

# Tidak Bisa Melakukan Panggilan SLI

## To do list

### Lakukan Validasi Utama

Ditanyakan apakah pelanggan yang memiliki MSISDN tersebut atau tidak

Jika bukan, hanya bisa sekedar infokan terkait langkah-langkah yang harus dicek di device

### Lakukan pengecekan

- Profil MSISDN Di Aplikasi yang tersedia.
- Cek Device Pelanggan
- Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang. Jika sudah ada informasi terkait laporan tiket sebelumnya maka bisa diinformasikan ke pelanggan.
- Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi

### Tanyakan ke pelanggan

- Tanyakan keterangan gagal OC
- Lokasi Detail Kejadian dan Waktu Kejadian
- Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan dan kekuatan sinyal ( 2G, 3G, 4G, 5G).
- No Tujuan (semua nomor atau hanya khusus nomor tertentu saja).
- Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor di lokasi tersebut.
- Kode Negara Tujuan apakah sudah sesuai atau tidak
- Kode akses SLI sudah sesuai atau tidak
- Sudah pernah melakukan panggilan SLI sebelumnya atau baru pertama kali

## Possible Cause

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

### 2. Cek Status MSISDN

a. 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

b. Postpaid:

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

### **3. Cek Profil HLR di DSC**

- Cek blocking/barring service, di bagian Call & SMS Outgoing Jika keterangan: Blocked silakan Remedy AO Blokir/Unblokir HLR
- Untuk Postpaid: Cek fitur IDD pelanggan di price plan DSC sudah aktif/belum? Jika belum

### **4. Cek Kuota/Pulsa yang dimiliki Pelanggan**

- Prepaid: Jika tidak memiliki kuota panggilan SLI pastikan Pelanggan memiliki pulsa yang
- Postpaid: Jika tidak memiliki bonus voice SLI pastikan Pelanggan memiliki limit yang

Pelanggan bisa diarahkan untuk pembelian Paket SLI

- Paket SLI 01017 (11 Negara) (KM1113749)
- Flat Call SLI 007 (12 Negara) (KM1112453)

Untuk penggunaan Kuota panggilan, pastikan Pelanggan memiliki kuota panggilan yang

### **5. Tanyakan ke pelanggan apakah bisa melakukan OC domestik**

- Jika tidak bisa OC domestik, ikuti panduan tidak Bisa OC Domestik.
- Jika bisa, pastikan cara panggilannya sudah benar menggunakan + (kode negara) (No Tujuan tanpa angka 0) dan coba alternatif menggunakan kode akses SLI 007 atau 01017.
- Tanyakan pelanggan keterangan gagal OC SLI dari suara yang didengar atau pesan error di
- Tanyakan ke pelanggan apakah kendala SLI hanya di 1 nomor luar negeri yang dituju atau nomor nomor luar negeri lain juga berkendala
- Sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone
- Sarankan Update Lokasi

### **6. Apabila kartu rusak/tidak terdaftar layanan jaringan silahkan mengacu pada SOP Penanganan Permintaan Ganti Kartu SIM melalui CTP Walk-In (KM1008570)**

### **7. Tanyakan pelanggan sudah coba pindah kartu ke HP lain atau belum**

- Jika setelah dipindah ke HP lain masih bermasalah, pastikan hanya nomor ybs yang bermasalah. Jika no tujuan dihubungi dari no lain bisa hanya no ybs yang berkendala silakan
- Jika setelah dipindah tidak bermasalah, namun pelanggan menyatakan nomor lain di HP-nya tidak bermasalah, lanjutkan ke solusi selanjutnya.

### **8. Jika seluruh solusi sudah diberikan namun masih berkendala lanjutkan ke pembuatan**

# Mandatory Ticket

Nama Customer : xxx

Msisdn A Yang Menghubungi : 628xxx

Msisdn B Yang Dituju : 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:

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

SIM Capability : SIM/USIM

Customer Tier pelanggan : Diamond/Platinum/Gold/Silver

Case Owner : call center Bandung / Semarang / GraPARI xx

Detail Complaint : Pelanggan tidak bisa melakukan panggilan SLI ke Nomor xx dengan tujuan negara xx dan keterangan gagalnya: xx menggunakan jaringan 2G/3G/4G/5G dengan kondisi sinyal xx bar. Pelanggan sudah mencoba melakukan panggilan SLI dengan cara xx. Sudah melakukan panggilan SLI ke satu nomor atau banyak nomor xx.

Additional Information : di sekitar xx . Patokan lokasi + / - 100 meter dekat dengan xx. Titik koordinat lokasi kejadian (Sesuai Google Maps): xx. Berapa kecepatan akses yang diterima (pengecekan melalui Ookla Apps) xx. #real / #unreal

## Notes Mandatory Tiket:

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
2. Pertanyaan Detail Lokasi, Patokan lokasi, Titik Koordinat, dan, maks kecepatan pada apps jika pelanggan menyatakan tidak mengetahui detailnya / kurang kooperatif / indikasi HK dsb,

## Mandatory Ticket Pelengkap

(Jika sudah ditanyakan tetapi Pelanggan tidak memberi atau infonya tidak ada di aplikasi bisa

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
3. Spesifik aplikasi/web yang berkendala.
4. CP lain yang dapat dihubungi.

## SLA Ticket Network

Diamond = 1 x 24 Jam

Platinum = 2 x 24 Jam

Gold = 60 Jam

Non HVC - Silver = 3 x 24 Jam

**Note:**

**SOP-007/CCM-AC/CHM/VI/2017- Penanganan Keluhan Pelanggan terkait Produk atau Layanan melalui CTP (KM1100455)**

## KIP

Rekomendasi KIP:

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