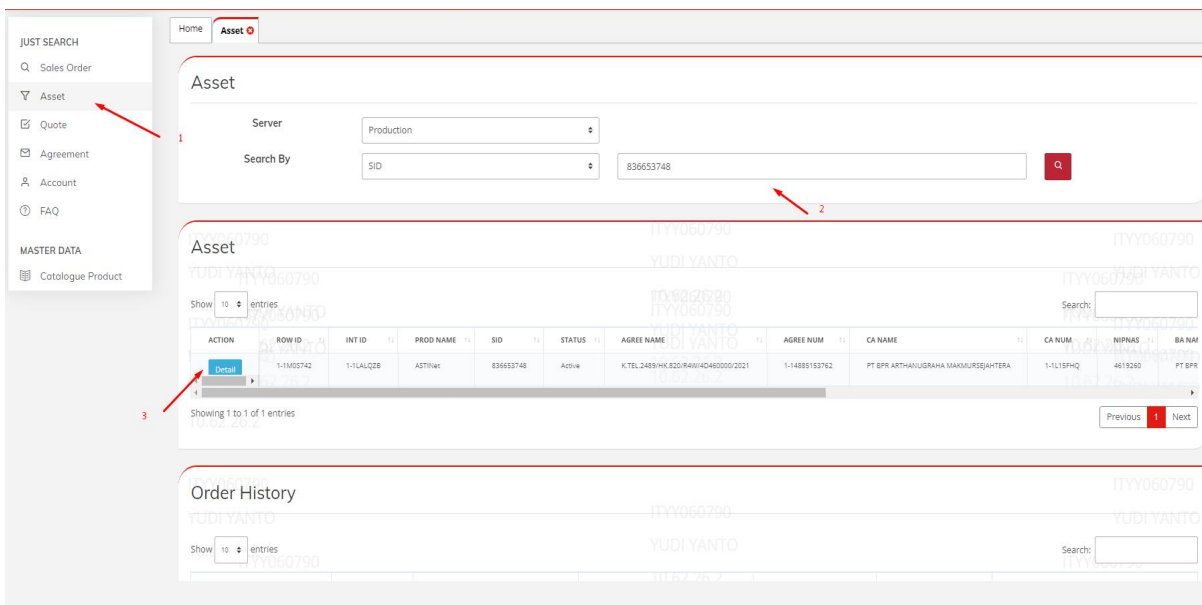
**Deskripsi :** Pelanggan Layanan IMES (RADIO, VSAT, SEAT MANAGEMENT DLL) yang sudah melakukan pembayaran (berdasarkan klaim pelanggan atau informasi lainnya) namun link down dan terindikasi/diduga karena tersuspend/terisolir

### Cara Identifikasi Case :

#### A. Pastikan status layanan pelanggan menggunakan SID

Pengecekan status layanan melalui aplikasi nextools <https://ncxtools.telkom.co.id/>

1. Pilih Menu **EBIS** > Klik **Asset**
2. Masukan SID pelanggan > Klik tombol 
3. Setelah muncul tampilan > Klik **Detail**



The screenshot shows the NCXtools application interface. On the left, there is a sidebar with a 'JUST SEARCH' section containing 'Sales Order' and 'Asset' (highlighted with a red arrow and labeled '1'). Below this is a 'MASTER DATA' section with 'Catalogue Product'. The main area has a 'Home' and 'Asset' tab. Under the 'Asset' tab, there is a search form with 'Server' set to 'Production' and 'Search By' set to 'SID'. The SID '83653748' is entered in the search field, and a red arrow labeled '2' points to the search button. Below the search form is a table with columns: ACTION, ROW ID, INT ID, PROD NAME, SID, STATUS, AGREE NAME, AGREE NUM, CA NAME, CA NUM, NIPNAS, and SA NAM. The table contains one row with the SID '83653748'. A red arrow labeled '3' points to the 'Detail' button in the 'ACTION' column. Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. At the bottom, there is an 'Order History' section.

**Gambar 1.** Input SID pelanggan di aplikasi NCXtools

Home Asset			
Asset Header			
Row ID	: 1-5AN99E0	CA ID	: 1-866-3294
Int ID	: 1-400IV6R	CA Name	: PT AIRIN
Asset#	: 1-11527636680	CA Num	: C0004727253
Product	: Telkom Metro Node	NIPNAS	: 4727253
Product Type	: Service Bundle	BA ID	: 1-1G1J9LI
Price Code	: Recurring	BA Name	: PT. AIRIN
SID	: 1210832687	BA Num	: 1-1G1J9LI
Status	: <b>Active</b>	Accnas	: 4926367
Agree Name	: K.TEL.1702/HK.820/DBS-OD100000/2020	SA ID	: 1-4NWDIUL
Agree Num	: 1-13341970311	SA Name	: AIRIN CILINCING
Termin	:	SA Num	: 1-4NWDIUL
Termin Value	:		
Usage	: No		

**Gambar 2.** Status pelanggan *Active* pada aplikasi NCXtools

Home Asset			
Asset Header			
Row ID	: 1-8KS-3212	CA ID	: 1-2J1-1232
Int ID	: 1-8KS-3212	CA Name	: MENJANGAN SAKTI
Asset#	: 300106495-0024415781	CA Num	: C3001064957
Product	: MPLS VPN IP Node	NIPNAS	: 2000290
Product Type	: Service Bundle	BA ID	: 1-86Y-4881
Price Code	: Recurring	BA Name	: PT. MENSA BINASUKSES
SID	: 300106495-0024415781	BA Num	: B0004846272
Status	: <b>Suspended</b>	Accnas	: 4846272
Agree Name	: KTEL020056HK820DESHWS2022_9	SA ID	: 1-875-1480
Agree Num	: 1-22534891072	SA Name	: MENSA BINASUKSES
Termin	:	SA Num	: S0006082169
Termin Value	:		
Usage	: No		


**Gambar 3.** Status pelanggan *Suspended* pada aplikasi NCXtools

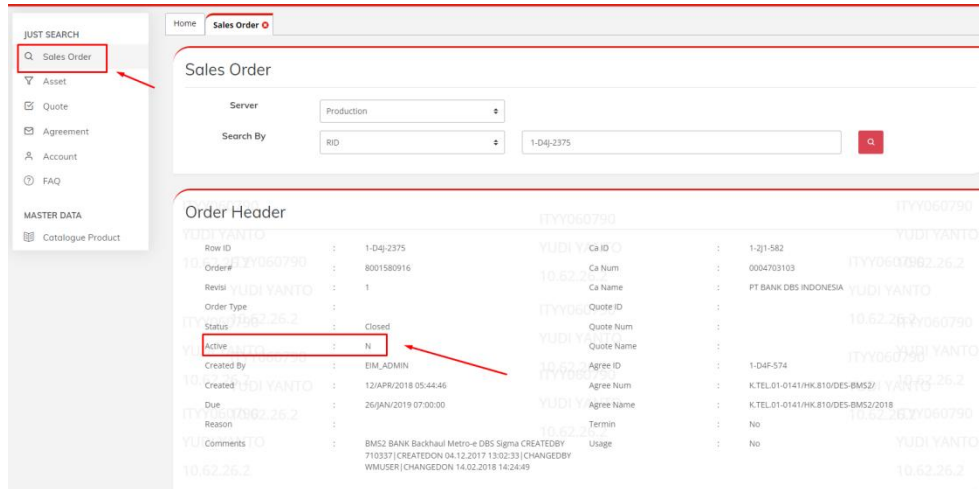
Terdapat beberapa status pada aplikasi NCXTools, yaitu:

- Active* : status layanan aktif
- Inactive* : status layanan sudah tidak aktif
- Suspended* : status layanan ter-suspend
- Inprogress* : status layanan masih dalam progress (contohnya pending BASO atau delete order)

## B. Pengecekan status layanan pelanggan menggunakan AO/Nomor Order

Pengecekan status layanan dapat dilakukan dengan menggunakan AO/Nomor Order

1. Pilih Menu **EBIS** > Klik **Sales Order**
2. Masukkan AO pelanggan > Klik tombol 
3. Setelah muncul tampilan > Klik **Detail**




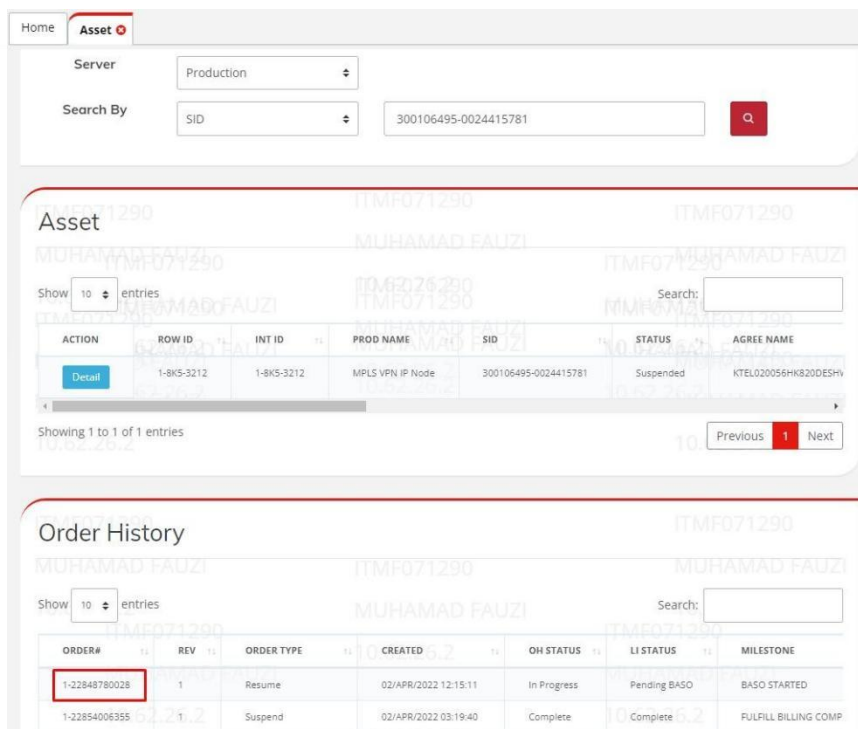
The screenshot shows the 'Sales Order' page in the NCXtools application. On the left sidebar, the 'Sales Order' menu item is highlighted. The main content area shows a search bar with '1-D4-2375' entered. Below the search bar, the 'Order Header' section displays various details. The 'Status' field is highlighted with a red box and an arrow, showing the value 'N' (Not Active).

Row ID	Order	Revisi	Order Type	Status	Created By	Created	Due	Reason	Comments
1-D4-2375	8001580916	1	Closed	N	EIM_ADMIN	12/APR/2018 05:44:46	26/JAN/2019 07:00:00		BM52 BANK Backhaul Metro-e DBS Sigma CREATEDBY 710337 CREATEDON 04.12.2017 13:02:33 CHANGEDBY WMAUSER CHANGEDON 14.02.2018 14:24:49

**Gambar 4.** Status pelanggan tidak aktif pada aplikasi NCXtools

## C. Untuk mengetahui *Reason/penyebab suspend* dapat menggunakan *Order Number*

1. Pilih Menu **EBIS** > Klik **Asset**
2. Masukkan nomor order/*Order Number* pelanggan > Klik tombol 
3. Setelah muncul tampilan selanjutnya *copy* nomor order



**Asset**

Server: Production

Search By: SID 300106495-0024415781

Show 10 entries

ACTION	ROW ID	INT ID	PROD NAME	SID	STATUS	AGREE NAME
<a href="#">Detail</a>	1-8KS-3212	1-8KS-3212	MPLS VPN IP Node	300106495-0024415781	Suspended	KTEL020056HK820DESHV

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

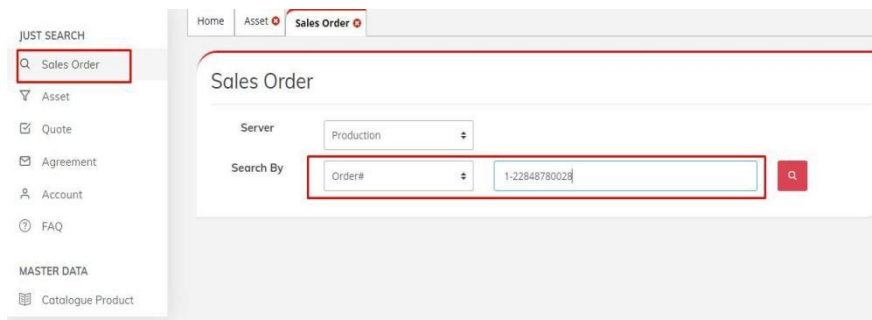
**Order History**

Show 10 entries

ORDER#	REV	ORDER TYPE	CREATED	OH STATUS	LI STATUS	MILESTONE
1-22848780028	1	Resume	02/APR/2022 12:15:11	In Progress	Pending BASO	BASO STARTED
1-22854006355	1	Suspend	02/APR/2022 03:19:40	Complete	Complete	FULFILL BILLING COMP

**Gambar 5.** Pengecekan status menggunakan nomor order pada aplikasi NCXtools

#### 4. Setelah nomor order di *copy* pilih menu *Sales Order*



**JUST SEARCH**

- [Sales Order](#)
- [Asset](#)
- [Quote](#)
- [Agreement](#)
- [Account](#)
- [FAQ](#)

**MASTER DATA**

- [Catalogue Product](#)

**Sales Order**

Server: Production

Search By: Order# 1-22848780028

**Gambar 6.** Pencarian dengan nomor order pada aplikasi NCXtools

#### 5. Masukkan nomor order pelanggan > Klik tombol

Home Asset **Sales Order**

Server: Production

Search By: RID 1-AHVKNJ4

**Order Header**

Open Submitted In Progress Completed

Row ID	: 1-AHVKNJ4	Ca ID	: 1-2J1-1232
Order#	: 1-22848780028	Ca Num	: 3001064957
Revisi	: 1	Ca Name	: MENJANGAN SAKTI
Order Type	: Resume	Quote ID	:
Status	: In Progress	Quote Num	: ITMF071290
Active	: Y	Quote Name	:
Created By	: 403319	Agree ID	: 1-ACOOX8G
Created	: 02/APR/2022 12:15:05	Agree Num	: 1-22534891072
Due	: 02/APR/2022 12:18:52	Agree Name	: KTEL020056HK820DESHWS2022_9
Reason	: Customer Request	Termin	: No
Comments	:	Usage	: No

**Gambar 7.** Contoh *reason/penyebab suspend* pada aplikasi NCXtools

Terdapat beberapa *reason/penyebab suspend*, yaitu:

- Customer request*: Adanya permintaan pelanggan/pihak AM
- Bad Debt*: Adanya tunggakan/kendala pembayaran
- System Request*: Adanya permintaan *suspend* dari *system* (internal TELKOM)

#### **D. Pastikan status layanan pelanggan menggunakan aplikasi ssh tool**

Selain menggunakan aplikasi NCXtools, pengecekan status pelanggan dapat dilakukan pada aplikasi ssh tool (MCE/ZOC)

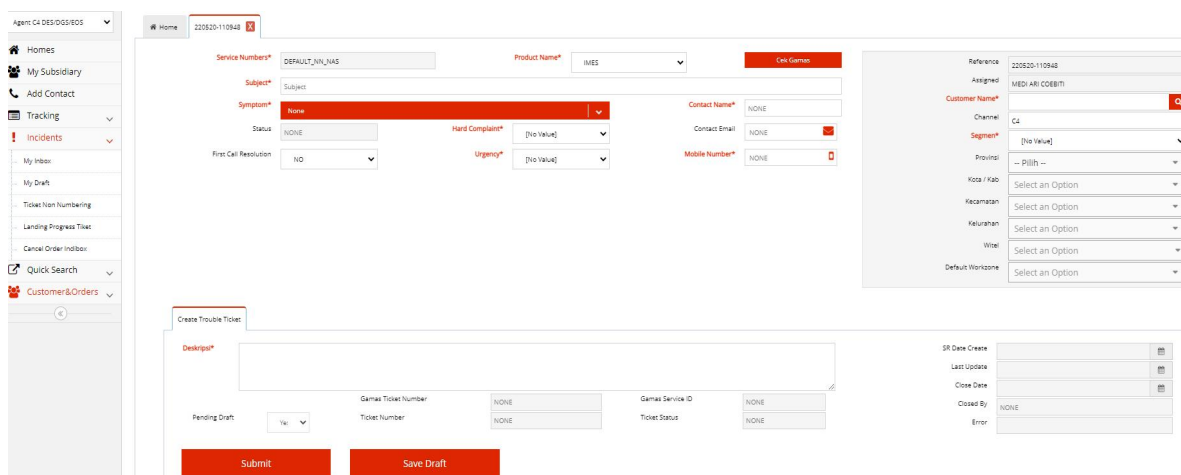
```
RP/0/RSP1/CPU0:PE3-D2-JT2-VPN#sh int Gi0/7/1/15.3676
Thu May 19 09:59:09.355 GMT
GigabitEthernet0/7/1/15.3676 is administratively down, line protocol is administratively down
Interface state transitions: 8
Hardware is VLAN sub-interface(s), address is 10f3.1104.89cb
Description: 300015295-0025880842 MM_IPVPN SIGNA HUSADA JL. INDUSTRI 7 BI.M NO.2 JATIUWUNG,2,JATIUWUNG [SUSPEND]
Internet address is 172.19.151.5/30
MTU 1518 bytes, BW 256 Kbit (Max: 1000000 Kbit)
  reliability 225/255, txload 0/255, rxload 0/255
Encapsulation 802.1Q Virtual LAN, VLAN id 3676, Loopback not set,
Last link flapped 1d18h
ARP type ARPA, ARP timeout 04:00:00
Last input 00:00:04, output 1d18h
Last clearing of "show interface" counters never
5 minute input rate 0 bits/sec, 0 packets/sec
5 minute output rate 0 bits/sec, 0 packets/sec
56504024 packets input, 11002052676 bytes, 664881 total input drops
51 drops for unrecognized upper-level protocol
Received 875819 broadcast packets, 842 multicast packets
60270983 packets output, 52329270659 bytes, 111 total output drops
output 428470 broadcast packets, 0 multicast packets

RP/0/RSP1/CPU0:PE3-D2-JT2-VPN#
```

**Gambar 8.** Status pelanggan *suspend* pada aplikasi MCE

### Cara Handling :

- a. Pastikan kembali data/informasi yang diberikan pelanggan, apabila bukan menginformasikan SID maka **Data yang perlu ditanyakan kepada pelanggan sebagai berikut:**
  - Nama CC/Perusahaan, Produk yang digunakan, Alamat Perusahaan
- b. Khusus untuk produk **IMES (SEAT MANAGEMENT)** data pelanggan yang diperlukan sebagai berikut:
  - SN/*Serial Number*, Nama CC/Perusahaan, Produk yang digunakan, Alamat Perusahaan.
  - Kemudian open tiket **NN (Non Numbering)**. Input data sesuai dengan informasi dari pelanggan



**Gambar 9.** Contoh open tiket *Non Numbering* untuk produk IMES SEAT MANAGEMENT

- c. Perihal administrasi/pembayaran/tagihan produk IMES dilakukan di awal kontrak yang telah di sepakati pelanggan dengan AM, sehingga apabila terkendala pembayaran/administrasi pelanggan dapat langsung di edukasi untuk koordinasi dengan AM. Apabila AM sulit dihubungi atau tidak merespon, bisa dikoordinasikan dengan EOS.

**Note:**

1. Untuk chanel voice, apabila pelanggan menanyakan data AM, segera dicari data AM yang bersesuaian menggunakan tool pencari data AM (Instacheck DLL). Proses yang dilakukan adalah reaktif.
2. Adapun untuk chanel selain voice, maka kita proaktif dari awal mencari informasi siapa AM yang terkait untuk segera disampaikan ke pelanggan (siapa AM-nya) setelah kita melakukan validasi terlebih dahulu menggunakan tool pencari data AM.