

# Tidak Bisa Kirim SMS

## To do list

1. Cek history call MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.
2. Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi gangguan.
3. Cek Profil MSISDN Di Aplikasi yang tersedia.
4. Tanyakan no. tujuan (semua nomor, hanya khusus nomor tertentu saja, atau sms Premium (nomor- nomor pendek, ex: SMS Banking, ADN, dsb)
5. Jika tidak bisa kirim SMS Premium: Sarankan pelanggan agar pengaturan untuk SMS Premiumnya dipastikan untuk "diizinkan". Jika sudah dilakukan, maka lanjut ke poin selanjutnya
6. Jika tidak bisa kirim SMS ke semua nomor atau hanya khusus nomor tertentu saja (selain SMS Premium), ikuti langkah berikut:

### Tanyakan ke pelanggan

- A. Lokasi Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya
- B. Tanyakan pelanggan berada dalam gedung (lantai berapa)/ luar gedung (alamat detail sampai level RT/RW dan patokan)
- C. Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor di lokasi tersebut
- D. Notifikasi Gagal SMS
- E. Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan & kekuatan sinyal ( 2G, 3G, 4G, 5G)
- F. No Tujuan (semua nomor atau hanya khusus nomor tertentu saja)
- G. Waktu Kejadian

## Possible Cause

**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/CRM /Merah Putih. Jika sudah tidak aktif edukasi ke Pelanggan

Cek status registrasi di DSC jika unregister dan HLR terblokir sarankan melakukan registrasi Pra bayar

## **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

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

### **3.1 Prepaid:**

Jika tidak memiliki kuota SMS, pastikan Pelanggan memiliki pulsa yang mencukupi (minimal untuk satu pengiriman SMS)

### **3.2 Postpaid:**

Jika tidak memiliki bonus SMS, pastikan Pelanggan memiliki limit yang mencukupi. Untuk penggunaan Kuota SMS, pastikan Pelanggan memiliki kuota sms yang sesuai dengan

## **4. Apakah nomor pelanggan di lokasi lain bermasalah?**

Jika bermasalah, kemungkinan penyebab berasal dari handset atau sim card pelanggan.

Tanyakan jika dipindahkan kartu ke handset lain, masih bermasalah atau tidak. Jika diperangkat yang lain tidak berkendala berarti terdapat kendala di perangkat sebelumnya. (Jika pelanggan kesulitan untuk mencoba di device lain, silahkan lanjutkan ke step selanjutnya)

## **5. Tanyakan keterangan gagal SMS nya**

### **5.1 Keterangan SMS gagal terkirim**

Tanyakan ke pelanggan nomor pusat pesan sudah +6281100000 atau belum, jika sudah sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone kemudian mengirim sms ke nomor sendiri (jika berhasil terkirim dan di terima komplain pelanggan sudah closed)- Sarankan pelanggan coba di HP lain, jika di HP lain bisa maka kendala ada pada HP. Jika di Hp lain masih gagal silahkan created tiket.\* Jika berdasarkan Indira sebelum gagal SMS Pelanggan terindikasi spam (mengirim SMS ke banyak nomor dalam waktu berdekatan) maka mengacu ke SOP Penanganan Pengaduan SMS Spam melalui CTP

### **5.2 Keterangan SMS pending**

Sarankan Pelanggan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan menunggu proses Pengiriman SMS 1x24 Jam

Jika ke satu nomor: Jika setelah 1x24 Jam masih Pending sarankan B Number dikirim sms dari nomor yang lain: Jika dari nomor yang lain tetap sama pastikan B number aktif, inbox tidak penuh, handset tidak bermasalah (jika masih berkendala sarankan B number hubungi CTP agar bisa diidentifikasi lebih lanjut)

Jika ke banyak nomor: Jika setelah 1x24 Jam masih Pending dan ke semua nomor create ticket

### **5.3 SMS sekali terkirim tapi di terima berulang**

Tanyakan jumlah report atau keterangan pada SMS,

- Jika hanya sekali sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone
- Jika berkali-kali maka indikasi HP terinfeksi virus, sarankan ke service centre HP pelanggan

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

# Mandatory Ticket

### **Mandatory Ticket Utama**

Menambahkan bracket segmen untuk CTP Ecare seperti: [tw], [tw dm] atau bracket lainnya

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:

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 : Ybs tidak bisa mengirim SMS ke nomor tujuan xx / semua nomor dengan keterangan gagal seperti.. , nomor lain yang berkendala sama (jika ada), lokasi nomor yang

### **Additional Information :**

di sekitar xx . Patokan lokasi + / - 100 meter dekat dengan xx. Titik koordinat lokasi kejadian

(Sesuai Google Maps): xx. CP lain yang dapat dihubungi #real / #unreal

## KIP

Use Service K31 - SMS - Tidak bisa kirim