

BUKA ISOLIR

Deskripsi :

- Pelanggan indihome 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 untuk semua pelanggan (1P, 2p, & 3P)

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

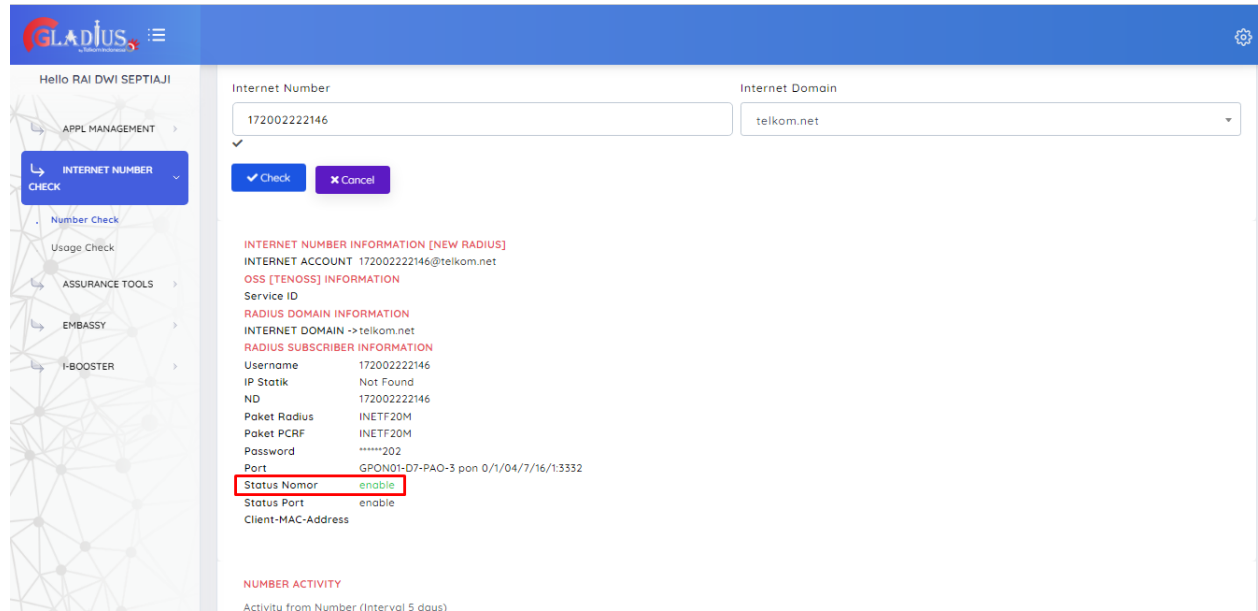
B. Pastikan apakah terindikasi jaringan nya terisolir atau tidak

1. Menggunakan aplikasi Gladius
Buka aplikasi gladius.telkom.co.id

Untuk melakukan pengecekan di aplikasi Gladius ada 2 menu yang dapat digunakan, yaitu diantaranya :

a) Internet Number Check

1. Masukan nomor internet di kolom Internet Number
2. Pilih internet domain sesuai paket pelanggan
3. Klik kolom check

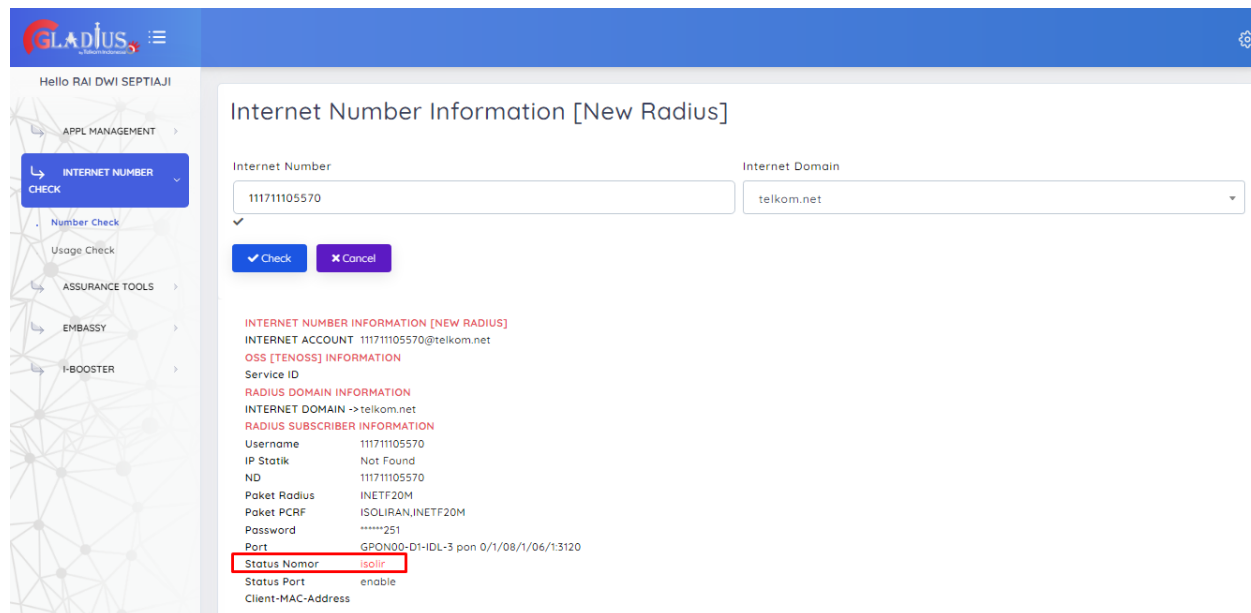


The screenshot shows the 'Internet Number Check' interface in the Gladius application. The user has entered the Internet Number '172002222146' and selected the domain 'telkom.net'. The 'Check' button is highlighted. Below the input fields, the system displays the following information:

- INTERNET NUMBER INFORMATION [NEW RADIUS]**
- INTERNET ACCOUNT 172002222146@telkom.net
- OSS [TENOSS] INFORMATION**
- Service ID
- RADIUS DOMAIN INFORMATION**
- INTERNET DOMAIN -> telkom.net
- RADIUS SUBSCRIBER INFORMATION**
- Username 172002222146
- IP Statik Not Found
- ND 172002222146
- Paket Radius INETTF20M
- Paket PCRF INETTF20M
- Password *****202
- Port GPON01-D7-PAO-3 pon 0/1/04/7/16/13332
- Status Nomor enable** (highlighted with a red box)
- Status Port enable
- Client-MAC-Address

Below this information, there is a section for 'NUMBER ACTIVITY' with the text 'Aktivitu from Number (Interval 5 daus)'.

Gambar 2. status internet pelanggan tidak ada isolir (Internet number check)



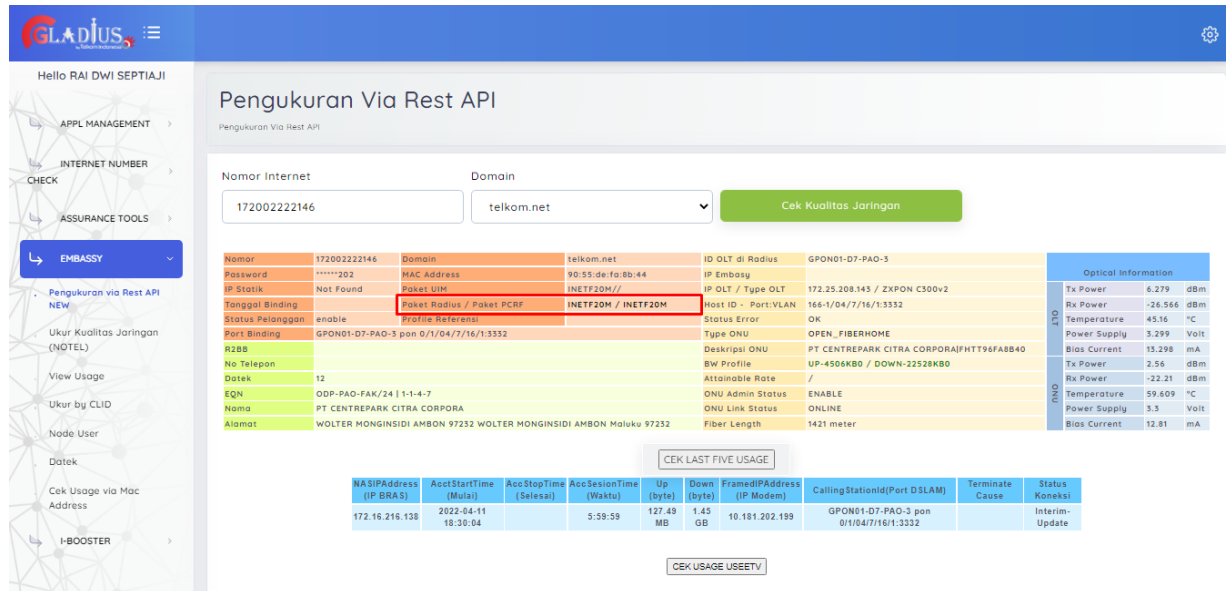
The screenshot shows the 'Internet Number Check' interface in the Gladius application. The user has entered the Internet Number '111711105570' and selected the domain 'telkom.net'. The 'Check' button is highlighted. Below the input fields, the system displays the following information:

- INTERNET NUMBER INFORMATION [NEW RADIUS]**
- INTERNET ACCOUNT 111711105570@telkom.net
- OSS [TENOSS] INFORMATION**
- Service ID
- RADIUS DOMAIN INFORMATION**
- INTERNET DOMAIN -> telkom.net
- RADIUS SUBSCRIBER INFORMATION**
- Username 111711105570
- IP Statik Not Found
- ND 111711105570
- Paket Radius INETTF20M
- Paket PCRF ISOLIRAN,INETTF20M
- Password *****251
- Port GPON00-D1-IDL-3 pon 0/1/08/1/06/13120
- Status Nomor isolir** (highlighted with a red box)
- Status Port enable
- Client-MAC-Address

Gambar 3. status internet pelanggan terisolir (Internet number check)

b) Embassy

1. Masukan nomor internet di kolom Nomor Internet
2. Pilih internet domain sesuai paket pelanggan
3. Klik kolom Cek Kualitas Jaringan
4. Setelah muncul kita lihat Status jaringan internet pelanggan apakah normal atau isolir (ISOLIRAN)



Pengukuran Via Rest API

Nomor Internet: 17200222146 Domain: telkom.net Cek Kualitas Jaringan

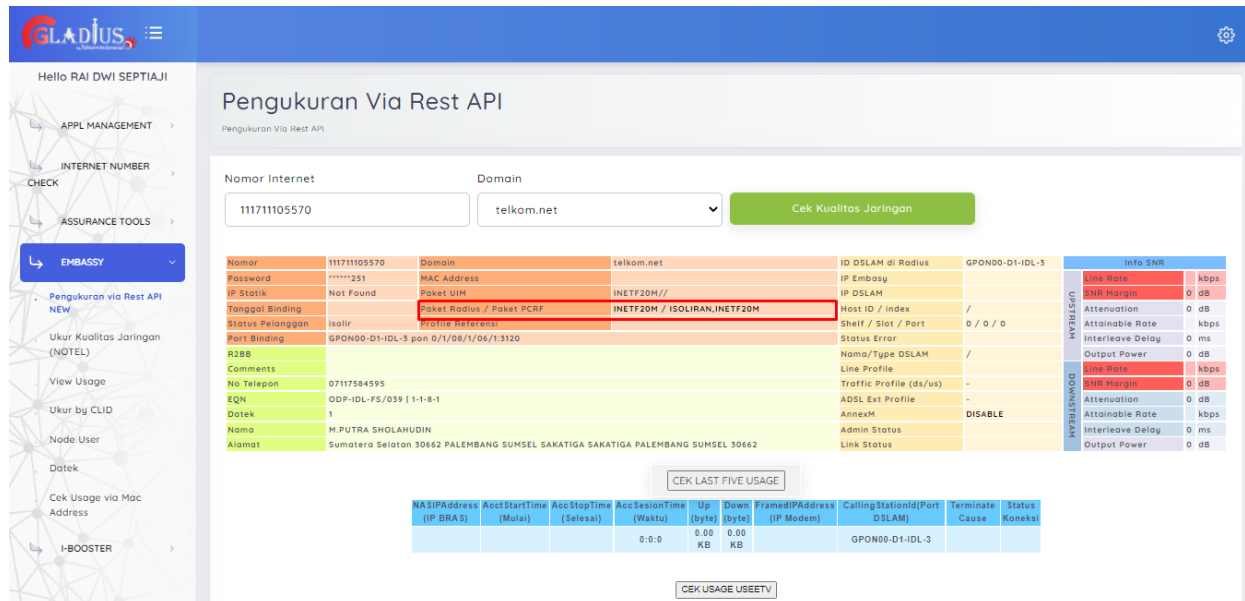
Nomor	17200222146	Domain	telkom.net	ID OLT di Radius	GPON01-D7-PAO-3	Optical Information
Password	*****202	MAC Address	90:55:de:fa:8b:44	IP Embassy		Tx Power 6.279 dBm
IP Statistik	Not Found	Paket UIM	INETF20M//	IP OLT / Type OLT	172.25.209.143 / ZXPN C300v2	Rx Power -26.566 dBm
Tanggal Binding		Paket Radius / Paket PCRF	INETF20M / INETF20M	Host ID - Port:VLAN	166-1/04/7/16/1.3332	Temperature 45.16 °C
Status Pelanggan	enable	Profile Referensi		Status Error	OK	Power Supply 3.299 Volt
Port Binding	GPON01-D7-PAO-3 pon 0/1/04/7/16/1.3332			Type ONU	OPEN_FIBERHOME	Bias Current 15.298 mA
R288				Deskripsi ONU	PT CENTREPARK CITRA CORPORA/HTT96FA8B40	Tx Power 2.56 dBm
No Telepon				BW Profile	UP-450KB0 / DOWN-22528KB0	Rx Power -32.21 dBm
Datek	12			Attainable Rate	/	Temperature 59.609 °C
EQN	ODP-PAO-FAK/24 1 1-1-4-7			ONU Admin Status	ENABLE	Power Supply 3.3 Volt
Nama	PT CENTREPARK CITRA CORPORA			ONU Link Status	ONLINE	Bias Current 12.81 mA
Alamat	WOLTER MONGINSIDI AMBON 97232 WOLTER MONGINSIDI AMBON Maluku 97232			Fiber Length	1421 meter	

CEK LAST FIVE USAGE

NASIPAddress (IP BRAS)	AcctStartTime (Mula)	AcctStopTime (Selesai)	AcctSessionTime (Waktu)	Up (byte)	Down (byte)	FramedIPAddress (IP Modem)	CallingStationId(Port DSLAM)	Terminate Cause	Status Koneksi
172.16.216.138	2022-04-11 18:30:04		5:59:59	127.49 MB	1.45 GB	10.181.202.199	GPON01-D7-PAO-3 pon 0/1/04/7/16/1.3332		Interim-Update

CEK USAGE USEETV

Gambar 4. status internet pelanggan normal (Embassy)



Pengukuran Via Rest API

Nomor Internet: 111711105570 Domain: telkom.net Cek Kualitas Jaringan

Nomor	111711105570	Domain	telkom.net	ID DSLAM di Radius	GPON00-D1-IDL-3	Info SNR
Password	*****251	MAC Address		IP Embassy		Link Rate 0 kbps
IP Statistik	Not Found	Paket UIM	INETF20M//	IP DSLAM		SNR Margin 0 dB
Tanggal Binding		Paket Radius / Paket PCRF	INETF20M / ISOLIRAN,INETF20M	Host ID / Index	/	Attenuation 0 dB
Status Pelanggan	isolir	Profile Referensi		Shelf / Slot / Port	0 / 0 / 0	Attainable Rate 0 kbps
Port Binding	GPON00-D1-IDL-3 pon 0/1/08/1/06/1.3120			Status Error		Interleave Delay 0 ms
R288				Nama/Type DSLAM	/	Output Power 0 dB
Comments				Line Profile		Line Rate 0 kbps
No Telepon	07117584595			Traffic Profile (ds/us)	-	SNR Margin 0 dB
EQN	ODP-IDL-F5/059 1 1-1-8-1			ADSL Ext Profile	-	Attenuation 0 dB
Datek	1			AnnexM	DISABLE	Attainable Rate 0 kbps
Nama	M. PUTRA SHOLAHUDIN			Admin Status		Interleave Delay 0 ms
Alamat	Sumatera Selatan 30662 PALEMBANG SUMSEL SAKATIGA SAKATIGA PALEMBANG SUMSEL 30662			Link Status		Output Power 0 dB

CEK LAST FIVE USAGE

NASIPAddress (IP BRAS)	AcctStartTime (Mula)	AcctStopTime (Selesai)	AcctSessionTime (Waktu)	Up (byte)	Down (byte)	FramedIPAddress (IP Modem)	CallingStationId(Port DSLAM)	Terminate Cause	Status Koneksi
			0:0:0	0.00 KB	0.00 KB		GPON00-D1-IDL-3		

CEK USAGE USEETV

Gambar 5. status internet pelanggan terisolir (Embassy)

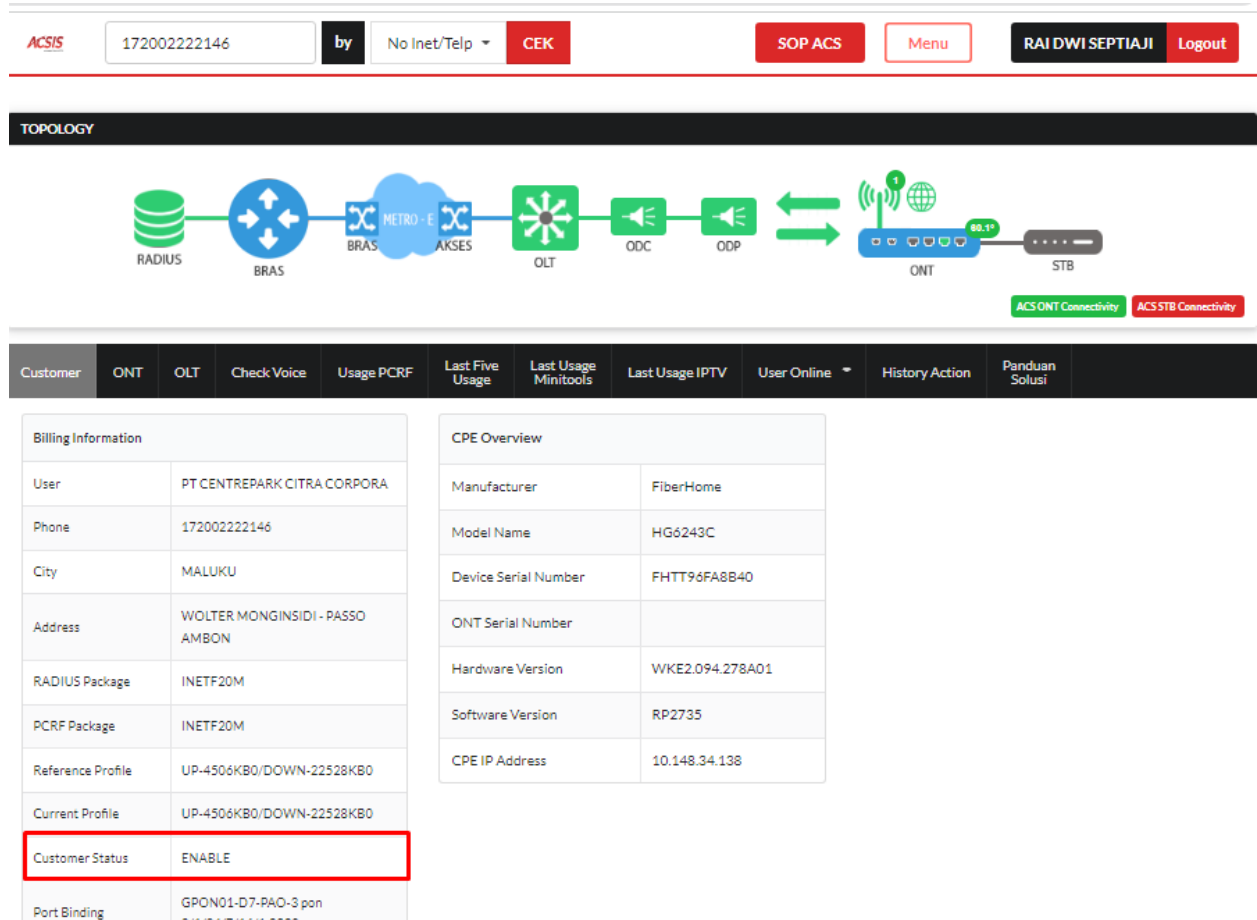
Note : untuk domain bisa disesuaikan dengan paket berikut

- telkom.net : Paket regular indihome (contoh : INETFxx)
- gold.telkom : Paket speedygold (contoh : INETGxx)
- apss.telkom : Paket Gamers (contoh : INETCxx)

C. Menggunakan aplikasi ACSIS (ACS Ibooster)

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

1. Masukan nomor internet 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 customer untuk memunculkan data pelanggan
5. Setelah muncul kita lihat Status jaringan internet di bagian “Customer Status” apakah enable (normal) atau isolir



The screenshot displays the ACSIS application interface. At the top, there is a search bar with the number 172002222146 and a dropdown menu set to 'No Inet/Telp'. A 'CEK' button is visible. Below the search bar, there is a 'TOPOLOGY' section showing a network diagram with components: RADIUS, BRAS, METRO-E, AKSES, OLT, ODC, ODP, ONT, and STB. Below the topology, there are two buttons: 'ACS ONT Connectivity' and 'ACS STB Connectivity'. The main section of the interface is a table with columns: Customer, ONT, OLT, Check Voice, Usage PCRf, Last Five Usage, Last Usage Minitools, Last Usage IPTV, User Online, History Action, and Panduan Solusi. The 'Customer' column is expanded, showing a table with two main sections: 'Billing Information' and 'CPE Overview'.

Billing Information		CPE Overview	
User	PT CENTREPARK CITRA CORPORA	Manufacturer	FiberHome
Phone	172002222146	Model Name	HG6243C
City	MALUKU	Device Serial Number	FHTT96FA8B40
Address	WOLTER MONGINSIDI - PASSO AMBON	ONT Serial Number	
RADIUS Package	INETF20M	Hardware Version	WKE2.094.278A01
PCRf Package	INETF20M	Software Version	RP2735
Reference Profile	UP-4506KB0/DOWN-22528KB0	CPE IP Address	10.148.34.138
Current Profile	UP-4506KB0/DOWN-22528KB0		
Customer Status	ENABLE		
Port Binding	GPON01-D7-PAO-3 pon 01/10/17 16:14:0000		

Gambar 6. status internet pelanggan normal (AC SIS)


ACSIS 111711105570 by No Inet/Telp CEK SOP ACS Menu RAI DWI SEPTIAJI Logout

ACS ONT Connectivity ACS STB Connectivity

Customer	ONT	Check Voice	Usage PCRF	Last Five Usage	Last Usage Minutools	Last Usage IPTV	User Online	History Action
<div> <div> <p>Billing Information</p> <p>User: M.PUTRA SHOLAHUDIN</p> <p>Phone: 07117584595</p> <p>City: SUMSEL</p> <p>Address: SAKATIGA 01 DS INDRALAYA PALEMBANG SUMSEL</p> <p>RADIUS Package: INETF20M</p> <p>PCRF Package: INETF20M</p> <p>Reference Profile: UP-4506KB0/DOWN-22528KB0</p> <p>Current Profile: /</p> <p>Customer Status: ISOLIR (Silakan cek billing pelanggan)</p> <p>Port Binding: GPON00-D1-IDL-3 pon 0/1/08/1/06/1:3120</p> </div> <div> <p>CPE Overview</p> <p>Manufacturer: ZTE</p> <p>Model Name: F670L</p> <p>Device Serial Number: ZTEGCE72B45E</p> <p>ONT Serial Number:</p> <p>Hardware Version: V9.0</p> <p>Software Version: V9.0.11P1N13</p> <p>CPE IP Address: 10.48.179.7</p> </div> </div>								

Gambar 7. status internet pelanggan terisolir (ACSIS)

D. 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	NO	NO REF	OLD NO	NDOS	STATUS	ALASAN ISOLIR	PROV ACT DT	BILL ACT DT
9-2LHS-2492	Telkom Data Internet	Subscription	Product	122122225057	02125976888		8002	Inactive	Permintaan cabut	13/AUG/2019 00:00:00	03/NOV/2019 00:00:00

History Transaction					
CREATED	ORDER NUM	EXT ID	ORDER TYPE	STATUS	
13/SEP/2021 08:33:13	3-346703840719	SC317526214	Disconnect	Completed	
01/JUL/2021 06:33:22	3-341175894653	SC314910383	Suspend	Completed	
22/JUN/2021 19:35:45	3-340624541690		Modify	Completed	
25/AUG/2020 02:45:32	3-327990175642	SC307394523	Resume	Completed	
08/JUL/2020 09:24:36	3-325837161471	SC305925846	Modify	Completed	
13/MAY/2020 07:34:11	3-323176293688	SC304396463	Suspend	Completed	

Gambar 8. 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:

Search By:

Order Header

ITHL251186

HALIMAH LUBIS

10.62.26.2

Open Submitted In Progress Completed

Row ID	:	3-4CQF76T9	Ext Created	:	01/JUL/2021 13:31:15
Order#	:	3-341175694653	NCX Created	:	01/JUL/2021 06:33:22
External ID	:	SC514916333	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	:	Stardclick	ID CA	:	3-2GK4-2338
Channel	:	Customer Care	NCLI	:	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	:	ODF-KRG-FEG/15
PONR Flag	:	Y	Reserv Port	:	
DID Flag	:	N	Int Status	:	
EBIS Flag	:	N	Int Message	:	-
Depo Flag	:		Infliht Flag	:	Y
K-Contact	:	IN102804683 122122225057 bp wasono 085156091323 permintaan pelanggan minta isolir sementara mulai 30 Juni 2021 sampai 30 September 2021			
Status SC	:	<input type="button" value="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 terindikasi isolir, maka Agent open tiket Buka Isolir (BUKIS) layanan Internet lalu untuk FCR tidak dirubah tetap “YES”, selanjutnya Agent informasikan ke pelanggan bahwa proses Buka Isolir sudah selesai dan pelanggan diarahkan untuk Restart ONT terlebih dahulu dengan estimasi Buka Isolir selamat 15 menit kedepan.
- c. Apabila hasil pengecekan status tagihan pelanggan belum lunas namun hasil pengecekan jaringan terpantau normal tidak ada isolir, maka Agent bisa lakukan open tiket gangguan sesuai dengan laporan pelanggan.
- d. 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.