

AP Down / Mati

Identifikasi : AP dan ONT lampu merah

Eksekusi

- Cek di aplikasi APOSE, jika tampilan Apose AP Up --> Edukasi

Restart

- Down - Lanjut ke Edukasi

EDUKASI

- Edukasi Pastikan kabel Pactcord sudah terpasang/tertancap dengan kencang/benar
- Jika masih gagal Lanjut ke Step Eskalasi

ESKALASI

Jika masih gagal maka :

Ticare : :

- Pilih TIKET NON NUMBERING
- Pilih produk name : WIFI_AP
- **Pilih Symptom : WIFI ID > Sesuai Case**

Note :

- Tambahkan AP Name di subject
- Data yg harus disertakan saat eskalasi :
 - Nama Pelapor
 - CP
 - Email
 - Nomor ID/Tagihan/Akun
 - AP Name
 - Nama SSID
 - Alamat Pemasangan AP
 - Detail Case

Starclick :

- Pilih produk name : INTERNET/WIFI AP
- **Pilih Symptom : WIFI ID > Sesuai Case**

Note :

- Tambahkan AP Name di subject
- Data yg harus disertakan saat eskalasi :
 - Nama Pelapor
 - CP
 - Email
 - Nomor ID/Tagihan/Akun
 - AP Name
 - Nama SSID
 - Alamat Pemasangan AP
 - Detail Case

