

Pansol - Tidak Bisa OC Domestik

Possible Cause

Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN Di Aplikasi DSC.

Tanyakan ke pelanggan:

1. Lokasi Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya.
2. Waktu Kejadian.
3. Notifikasi gagal panggilan.
4. Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor Telkomsel di lokasi tersebut.
5. Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan berapa bar.
6. Kekuatan sinyal yang diterima (2G, 3G, 4G, atau 5G).
7. Tanyakan alamat detail pelanggan (sampai level RT/RW dan patokan).
8. Lokasi berada didalam gedung / apartement atau luar gedung.
 - Jika berada di dalam gedung / apartement agar ditanyakan berada di lantai dan nomor berapa.
 - Jika ditanyakan pelanggan kenapa ditanyakan poin 8 ini: Hal ini untuk mengetahui coverage dari BTS mana yang lebih kuat di lokasi pelanggan.
 - Untuk identifikasi awal lokasi hanya menanyakan kelurahan, kecamatan,

1. Jika terindikasi sinyal lemah/tidak stabil/blankspot maka mengacu ke Panduan komplain sinyal sesuai keluhannya.

2. Cek Status MSISDN

2.1 Prepaid:

- Cek status masa aktif di DSC/Merah Putih. Jika sudah tidak aktif edukasi ke Pelanggan.
- Cek status registrasi di DSC jika unregister dan HLR terblokir sarankan melakukan registrasi Prabayar.
- Jika status registrasi ok namun Profil HLR-nya terblokir, maka Agent create tiket.

2.2 Postpaid:

Cek status pembayaran/pemblokiran, jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran. Jika pembayaran OK tetapi MSISDN terblokir silahkan mengacu ke troubleshoot open blokir.

2.3 Jika sudah sesuai, lanjut ke step berikutnya.

3. Cek Benefit Paket Voice/Pulsa/Limit yang dimiliki Pelanggan

- Jika memiliki kuota, pastikan memiliki Bonus Voice yang sesuai OC Domestik.
- Jika tidak memiliki Benefit Paket Voice .

Prepaid: pastikan Pelanggan memiliki pulsa yang mencukupi untuk minimal satu menit panggilan.

Postpaid: pastikan Pelanggan memiliki limit yang mencukupi untuk minimal satu menit panggilan.

4. Apakah nomor pelanggan di lokasi lain bermasalah

4.1 Tanyakan jika kartu dipindahkan ke handset lain masih bermasalah atau tidak.

(Jika bermasalah, kemungkinan penyebab berasal dari handset atau SIM card

4.2 Jika permasalahan dari handsetnya, sarankan pelanggan agar ke pusat layanan handsetnya.

4.3 Jika poin 4 belum diketahui atau 4.1 belum dilakukan, lanjut ke step berikutnya.

5. Tanyakan keterangan gagal panggilannya (Sampaikan solusi sesuai dengan keterangan gagal panggilannya)

5.1 Keterangan Busy (jaringan sibuk)

Jika kendala ke satu nomor indikasi kendala di nomor tujuan, bisa dikarenakan:

- No tujuan sedang IC atau OC dan B number tidak mengaktifkan call waiting.
- MSISDN B number sedang dialihkan dan nomor pengalihannya sedang IC dan OC.
- A number di block oleh B number.

- B number digunakan pada perangkat yang tidak memiliki fitur voice (iPad atau
Jika kesemua nomor, sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan pindahkan ke hp lain.

Jika masih berkendala, create tiket.

5.2 Keterangan Call not allowed (panggilan ditolak)

Lakukan pengecekan nomor pelanggan di DSC untuk mengetahui nomor aktif, dan lakukan pengecekan history panggilan di Indira.

5.2.1 Jika kartu perdana baru ikuti panduan registrasi prepaid.

5.2.2 Sarankan pelanggan pilih mode jaringan dilocked di 2G/3G/4G.

(jika HP pelanggan mendukung dan namun pastikan sesuaikan dengan kondisi kuota yang dimiliki pelanggan untuk menghindari terkena GPRS normal.

Contoh: Jika pelanggan hanya memiliki kuota 4G only, maka pastikan data service off terlebih dahulu sebelum dipindahkan ke jaringan selain 4G/LTE only.

5.2.3 Sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan pindahkan ke hp lain.

5.2.4 Pastikan Fitur FDN (Fix Dialling Number) dalam keadaan OFF.

5.2.5 Jika masih berkendala, create tiket.

5.3 Keterangan pulsa tidak cukup melakukan panggilan (Prepaid)

Lakukan pengecekan pulsa (Prepaid). Cek update tarif panggilan di KMS (Knowledge Management System).

5.3.1 Sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan pindahkan ke HP lain .

5.3.2 Jika Pelanggan tidak memiliki bonus panggilan dan Pulsa (Prepaid) Pelanggan kurang dari satu menit panggilan sarankan pelanggan isi pulsa.

5.3.3 Jika pelanggan tidak memiliki paket data internet dan terjadi akses data non-paket kemudian data service on, sarankan untuk data service nya di off kan dan restart hp (indikasi Pulsa tereserved Payu GPRS).

5.3.4 Jika masih berkendala, create tiket.

*Berlaku hal yang sama jika PP Halo Hybrid mengalami kendala yang sama di Mode Prepaid atau jika CLS-nya mencukupi dapat disarankan untuk berpindah ke Mode Postpaid dan membeli paket voice sesuai kebutuhannya.

5.4 Keterangan limit sudah tercapai (Postpaid)

Cek limit pelanggan di DSC dan bandingkan dengan penggunaan berjalan.

5.4.1 Jika limit sudah habis tawarkan naik limit (pastikan sesuai s&k perubahan nilai limitnya) atau sarankan tunggu reset usage di awal BC.

5.4.2 Jika limitnya masih mencukupi sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan pindahkan ke hp lain.

5.4.3 Jika masih berkendala, create tiket.

5.5 Keterangan The number you are calling is not active or out of coverage area

5.5.1 Jika kendala ke satu nomor indikasi kendala di nomor tujuan, bisa dikarenakan No tujuan sedang tidak aktif atau berada di jangkauan area.

5.5.2 Jika kesemua nomor, sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan pindahkan ke hp lain.

5.5.3 Jika masih berkendala, create tiket.

5.6 Keterangan Nomor yg anda hubungi kurang lengkap kemudian langsung

5.6.1 Jika ke satu nomor

- Pastikan nomor tujuan benar

(Jika nomor tujuan adalah nomor Telkomsel cek status nomor tujuannya di aplikasi apakah masih aktif atau tidak).

- Sarankan pelanggan coba menghubungi ke no tsb minimal 3 kali dalam jeda waktu 5 menit per panggilan.

- Sarankan Juga Pelanggan mencoba panggilan dari nomor Telkomsel yang lain ke B No tersebut.

- Jika dari semua nomor tetap sama, indikasi kendala di nomor tujuan.

Sarankan B Number untuk hubungi CTP untuk dilakukan identifikasi.

5.6.2 Jika kesemua nomor

- Sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan pindahkan ke hp

5.6.3 Jika masih berkendala, create tiket.

5.7 Cross connect/tersambung ke nomor lain

5.7.1 Lakukan pengecekan HLR B number di DSC mengaktifkan fitur call forward atau tidak. - Jika aktif maka sarankan B number untuk deaktivasi fitur call forward.

5.7.2 Jika B number tidak mengaktifkan call forward sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan pindahkan ke hp lain.

5.7.3 Jika masih terkendala (terforward ke nomor lain atau tidak dapat terhubung), tetapi setelah dicek secara fitur call forwarding tidak ada kendala, silahkan lakukan pengecekan apakah fitur VoLTE pelanggan aktif dan Apabila VoLTE Aktif, silahkan lakukan proses Non-Aktifkan VoLTE pada MSISDN yang dikeluhkan

5.7.4. Jika masih berkendala, create tiket dan jika mengetahui cantumkan cross connectnya ke nomor berapa

5.8 Tidak bisa OC ke ADN Public (133, 188, 155, dll) untuk nomor Corporate

Cek fitur Pelanggan

5.8.1 Jika aktif VPN sarankan menggunakan awalan angka "9".

Contoh: Jika nomor yang ditujukan ke CC Telkomsel 188 menjadi 9188 .

5.8.2 Jika tidak aktif VPN lanjut ke pengaduan OC Keterangan lain.

5.9 Keterangan lain

5.9.1 Jika hanya ke 1 nomor

- Pastikan nomor tujuan benar (jika nomor tujuan adalah nomor Telkomsel cek status nomor tujuannya di aplikasi apakah masih aktif atau tidak).
- Sarankan Juga Pelanggan mencoba panggilan dari nomor Telkomsel yang lain ke B No tersebut.
- Jika dari semua nomor tetap sama indikasi kendala di nomor tujuan. Sarankan B Number untuk hubungi CTP untuk dilakukan identifikasi.

5.9.2 Jika Kesemua nomor

- Sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan pindahkan ke hp
- Sarankan pelanggan pilih mode jaringan 3G/4G only (jika HP pelanggan mendukung atau lokasinya tidak terdampak 3G to 4G Network).

Disclaimer: Berikut terdapat solusi tambahan yang perlu dicek terlebih dahulu apakah masih relevan untuk smartphone saat ini (perlu ditanyakan ke team network, jika sudah tidak relevan bisa dihilangkan)

- Pastikan setting Hp (line in use) menggunakan saluran 1/line 1.
- Pastikan pengaturan panggilan untuk fitur own number sending/send my caller ID/kirim ID pemanggil dalam kondisi ON/aktif (Private Number Off).

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

REKOMENDASI KIP:

LAYANAN JARINGAN - Use Service - Call - Tidak bisa melakukan call

LAYANAN JARINGAN - Use Service - Call - Kualitas suara kressek-kressek/terputus-terputus, Signal Full

INFORMASI: (DE)AKTIVASI PRODUK - Aktivasi Paket - Informasi spesifikasi produk (tarif & benefit)

Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.

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

Mandatory Ticket Utama

Nama Customer : xxx

MSISDN-A Yang Bermasalah : 628xxx

MSISDN-B Yang Menghubungi : 628yyy

Tanggal/Jam Kejadian : 07/04/2022 02:04 WIB sd 07/10/2090 04:23 WIB

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

Segmentasi kartu : Halo//SimPATI/Loop/KartuAs/TelkomselPrabayar

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-Care Semarang

Detail Complaint : Ybs mengalami kendala tidak bisa OC pada jaringan 2G/3G/4G/5G atau semua 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 /

Notes Mandatory Ticket

1. Jika ada penambahan informasi agar tidak merubak format penulisan KIP / Mandatory tiket Case Network seperti bracket, ID TBL, meminta dihubungi dsb, dipastikan terisi pada menu Additional Information.

2. Pertanyaan Detail Lokasi, Patokan lokasi, dan Titik Koordinat.

*Jika pelanggan menyatakan tidak mengetahui detailnya / kurang kooperatif / indikasi HK dsb, maka bisa dilewat.

Mandatory Ticket Pelengkap

(Jika sudah ditanyakan tetapi Pelanggan tidak memberitahu atau infonya tidak ada di aplikasi bisa diabaikan).

1. Nomor lain yang berkendala sama di lokasi tersebut (jika ada).

2. Jaringan yang terdapat di handset (2G/3G/HSDPA/4G LTE/5G) dan Jumlah bar/titik sinyal yang didapat.
3. CP lain yang dapat dihubungi.

SLA Tiket Network

Diamond = 1 x 24 Jam

Platinum = 2 x 24 Jam

Gold = 60 Jam

Non HVC - Silver = 3 x 24 Jam