

TIDAK BISA MEMANGGIL

EKSEKUSI :

CHECK DOSIER PELANGGAN DI MYCX

- Jika Dosier pelanggan Incoming Only, maka edukasi bahwa layanan telpn hanya bisa terima saja (FCR YES, Input Irma dan Incident FCR YES)
- Jika Dosier pelanggan saluran dua arah, maka lanjut eksekusi berikutnya.

CHECK VOICE di ACSIS

1. Masukkan jastel klik CEK
2. Klik Check Voice
3. Pastikan Status Registered Telp (Phone 1 atau Phone 2)
4. Muncul tombol FIX Voice, Klik

The screenshot shows the ACSIS TOPOLOGY page. At the top, there is a network diagram with components: RADIUS, BRAS, METRO-E, AKSES, OLT, ODC, ODP, ONT, and STB. Below the diagram is a table with tabs: Customer, ONT, STB, OLT, Check Voice, Usage PCRF, Last Five Usage, Last Usage Minitools, Last Usage IPTV, User Online Node, History Action, and Panduan Solusi. The 'Check Voice' tab is active, displaying a table for 'VOICE 1'.

VOICE 1	NETWORK ELEMENT	ACTION
PHONE NUMBER : 0294383500	STATUS NE VOICE 1 : NOT REGISTERED	FIX VOICE
STATUS : NOT REGISTERED	BILLING	
PLATFORM VOICE : IMS	STATUS ISOLIR :	

This screenshot shows the same ACSIS TOPOLOGY page as above, but with a confirmation dialog box overlaid. The dialog box contains the text: 'acs-ibooster.telkom.co.id says', 'Klik "OK" jika anda setuju akan melakukan perbaikan voice', and two buttons: 'OK' and 'Cancel'. The 'FIX VOICE' button in the table below is highlighted with a mouse cursor.

acs-ibooster.telkom.co.id says
Klik "OK" jika anda setuju akan melakukan perbaikan voice

OK Cancel

5. Lanjut cek Double Register

DOUBLE REGISTER

- Muncul, klik show double register.
- Masukkan 3 digit SN terakhir ONT.
- Klik Cari
- Klik Sesuai

The screenshot shows the ACSIS interface with a network diagram at the top. Below the diagram, the 'Check Voice' tab is selected. It displays two tables of status information for different phone numbers.

+62317391013	
STATUS IMS	: REGISTERED
STATUS NE POTS 1	: REGISTERED
STATUS ISOLIR	: NO

+62317391014	
STATUS IMS	: REGISTERED
STATUS NE POTS 2	: REGISTERED
STATUS ISOLIR	: NO

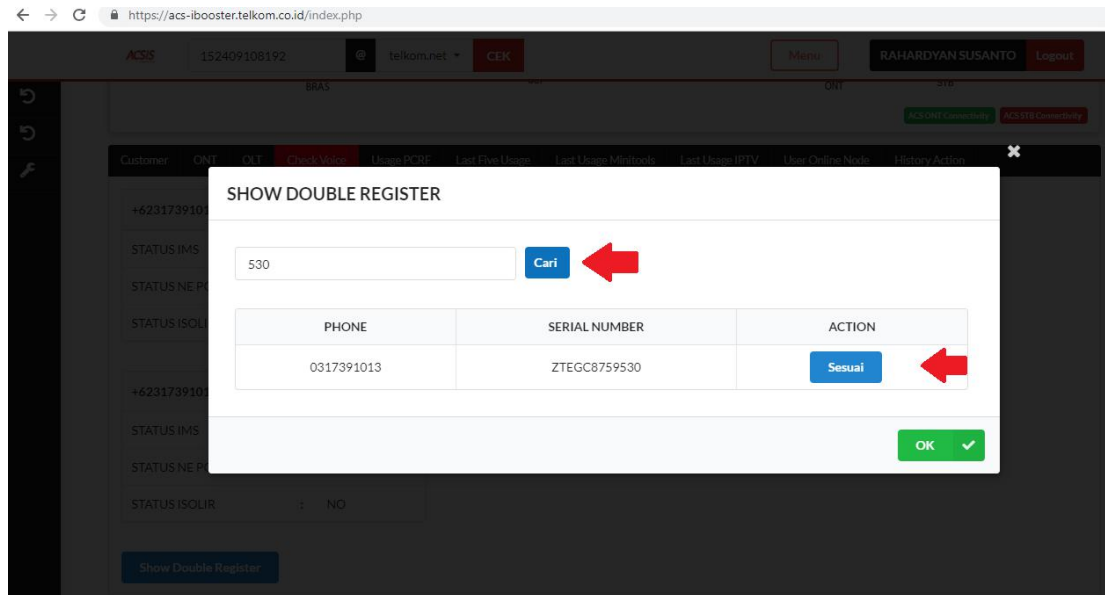
At the bottom, there is a blue button labeled 'Show Double Register' with a red arrow pointing to it.

The screenshot shows the ACSIS interface with a modal dialog box titled 'SHOW DOUBLE REGISTER'. The dialog contains a text input field and a 'Cari' button.

Masukkan 3 Digit Terakhir Serial Number ONT

Cari

OK



- Jika gagal, lanjut edukasi

EDUKASI

- **Jika ada notifikasi Isolir, maka :**

Pastikan tidak isolir di PCF MYCX dan Billing pelanggan Lunas

- **Jika PCF tidak ada notifikasi Isolir namun Billing belum Lunas, maka :** Edukasi bayar
- **Jika PCF ada Isolir atau billing ada tunggakan, lanjut ESKALASI**
- **Jika ada notifikasi Isolir maka :**

Pastikan tidak isolir di PCF MYCX dan Billing pelanggan Lunas

- Pastikan Kabel RJ11 dari telp sudah tertancap/terpasang dengan kencang/benar pada port Phone yang teregister ke ONT port Phone 1/Phone 2.

Jika Bisa :

- FCR (Input Irma dan Incident FCR YES).
- Jika tidak bisa :
- Coba ganti pesawat telp lain.
Jika masih gagal, lanjut ESKALASI.

ESKALASI

Pilihan Symptom :

- **Jika PCF ada notifikasi Isolir, billing Lunas :**
Open tiket MYCX Bukis FCR Yes
- **Jika PCF tidak ada notifikasi Isolir , Lunas (Produk 1P Tlp):**
 - Jaringan Layak - Fiber - Tidak bisa memanggil (Save Draft)
 - Jaringan Tdk Layak - Fiber - Tidak bisa memanggil (Submit)
- **Jika PCF tidak ada notifikasi Isolir , Lunas (Produk 2P/3P Tlp):** Tidak Bisa Browsing - 2P / 3P Mati Total (submit)