TIDAK BISA WEB TERTENTU.



Muncul internet positif?

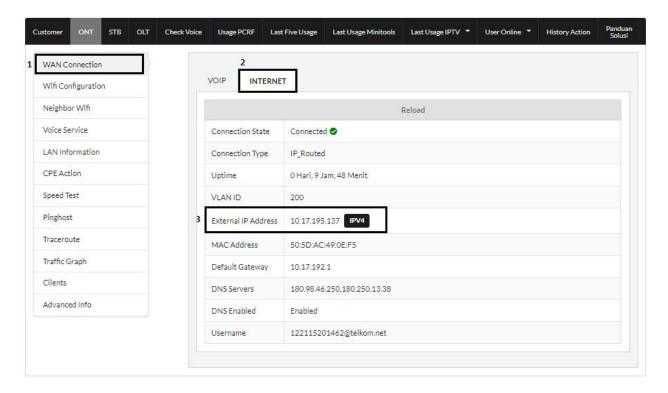
JIKA TIDAK MUNCUL

Cek IP Pelanggan

- Jika IPv4 maka lanjut coba website lain
- [Khusus STO Cicadas] Jika IPv6 maka bisa disable IPv6 untuk dikembalikan ke IPv4

1. Cara Cek IP Pelanggan di ACSIS

- o Pilih menu ONT
- o Pilih WAN Connection Klik Internet



1. Cara Disable IPv6 sbb:

- 1. Pilih menu ONT
- 2. Klik CPE Action Muncul tombol Disable IPv6 [Klik]
- 2. Jika Proses disable masih gagal,maka coba website lain Coba website lain, hasil :
 - 1. Tidak bisa, cek lagi hasil ukur.

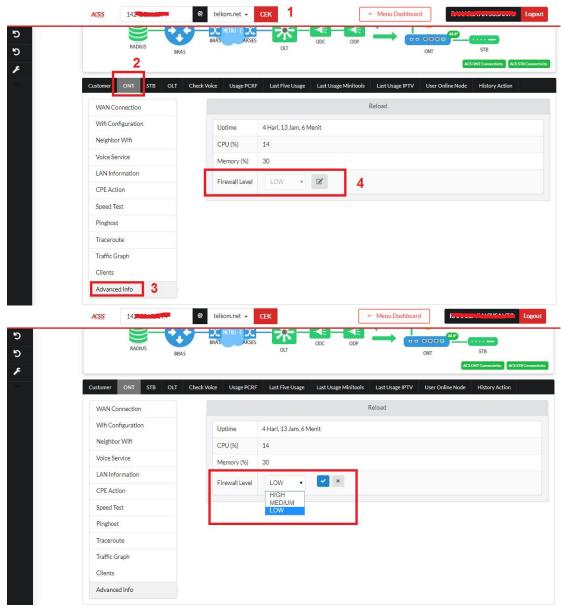
2. Bisa, lanjut cek Advanced Info.

CEK ADVANCED INFO di ACSIS

1. Ubah settingan:

1. **ZTE**: ke LOW

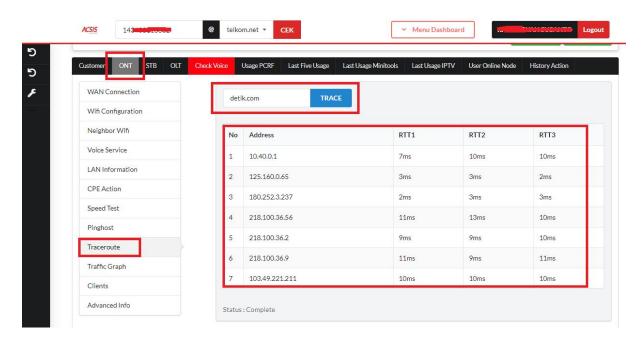
2. Huawei : ke MEDIUM



Coba akses kembali website.

- Berhasil, FCR (Input Irma & Incident FCR YES).
- Gagal, lanjut Traceroute

TRACEROUTE di ACSIS



- 1. Tanya web yang dituju.
- 2. Masukkan ke traceroute. Hasil:
 - 1. Muncul 36.86.63.185: artinya, masuk internet positif.
 - 2. Muncul 36.86.63.183n: artinya, salah tulis alamat.

ESKALASI

- Symptom: Bisa Browsing Tidak Bisa ke Website Tertentu (Save Draft)
- Tambahkan pada Deksripsi Pelaporan :
 - o website yang tidak bisa diakses
 - Jika nama website : cantumkan WWW. (contoh > <u>WWW.contoh.com</u>)
 - Jika Game : cantumkan game : nama game (contoh > Game : Supermario)
 - keterangan gagal akses

contoh : web tidak bisa dibuka sama sekali, web hanya muncul gambar, web tidak bisa login, bisa buka webnya, login OK, namun ada menu yang tidak bisa dibuka/tidak

akses menggunakan jaringan/provider lain
contoh: akses menggunakan jaringan koneksi telkomsel lancar