

GAGAL REGISTRASI KARTU BARU PREPAID (STATUS DSC PENDING)

Jika ada pelanggan komplain kendala tertentu, pada saat dicek didashboard MSISDN muncul namun status pending. Namun data pelanggan masih kosong. Maka itu kondisi pelanggan baru tapi gagal registrasi kartu (terpental by sistem)

Yang dilakukan Agent :

1. Edukasi Pastikan format registrasi sudah benar

Registrasi melalui SMS ke 4444

Adapun susunannya yaitu: REG(spasi)NIK#NomorKK# kirim ke 4444.

Contoh: REG 332809XXXX#332809XXXX# kirim ke 4444.

atau akses *444# lalu tekan send/kirim

2. Pastikan NIK yang terdaftar kurang dari 3 Nomer , Cek di CCIS 10.251.38.144/ccis/index.php

3. Jika Maximum Number, edukasi ke Plg NIK sudah terdaftar di 3 nomer. Gunakan NIK lain

4. Jika NIK tidak ditemukan edukasi pastikan NIK yang dimasukkan sudah benar. Jika sudah benar namun tetap gagal sarankan pelanggan konfirmasi Dukcapil

Registration History : Data Update (-1 Hour)

MSISDN	UPDATE_DATE	CHANNEL	STATUS	REGTYPE	RESP_CODE	RESP_DESC
6281366629993	2023-10-11 13:13:46	SMS	FAILED	X	PR0004	Wrong Message format
6281366629993	2023-10-11 13:08:14	USSD	FAILED	REG	PR0001	Maximum Number of MSISDN for the NIK
6281366629993	2023-10-11 13:04:33	USSD	FAILED	REG	PR0001	Maximum Number of MSISDN for the NIK

Registration History : Data Update (-1 Hour)

MSISDN	UPDATE_DATE	CHANNEL	STATUS	REGTYPE	RESP_CODE	RESP_DESC
6282310920085	2023-10-11 13:13:53	SMS	FAILED	REG	002	NIK yang Anda masukkan tidak ditemukan. Mohon cek data diri Anda dan lakukan kembali proses registrasi
6282310920085	2023-10-11 13:04:33	SMS	FAILED	REG	002	NIK yang Anda masukkan tidak ditemukan. Mohon cek data diri Anda dan lakukan kembali proses registrasi
6282310920085	2023-10-11 12:59:35	SMS	FAILED	REG	002	NIK yang Anda masukkan tidak ditemukan. Mohon cek data diri Anda dan lakukan kembali proses registrasi