

## Penanganan fitur 4G yang hilang setelah proses Ganti Kartu

### To do list

#### 1. Lakukan Validasi Utama

- Ditanyakan apakah pelanggan yang memiliki msisdn tersebut atau bukan
- Jika bukan, hanya bisa sekedar infokan terkait langkah-langkah yang harus dicek di device pelanggan

#### 2. Lakukan Pengecekan

- Profil MSISDN Di Aplikasi yang tersedia.
- Cek Device Pelanggan

#### 3. Tanyakan ke pelanggan:

- Kendala ini pertama kalinya atau sebelumnya sudah mengalami kendala yang sama
- Lokasi serta Waktu Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya
- Sudah dicoba di device lain atau belum, memastikan kendala tidak dapat sinyal 4G memang di semua device

### Possible Cause

#### 1. Pengecekan APN 4G pada aplikasi DSC di menu "Lihat HLR" dan pada aplikasi Merah Putih

- untuk msisdn Prepaid, jika belum aktif APN\*, maka lakukan add APN\* melalui Remedy AO ITSD Refresh Profile HLR - Add APN Pepaid
- untuk msisdn Postpaid, jika belum aktif APN\*, maka lakukan add fitur 4G pada menu manage order - modify offer di

Untuk detailnya silahkan mengacu pada dokumen "Summary SOP KM Add / Remove Offer"

#### 2. Jika sudah dilakukan cara pertama namun masih belum berhasil

- untuk msisdn Prepaid, refresh jaringan dengan cara update lokasi jaringan secara manual di pengaturan device pelanggan serta bisa lakukan terlebih dahulu Unregistrasi Prepaid di msisdn tersebut dan dilakukan Registrasi ulang Prepaid kembali.
- untuk msisdn Postpaid, lakukan pengulangan hapus fitur 4G lalu di add kembali fitur 4G pada menu manage order - modify offer di DSC

Jika sudah dicoba juga namun masih kendala, silahkan ke tahap selanjutnya

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

### Mandatory Ticket

#### Mandatory Tiket Utama

Nama Customer : xxx

MSISDN-A Yang Bermasalah : 628xxx

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 mendapatkan sinyal 4G keterangan xxxxx sudah dilakukan cara sebagai berikut xxxx namun masih tetap tidak bisa

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

#### **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

## **KIP**

LAYANAN JARINGAN | Use Service | Komplain | K-31 - Tidak dapat sinyal 4G

## **Notes**

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

- Cek history call 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 informas