

Tidak Bisa Melakukan Panggilan Roaming

To do list

Tanyakan ke pelanggan:

Keterangan gagal OC saat IR.

Lokasi Detail Kejadian dan Waktu Kejadian.

Kekuatan sinyal (2G, 3G, 4G, 5G).

No. Tujuan (semua nomor atau hanya khusus nomor tertentu saja).

Pastikan No. Tujuan sudah menggunakan +kode negara kemudian nomor tujuan tanpa diawali 0.

Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor di lokasi tersebut.

Merk Hp Pelanggan.

Jaringan Operator setempat yang digunakan.

Lakukan Pengecekan:

Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama, lakukan follow up ke pihak terkait.

Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi gangguan.

Possible Cause

1. Cek Status MSISDN

Prepaid: Cek status masa aktif di DSC/Merah Putih. Jika sudah tidak aktif edukasi ke Pelanggan.

Postpaid: Cek status pembayaran/pemblokiran, jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran.

2. Cek Kuota/Pulsa yang dimiliki Pelanggan

Prepaid: Jika tidak memiliki kuota panggilan Roaming pastikan Pelanggan memiliki pulsa yang mencukupi.

Postpaid: Jika tidak memiliki bonus panggilan Roaming pastikan Pelanggan memiliki limit yang mencukupi.

Untuk penggunaan Kuota panggilan, pastikan Pelanggan memiliki kuota panggilan yang sesuai dengan tujuannya.

3. Cek profil HLR di DSC

Cek profil HLR bagian Blocking/Barring Service dan Pastikan untuk fitur IR aktif.

Jika statusnya blocked :

Prepaid : silahkan eskalasi ke FOS untuk unblock menggunakan remedy AO

Postpaid : silahkan refresh Fitur Roaming dengan Remove lalu Add Offer International Roaming

Jika masih terkendala lakukan Cancel Location dengan eskalasi ke FOS

4. Coba pindahkan kartu ke handset atau HP lain

Jika setelah dipindah ke HP lain tidak bermasalah, namun pelanggan menyatakan nomor lain di HP-nya tidak ada masalah, sarankan pelanggan untuk Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone

Jika setelah dipindah ke HP lain masih bermasalah, pastikan hanya nomor ybs yang bermasalah. Edukasi pelanggan untuk melakukan reset jaringan di pengaturan HP-nya dengan memilih operator secara manual yang tersedia di area tersebut.

5. Pastikan operator yang digunakan Pelanggan di luar negeri sesuai dengan roaming partner Telkomsel.

Jika seluruh solusi sudah diberikan namun masih berkendala lanjutkan ke pembuatan tiket.

Mandatory Ticket

1. Tier Pelanggan
2. Jenis kartu (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop)
3. MSISDN A number
4. MSISDN B number
5. Nama pelanggan
6. Keterangan gagal yang didengar/pesan error tampil dilayar
7. Waktu dan lama kejadian (tgl/bln/thn dan jam).
8. Lokasi A number dan operator mitra roaming yang dipergunakan
9. Lokasi B number.
10. Terjadi di semua lokasi atau di lokasi tertentu.
11. Jaringan yg digunakan / bermasalah.
12. Jenis HP yg digunakan (Merk & Type) sesuai DSC, atau sesuai dengan yang informasikan pelanggan.
13. CP lain yang dapat dihubungi.

*Khusus CTP E-Care ada tambahan mandatory Channel Komplain dan nama akun Pelanggan.

Note :

SOP-007/CCM-AC/CHM/VI/2017- Penanganan Keluhan Pelanggan terkait Produk atau Layanan melalui CTP (KM3414102206).

KIP

1. Call - Tidak bisa melakukan call
2. Call - Tidak bisa terima call
3. Call - Drop Call, Signal full
4. Call - Drop Call, Signal tidak stabil/lemah
5. Call - Kualitas suara kresek-kresek/terputus-terputus, Signal Full
6. Call - Kualitas suara kresek-kresek/terputus-terputus, Signal tidak stabil/lemah

Notes: KIP disesuaikan dengan Klasifikasi

*Isi atribut fleksibel dibagian Layanan Network pilih panggilan roaming