


BUKA ISOLIR PADA LAYANAN DATIN

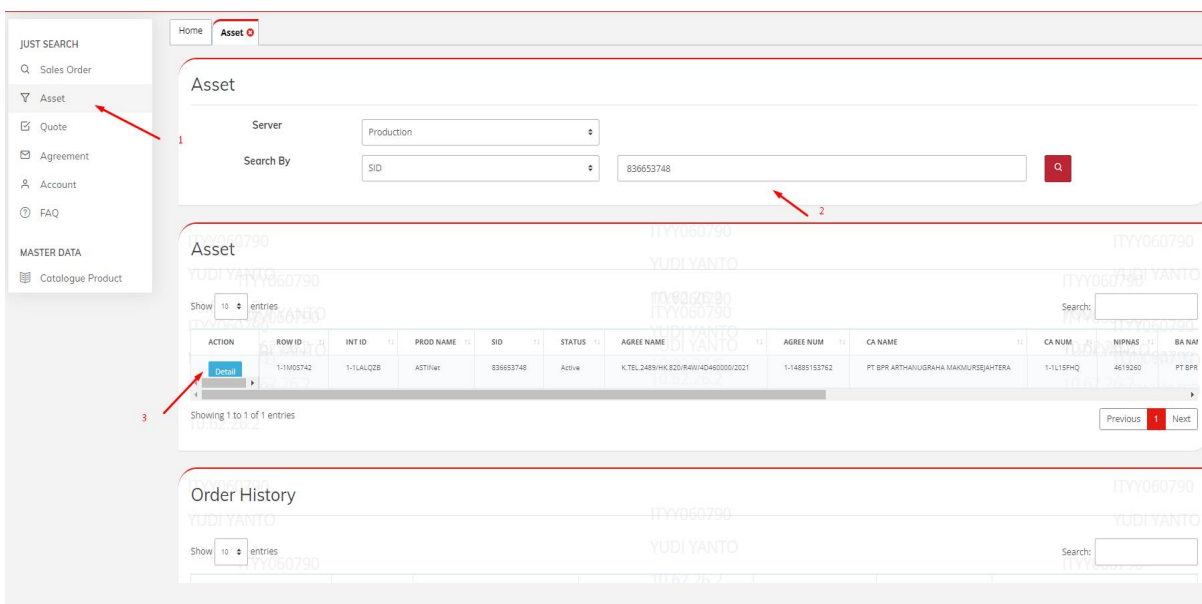
Deskripsi : Pelanggan Layanan DATIN (VPNIP, ASTINET dan Metro Ethernet) sudah melakukan pembayaran (berdasarkan klaim pelanggan atau informasi lainnya) namun link down dan terindikasi/diduga karena tersuspend/terisolir.

Cara Identifikasi Case:

A. Pengecekan status layanan pelanggan menggunakan SID

Pengecekan status layanan melalui aplikasi ncxtools <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 search bar and a list of menu items: Sales Order, Asset, Quote, Agreement, Account, FAQ, MASTER DATA, and Catalogue Product. The 'Asset' menu item is highlighted with a red arrow labeled '1'. The main content area has a header with 'Home' and 'Asset' tabs. Below the header, there is a search form with a 'Server' dropdown set to 'Production' and a 'Search By' dropdown set to 'SID'. The search field contains the SID '836653748' and a red search button labeled '2'. Below the search form, there is a table with columns: ACTION, ROW ID, INT ID, PROD NAME, SID, STATUS, AGREE NAME, AGREE NUM, CA NAME, CA NUM, NIPNAS, and BA NAI. The table contains one row with the SID '836653748' and a status of 'Active'. A red arrow labeled '3' points to the 'Detail' button in the 'ACTION' column. Below the table, there is a pagination bar showing 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. At the bottom, there is an 'Order History' section with a search bar and a table.

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	: Active	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	: Suspended	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

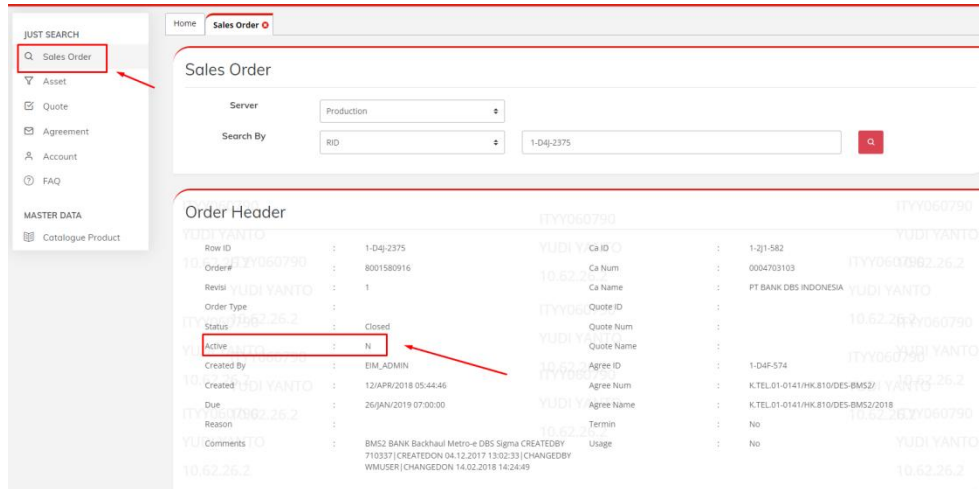
Terdapat beberapa status pada aplikasi NCXTools, yaitu:

- 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

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' interface in the NCXtools application. On the left, there is a sidebar with a search bar and a list of menu items: Sales Order, Asset, Quote, Agreement, Account, FAQ, and MASTER DATA. The 'Sales Order' menu item is highlighted with a red box and an arrow. The main area displays the 'Sales Order' details for a specific order. The 'Order Header' section shows the following information:

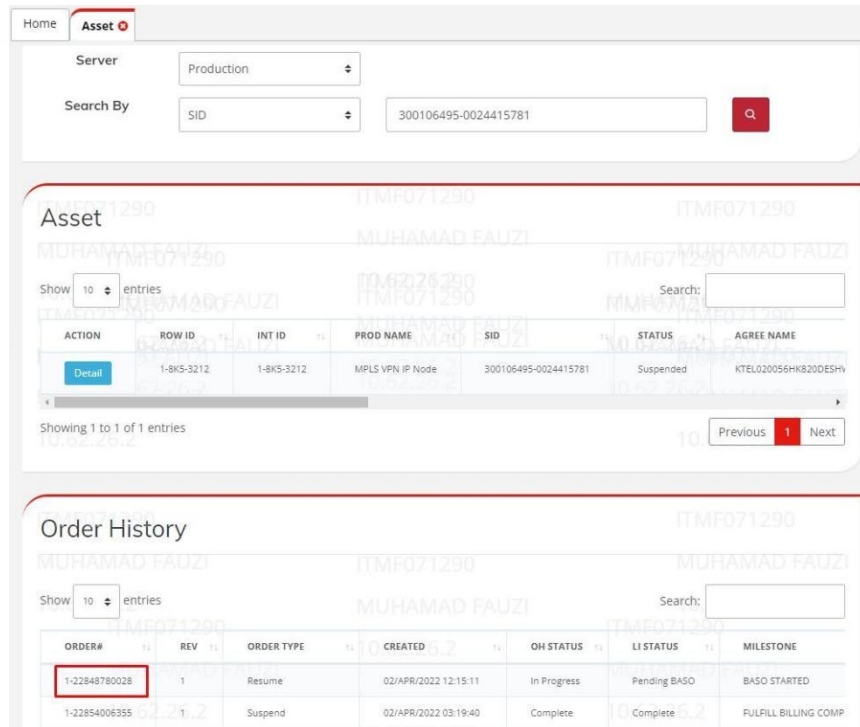
Row ID	Order	Revisi	Order Type	Status	Created By	Created	Due	Reason	Comments
1-D4-2375	8001580916	1	Closed	N	EIM_ADMIN	12/APR/2018 05:44:46	26/JAN/2019 07:00:00		BM52 BANK Backhaul Metro-e DBS Sigma CREATEDBY 710337 CREATEDON 04.12.2017 13:02:33 CHANGEDBY WMAUSER CHANGEDON 14.02.2018 14:24:49

The 'Status' field is highlighted with a red box and an arrow, indicating that the status is 'N' (Not Active).

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



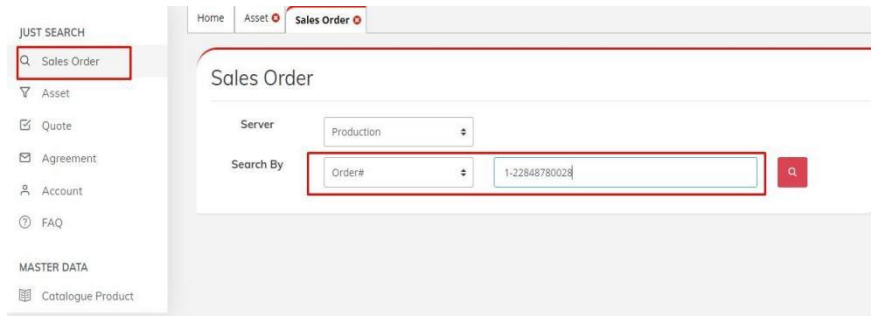
The screenshot shows the 'Asset' and 'Order History' sections of the NCXtools application. The 'Asset' section displays a table with one entry for a suspended MPLS VPN IP Node. The 'Order History' section displays a table with two entries, one of which is highlighted.

ACTION	ROW ID	INT ID	PROD NAME	SID	STATUS	AGREE NAME
Detail	1-8KS-3212	1-8KS-3212	MPLS VPN IP Node	300106495-0024415781	Suspended	KTEL020056HK820DESHV

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		Suspend	02/APR/2022 03:19:40	Complete	Complete	FULFILL BILLING COMP


Gambar 5. Pengecekan status menggunakan nomor order pada aplikasi NCXtools

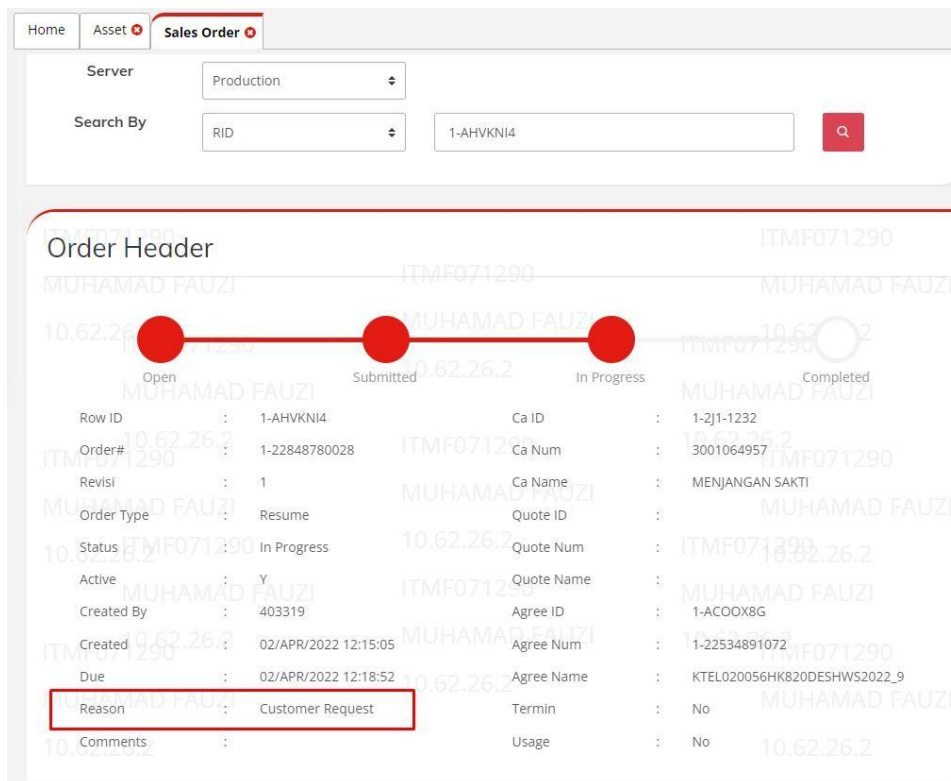
4. Setelah nomor order di copy pilih menu *Sales Order*



The screenshot shows the 'Sales Order' search interface in the NCXtools application. The 'Sales Order' menu item is highlighted in the left sidebar. The search form shows the 'Order#' field selected and the value '1-22848780028' entered.

Gambar 6. Pencarian dengan nomor order pada aplikasi NCXtools

5. Masukan nomor order pelanggan > Klik tombol 



The screenshot shows the 'Sales Order' screen in the NCXtools application. The 'Server' dropdown is set to 'Production'. The 'Search By' dropdown is set to 'RID', and the search value is '1-AHVKN14'. The 'Order Header' section displays a progress bar with four stages: Open, Submitted, In Progress, and Completed. The 'Reason' field is highlighted with a red box.

Row ID	: 1-AHVKN14	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	: MUHAMAD FAUZI
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. Pengecekan 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 JATIUIWUNG,2,JATIUIWUNG [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

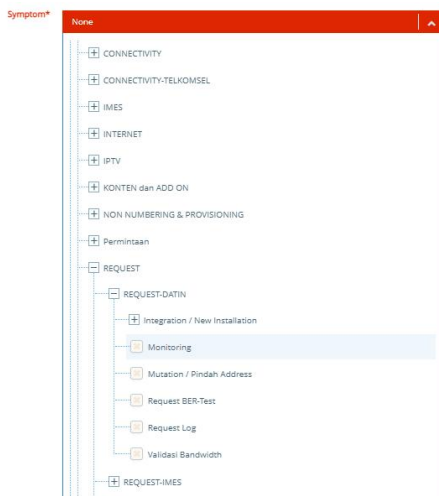
Cara Handling :

- Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan terpantau ***Suspended/Inactive/Inprogres*** maka Agent memberikan informasi ke pelanggan bahwa layanan ter-*suspend* dan Agent akan berkoordinasi dengan AM untuk membantu keluhan pelanggan. Paralel Agent mengedukasi ke pelanggan untuk berkoordinasi juga dengan AM agar bersama-sama melakukan percepatan penyelesaian isu di sisi administrasi (kemungkinan masalah perpanjangan/perubahan kontrak). Arahnya adalah agar AM melakukan proses **RO (Resume Order)** dengan membuat BA(Berita Acara)/kontrak baru/RO terlebih dahulu untuk kemudian diteruskan kepada rekan terkait untuk *open suspend* (oleh AM dan tim).

Note:

- 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.
 - 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.
- Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan di NCX terpantau *active*, sementara di SSH tool terbaca *suspended* maka boleh *open/create tiket monitoring* dengan catatan pelanggan/AM mengetahui nomor **RO (Resume Order)**. Apabila setelah dilakukan *open suspend* oleh rekan terkait (DSO, ROC dan tim sudah *open suspend update* di tiket monitoring) namun layanan pelanggan dilokasi masih gangguan selanjutnya **headline tiket**

diganti dari monitoring menjadi gangguan agar lebih sesuai dengan kondisi real layanan (gangguan) dan antisipasi kebutuhan permintaan perhitungan restitusi dari pelanggan.



Gambar 9. Contoh create/open tiket monitoring layanan DATIN

- c. Apabila setelah dilakukan pengecekan status layanan pelanggan terpantau *active* namun hasil pengecekan di NCX terdapat order history **Disconnect** atau **Suspended** dan status sedang *inprogress* maka edukasi pelanggan untuk berkoordinasi dengan AM dengan mekanisme sebagaimana dipaparkan dalam poin 1. a dan 1. b di atas.

Asset											
Show 10 entries											
ACTION	ROW ID	INT ID	PROD NAME	SID	STATUS	AGREE NAME	AGREE NUM	CA NAME	CA NUM	NIPNAS	BA NAME
Detail	1-45V4D4D	1-4RSP6D	ASTNet	1206786305	Inactive	1-14575962052.1	1-14575962052	PT SURYA KENCANA GEMILANG	1-13MHPQD	4608963	PT SURYA KENCANA GEMILANG
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
1-14576214355	1	Disconnect	04/MAR/2021 19:55:40	Complete	Complete	FULFILL BILLING COMPLETE
1-10348837302	1	New Install	10/APR/2020 14:10:29	Complete	Complete	FULFILL BILLING COMPLETE

Gambar 10. Status pelanggan pada order history aplikasi NCXtools