

TIDAK BISA KONEKSI

- Sebelum mengecek hasil ukur jaringan lakukan pengecekan billing customer terlebih dahulu pada aplikasi Payment :

e-Info Payment

Informasi tagihan jasa telekomunikasi

[Search](#) [Most Called](#) [Change Password](#) [Admin](#) [Download](#) [Logout](#)

Nomor jastel:

Nama penanya:

Alamat penanya:

Nomor telepon penanya:

☒ TREMS

Execution per transaction 0.16 seconds

Nama: PT MITRA GLOBAL INOV

Produk: Telkom Link ADSL

Phone: 121701007821

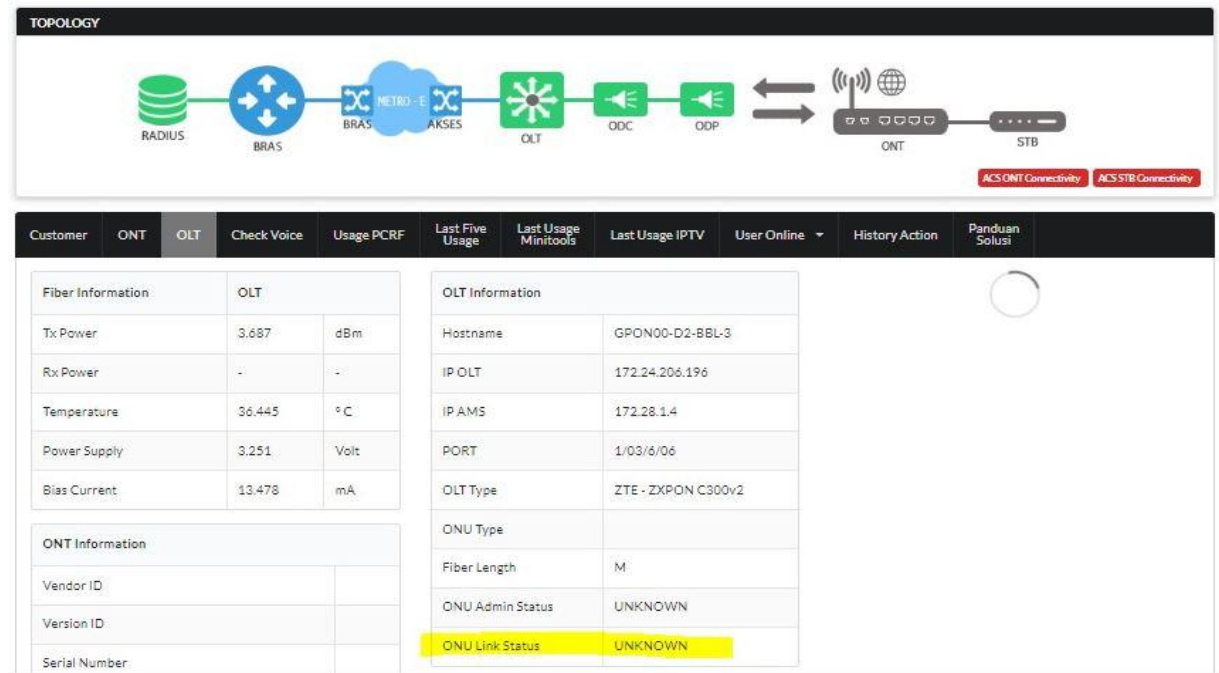
Internet:

	Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+	Nop 2021	IDR	363,000	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	10-Nop-2021	11:58:02
+	Okt 2021	IDR	363,000	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	08-Okt-2021	16:36:24

- Jika terpantau belum melakukan pembayaran, arahkan kepada customer untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu, dan melaporkan kembali jika sudah melunasi payment
- Untuk customer yang sudah melakukan pembayaran dan terkendala layanan internet nya tidak bisa terkoneksi, silahkan melakukan pengecekan hasil ukur jaringan pada aplikasi ACS

Pengecekan Hasil ukur jaringan menggunakan ACS-IBOOSTER

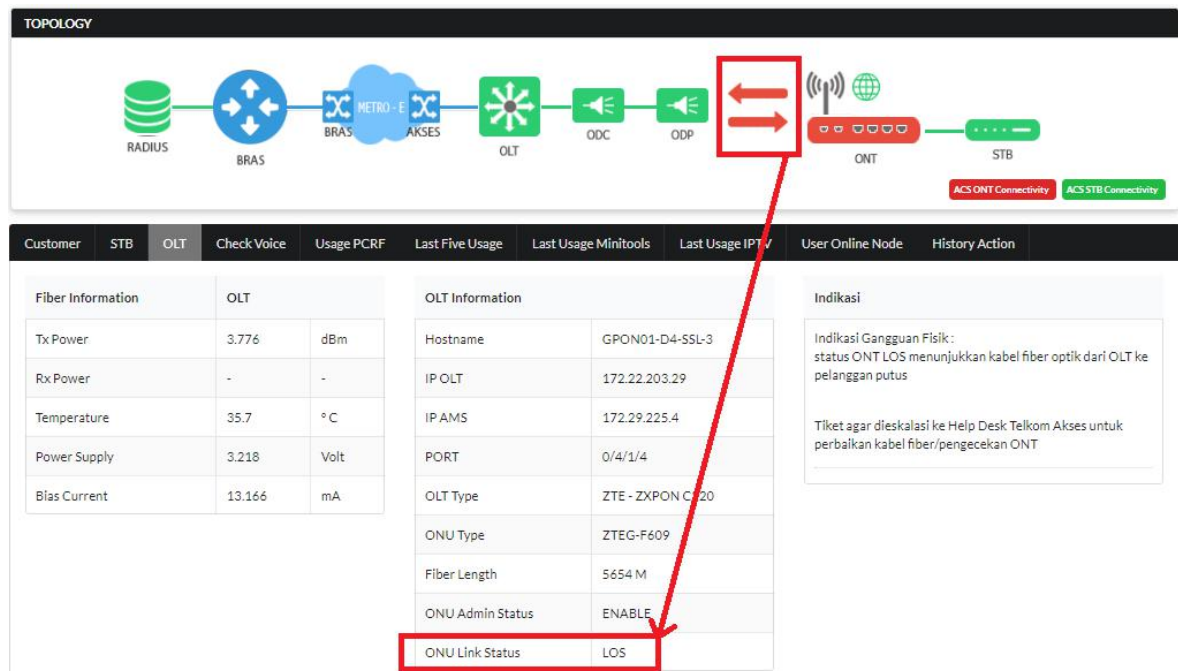
A. Hasil Ukur Jaringan GPON (FO) ONU UNKNOWN



ESKALASI ONU-UNKNOWN

- **Open Tiket Symptom:**
Tidak Bisa Browsing - Tidak Bisa Koneksi (Submit)
- **Jika Produk 2P/3P pakai :**
Tidak Bisa Browsing - 2P / 3P Mati Total (Submit)

B, Hasil Ukur Jaringan GPON (FO) ONU-LOS

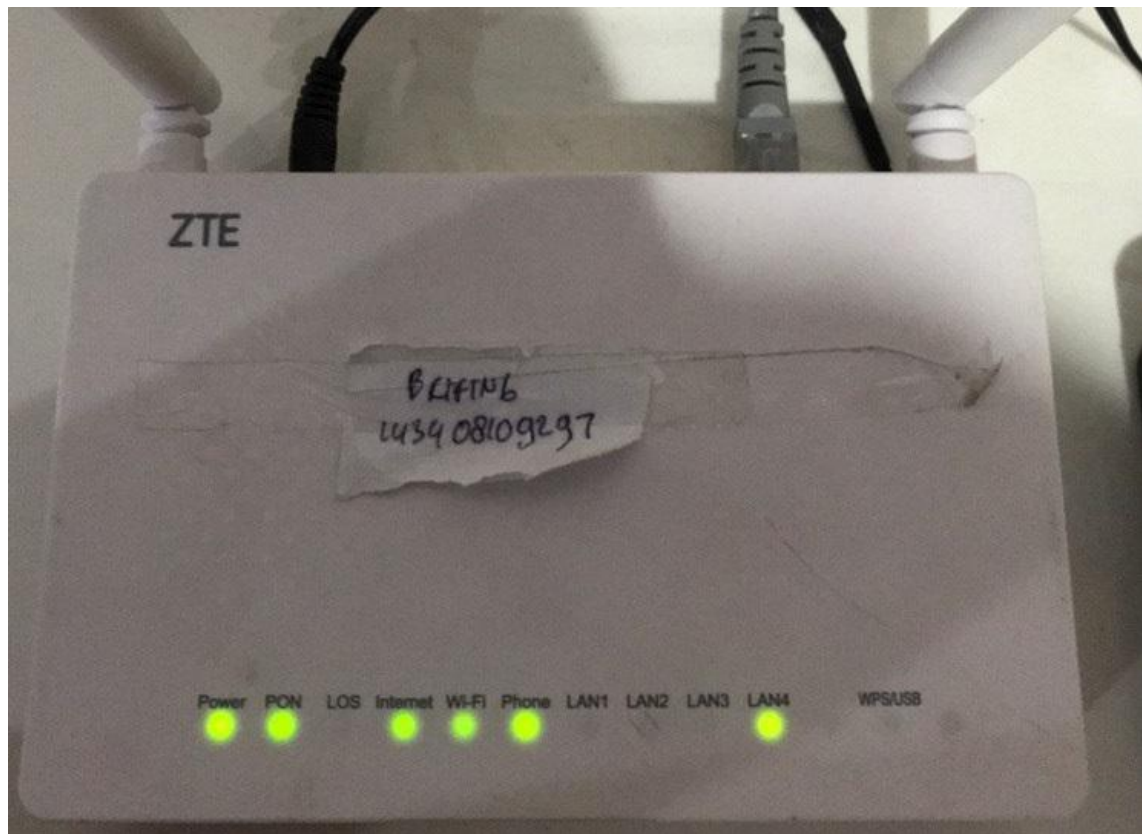


1 Jika lampu los merah, maka :

- Pastikan kabel Pact cord sudah terpasang/tertancap dengan kencang/benar

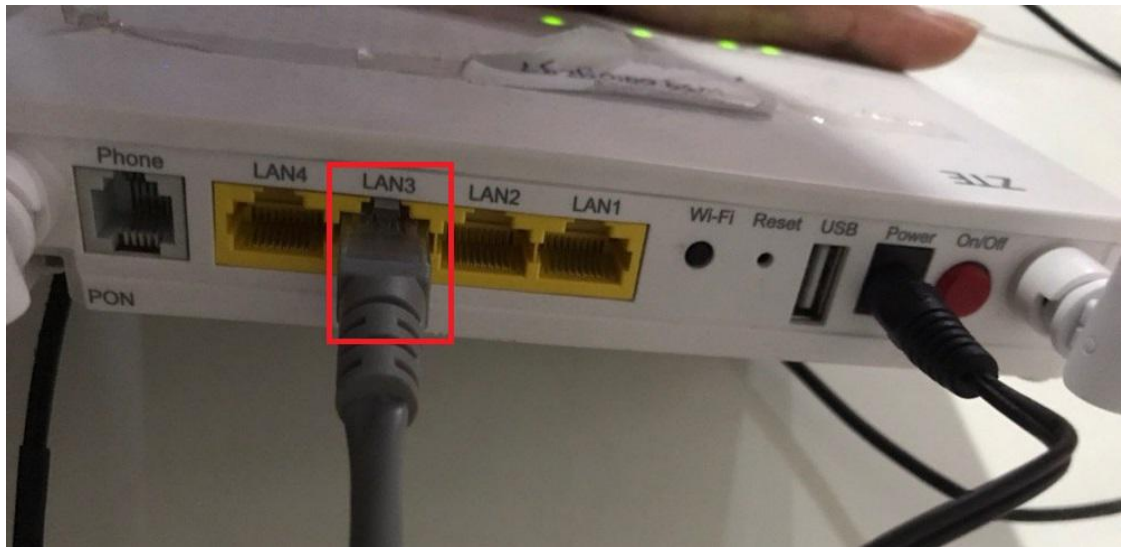
2 Tunggu sampai lampu Power, PON/LINK, Internet, Wifi pada ONT nyala



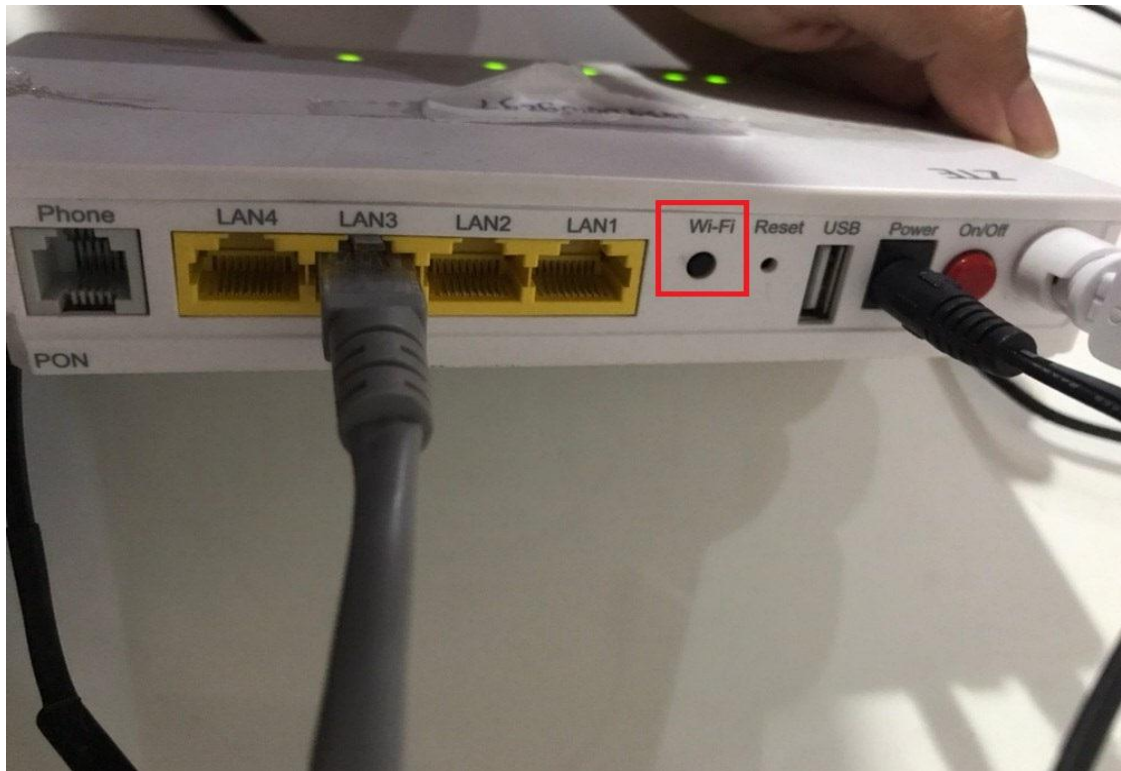


3. Lalu coba koneksikan :

	Jaringan LAN	Jaringan Wifi
	Dipastikan Kabel LAN sudah terpasang / tertancap dengan kencang / benar pada port LAN3 ONT.	Jika lampu wifi ONT mati, tekan tombol wifi sampai nyala.



Gambar LAN



Gambar Wifi

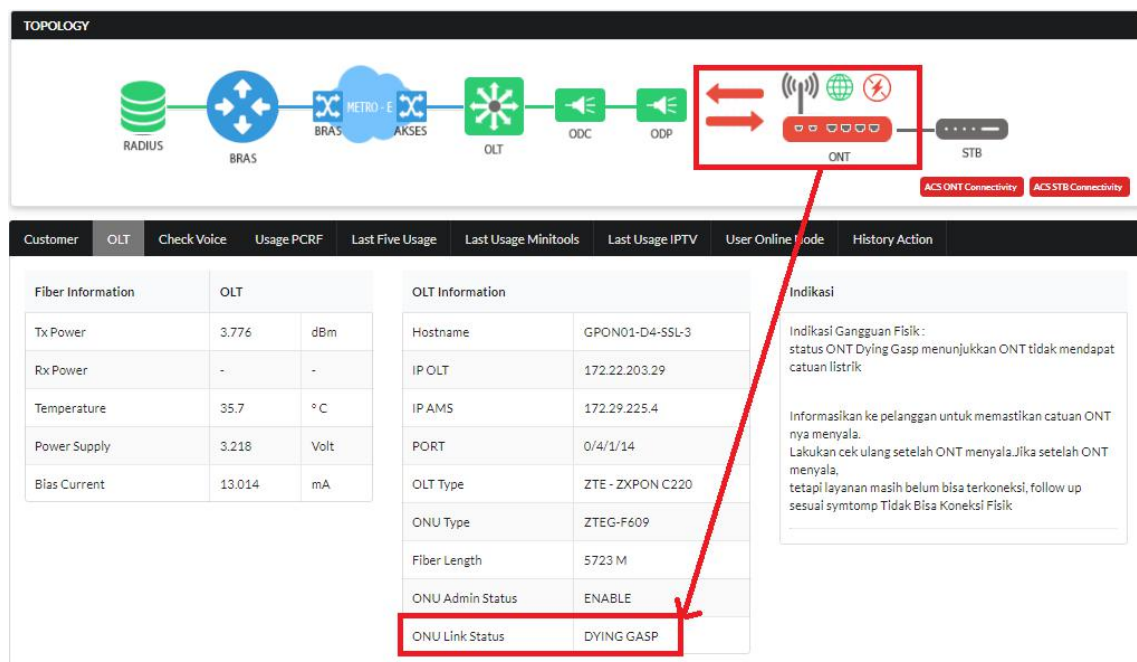
4 Hasil :

- **Berhasil** : FCR (Irma dan Incident FCR YES)
- **Gagal** : Lanjut Eskalasi / Pembuatan tiket pelaporan

ESKALASI ONU-LOS

- **Open Tiket Symptom:**
Tidak Bisa Browsing - Tidak Bisa Koneksi (Submit)
- **Jika Produk 2P/3P pakai :**
Tidak Bisa Browsing - 2P / 3P Mati Total (Submit)

C, Hasil Ukur Jaringan GPON (FO) ONU-Dying Gasp /Offline



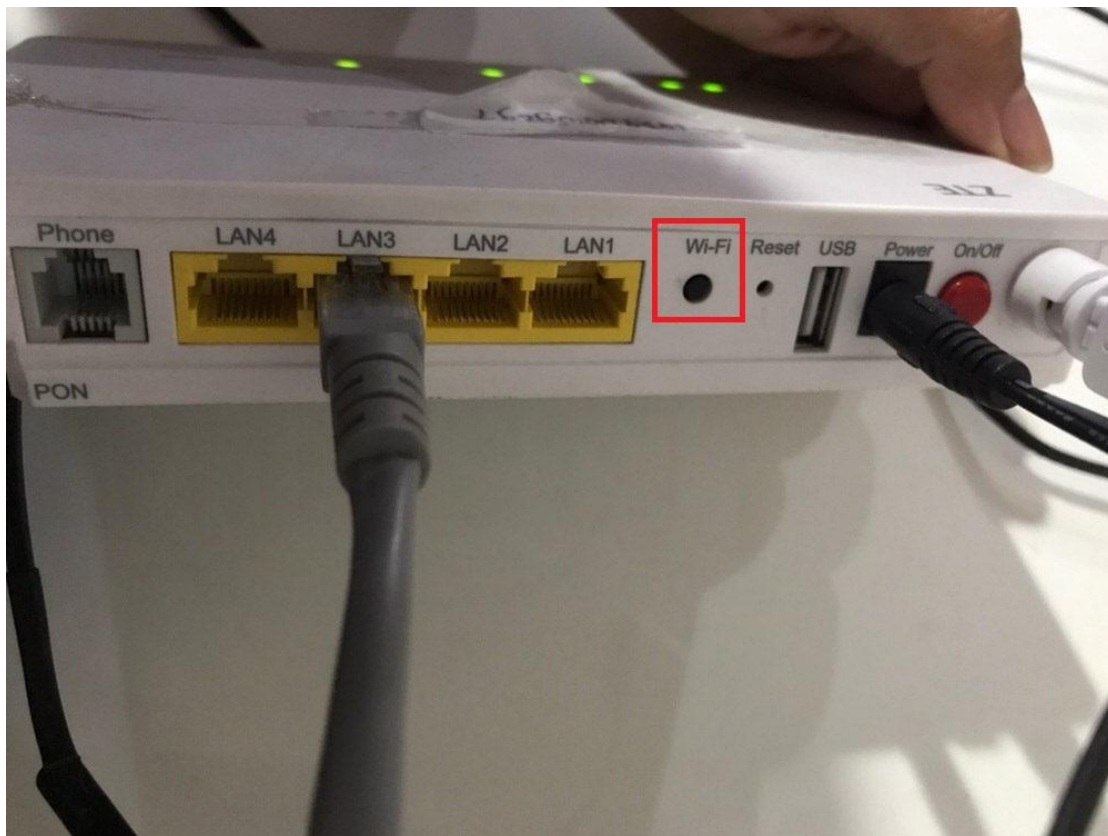
EDUKASI ONU-Dying Gasp / Offline

1. Dipastikan Adaptor sudah terpasang / tertancap dengan kencang/benar, pastikan dapat catuan listrik.
2. Tunggu sampai lampu Power, PON/LINK, Internet, Wifi ONT nyala.
3. Lalu coba koneksikan :

	Pakai LAN	Pakai Wifi
	Dipastikan Kabel LAN sudah terpasang atau tertancap dengan kencang / benar pada port LAN3 ONT.	Jika lampu wifi ONT mati, tekan tombol wifi sampai nyala.



Gambar LAN



Gambar Wifi

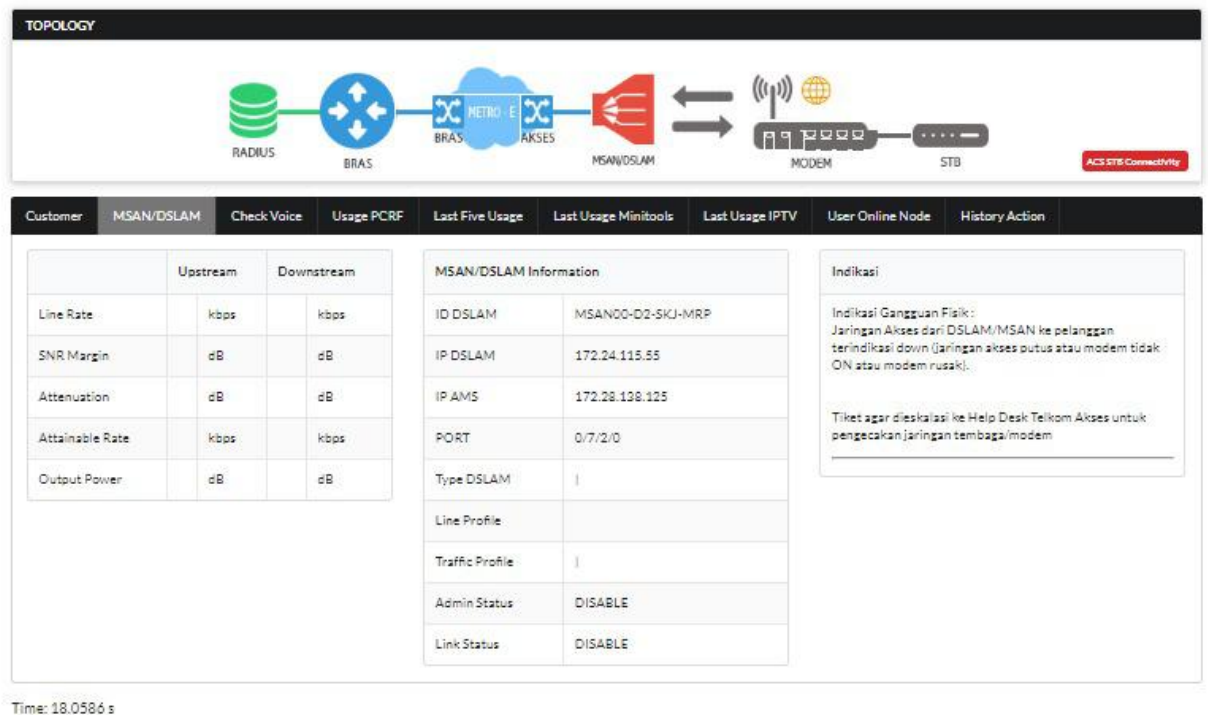
4 Hasil :

- **Berhasil** : FCR (Incident FCR YES)
- **Gagal** : Lanjut Eskalasi / Pembuatan tiket pelaporan

ESKALASI ONU Dying Gasp / Offline

- **Open Tiket Symptom:**
Tidak Bisa Browsing - Tidak Bisa Koneksi (Submit)
- **Jika Produk 2P/3P pakai :**
Tidak Bisa Browsing - 2P / 3P Mati Total (Submit)

D. Hasil Ukur Jaringan MSAN/DSLAM Link Status - Disable



- **Open Tiket Symptom:**
Tidak Bisa Browsing - Tidak Bisa Koneksi (Submit)
- **Jika Produk 2P/3P pakai :**
Tidak Bisa Browsing - 2P / 3P Mati Total (Submit)