


PANDUAN SOLUSI GANGGUAN PASCA PSB < 60 HARI LAYANAN INTERNET

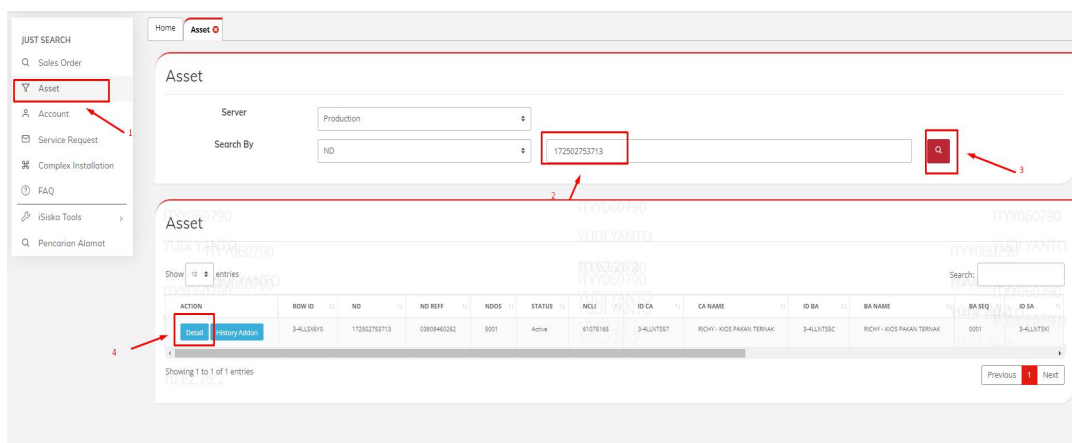
Deskripsi: Pelanggan PSB (Pasang Baru) kurang dari 60 hari setelah PSB mengalami kendala tidak bisa koneksi

Cara Identifikasi Case:

A. Pengecekan status pelanggan menggunakan nomor jastel

Pengecekan status menggunakan aplikasi NCX tools <https://ncxtools.telkom.co.id/>

1. Pilih menu **RETAIL** > Klik **Asset**
2. Masukkan nomor jastel > Klik tombol 
3. Setelah muncul tampilan > Klik **Detail**

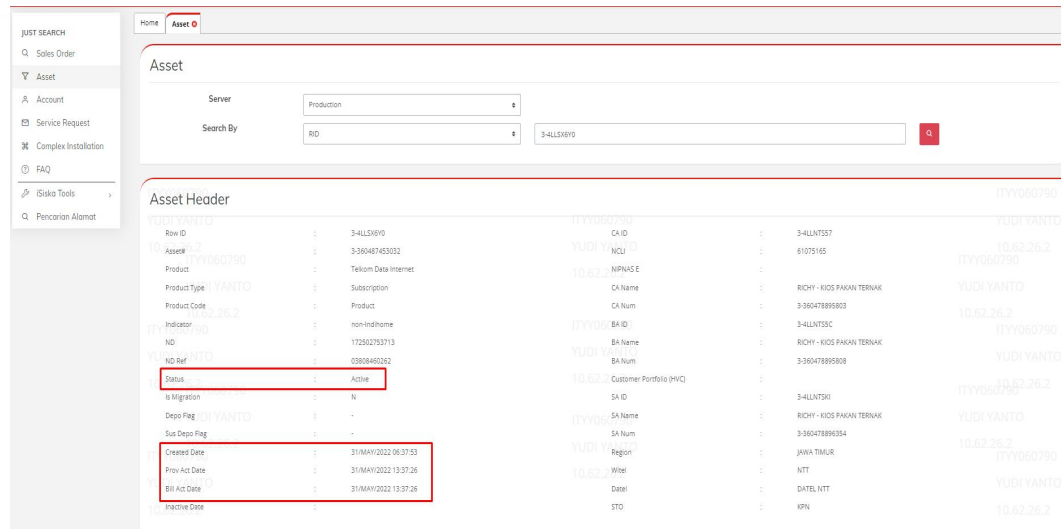


The screenshot shows the NCX tools application interface. On the left sidebar, the 'Asset' menu is highlighted with a red box and arrow labeled '1'. The main area shows the 'Asset' search form with a 'Search By' dropdown set to 'ID' and a search field containing the jastel number '172502753713', which is also highlighted with a red box and arrow labeled '2'. A red search button with a magnifying glass icon is highlighted with a red box and arrow labeled '3'. Below the search form, a table of assets is displayed. The first row is highlighted, and the 'Detail' button in the 'ACTION' column is highlighted with a red box and arrow labeled '4'.

ROW ID	ID	ID REF	IDOS	STATUS	NCX	ID CA	CA NAME	ID BA	BA NAME	BA STQ	ID SA
3-4LSDX10	172502753713	03809465262	0001	Active	61070168	3-4LJY7587	RICHY-KIOS PAKAI TERIAK	3-4LJY758C	RICHY-KIOS PAKAI TERIAK	0001	3-4LJY7590

Gambar 1. Input nomor jastel pada aplikasi NCX tools

4. Perhatikan status pelanggan *active*



The screenshot shows the 'Asset' page in the NCX tools. The 'Status' field is highlighted with a red box and shows 'Active'. Other fields like 'Created Date' and 'Pray Act Date' are also highlighted with red boxes.

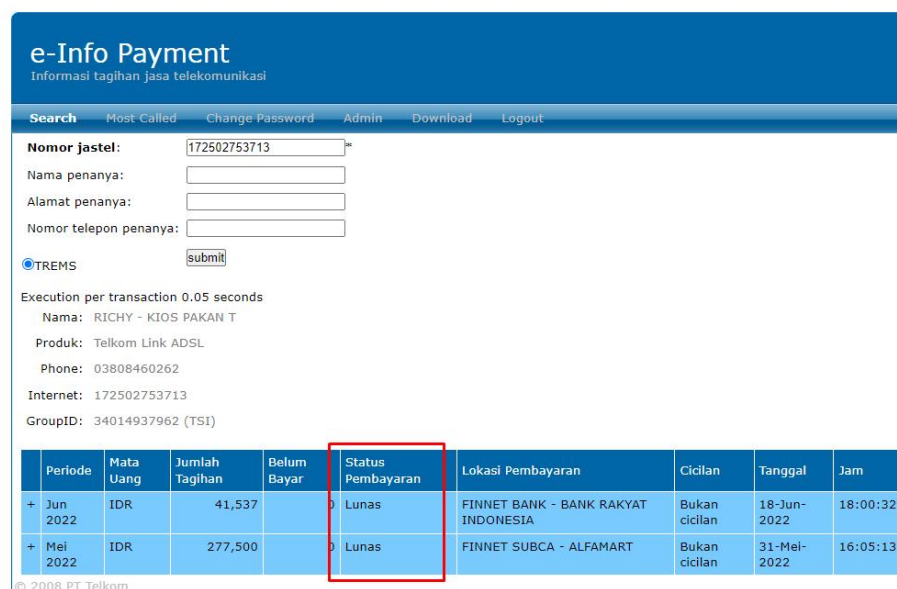
Gambar 2. Status pelanggan pada aplikasi NCX tools

B. Pengecekan tagihan pelanggan menggunakan nomor jastel

1. Pengecekan tagihan pelanggan menggunakan aplikasi E-payment

<http://10.60.165.60/index.php?idx=0>

2. Pastikan status pembayaran pelanggan LUNAS dan pembayaran awal sesuai dengan bulan PSB pada aplikasi NCX



The screenshot shows the 'e-Info Payment' application. The 'Status Pembayaran' field is highlighted with a red box and shows 'Lunas'. The application also displays a table of payment transactions.

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Jun 2022	IDR	41,537	0	Lunas	FINNET BANK - BANK RAKYAT INDONESIA	Bukan cicilan	18-Jun-2022	18:00:32
+ Mei 2022	IDR	277,500	0	Lunas	FINNET SUBCA - ALFAMART	Bukan cicilan	31-Mei-2022	16:05:13

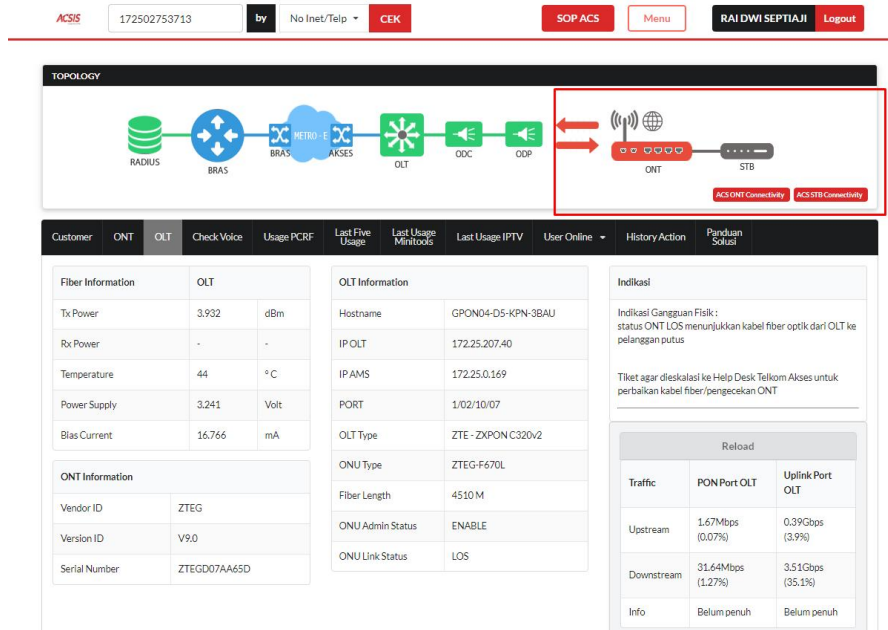
Gambar 3. Status pembayaran pelanggan pada aplikasi E-payment

C. Pengecekan jaringan pelanggan

1. Pengecekan jaringan pelanggan menggunakan aplikasi

<https://acs-ibooster.telkom.co.id/index.php/login>

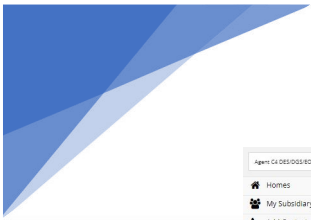
2. Pastikan hasil pengecekan terpantau gangguan



Gambar 4. Status jaringan pelanggan mengalami kendala/gangguan

Cara Handling :

1. Apabila hasil pengecekan status pelanggan *inactive* dan status pembayaran **BELUM LUNAS**, maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu
2. Apabila hasil pengecekan status pelanggan *active*, status pembayaran **LUNAS** dan status jaringan pelanggan terpantau normal, maka Agent dapat mengedukasi pelanggan untuk melakukan restart modem/pengecekan jaringan internal terlebih dahulu
3. Apabila hasil pengecekan status pelanggan *active*, status pembayaran **LUNAS** dan status jaringan pelanggan terpantau gangguan, maka Agent dapat melakukan open tiket dengan memilih Symptom INTERNET > Gangguan Pasca PSB < 60 Hari



Gambar 5. Open tiket pelanggan PSB pada aplikasi MyCX

Gambar 6. Symptom untuk open tiket pelanggan gangguan pasca PSB < 60 hari

Note : Salah satu ciri bahwa pelanggan PSB < 60 hari, sebelum memilih symptom akan muncul notifikasi "Tiket ini merupakan Tiket Fullfilment"