

Pansol - Sinyal Lemah/ Sinyal Tidak Stabil

To do list

Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN di Aplikasi

Tanyakan ke pelanggan:

1. Lokasi Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya.
2. Waktu Kejadian
3. Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor Telkomsel di lokasi tersebut.
4. Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan berapa bar
5. Kekuatan sinyal yang diterima (2G, 3G, 4G, atau 5G).
6. Tanyakan alamat detail pelanggan
7. Lokasi berada didalam gedung / apartement atau luar gedung.
 - Jika berada di dalam gedung / apartement agar ditanyakan berada di lantai dan nomor
 - Jika ditanyakan pelanggan kenapa ditanyakan poin 7 ini: Hal ini untuk mengetahui coverage

Possible Cause

1. Lakukan pengecekan pada Indira dan DSC
 - Cek Status fitur 4g atau 5G apakah sudah active atau belum (untuk nomor postpaid)
2. Kendala di dalam Gedung atau Apartement

Jika pelanggan berada di dalam gedung, apartement atau ruang tertutup, sarankan pelanggan ke luar gedung. Jika pelanggan komplain karena hampir setiap saat tidak
3. MSISDN Terdampak dan Waktu Kendala
 - 3.1 Jika kendalanya dialami hanya nomor Pelanggan saja
 - Sarankan Pelanggan Refresh Jaringan dengan cara pindahkan mode jaringan dari otomatis ke manual, kemudian kembalikan lagi ke mode otomatis dan coba di Perangkat yang lain.
 - Jika diperangkat yang lain tidak berkendala berarti terdapat kendala di perangkat
 - Jika tidak bisa lakukan pengiriman tiket dan dieskalasikan ke Network
 - Jika tetap berkendala sarankan cek fisik kartu ke GraPARI dan sampaikan S&K ganti kartu. (ganti kartu hanya dilakukan apabila tidak ada sinyal sama sekali/sinyal kosong) setelah
 - 3.2 Jika kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut
 - Sarankan pelanggan Refresh Jaringan dengan cara pindahkan mode jaringan dari otomatis

- Sarankan pilih settingan jaringan di single network:

- a. Jika prioritas sisa kuota pada nomor pelanggan adalah all network, sarankan pilih settingan
 - b. Sarankan pilih settingan jaringan di single network 2G/3G/4G/5G only, namun pastikan sesuaikan dengan kondisi kuota yang dimiliki pelanggan untuk menghindari terkena GPRS
- Contoh: Jika pelanggan hanya memiliki kuota 4G only, maka pastikan data service off terlebih
- c. Jika kendalanya <1x24 Jam sarankan menunggu 1 x 24 jam untuk antisipasi gangguan

Mandatory Ticket

Class, MSISDN, Nama pelanggan, jenis kartu (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop)

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

Tanggal/Jam Kejadian : xx/xx/xx xx WIB sd xx/xx/xx xx WIB

Lokasi Pelanggan (alamat) : Jl. xx No. xx RT xx /RW xx , Kelurahan: xx, Kecamatan: xx, Kota/Kab:

SIM Capability : SIM/USIM

Customer Tier pelanggan : Diamond/Platinum/Gold/Silver

Case Owner : Call Center Bandung / Call Center Semarang / GraPARI xx / E- Care Bandung / E-

Detail Complaint : Ybs mengalami kendala sinyal lemah / tidak stabil pada jaringan

Additional Information : di sekitar xx . Patokan lokasi (kurang lebih) sekitar 100 meter dekat dengan xx. Titik koordinat lokasi kejadian (Sesuai Google Maps): xx. #real / #unreal

keterangan tambahan untuk lokasi :

Indoor/outdoor/rumah/gedung (nama gedung dan lantai jika di dalam gedung)

- Nama kota/kabupaten, kecamatan, kelurahan, nama kompleks/daerah, nama dan nomor
- Patokan lokasi/landmark terdekat dan perkiraan jarak dari landmark tersebut
- Apakah berkendalanya di semua lokasi atau hanya lokasi tersebut, Nomor lain yang berkendala sama di lokasi tersebut(jika ada), Jaringan yang terdapat di handset

KIP

Layanan Jaringan Use Service K-31 Jaringan Jelek

Layanan Jaringan Use Service K-31- Internet- lambat/lemot/ngelag,signal tidak stabil/lemah

Layanan Jaringan Use Service K-31- Drop Call, Signal Tidak stabil/Lemah

Layanan Jaringan Use Service K-33- Kualitas Sinyal di 5G jelek

Layanan Jaringan Use Service K-31-Internet- tiba-tiba terputus, signal tidak stabil/lemah

Source

SOP-007/CCM-AC/CHM/VI/2017- Penanganan Keluhan Pelanggan terkait Produk atau Layanan