

Pansol - Komplain 4G Service

To do list

Lakukan Pengecekan:

1. Cek history call MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.
2. Cek Profil MSISDN di Aplikasi yang tersedia.
3. Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi.

Tanyakan ke pelanggan:

1. Pastikan pelanggan sudah menggunakan USIM LTE
2. Cek profile MSISDN pelanggan Pastikan fitur 4G pelanggan sudah aktif.
3. Tanyakan handset yang digunakan pelanggan dan cek handset ybs sudah support 4G atau
4. Tanyakan mode jaringan yang digunakan pelanggan, pastikan sudah tersetting sesuai untuk mode jaringan LTE : - iPhone : enable LTE - android : LTE/WCDMA/GSM.

Possible Cause

1. Cek jenis kartu Pelanggan di DSC

Jika belum menggunakan kartu USIM edukasi untuk melakukan pergantian kartu ke GraPARI atau ganti kartu Online. Jika sudah USIM lanjut ke step berikutnya.

2. Cek jaringan device Pelanggan di DSC

Jika handset Pelanggan sudah support 4G dan settingan sudah sesuai tetapi masih belum mendapat sinyal 4G, sarankan Pelanggan coba di Handphone yang lain (Jika pelanggan kesulitan untuk mencoba di device lain, silakan lanjutkan ke step selanjutnya).

3. Cek lokasi Pelanggan

Jika pelanggan berada di coverage area 4G LTE:

- Sarankan pelanggan pindah lokasi atau ke ruangan yang lebih terbuka untuk mendapat
- Sarankan pelanggan Refresh Jaringan dengan cara Airplane mode (di on kan kemudian off kan kembali) atau Off kan lalu, On kan kembali data service.

Mandatory Ticket

Mandatory Ticket Utama

Menambahkan bracket segmen untuk CTP Ecare seperti: [tw], [tw dm] atau bracket lainnya sesuai segmen masing-masing.

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 sinyal blank 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 / #unreal

Notes Mandatory Ticket:

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

Notes:

Edukasi pelanggan : Informasikan ke pelanggan bahwa di tempat-tempat tertentu seperti basement gedung, di dalam gedung bertingkat, coverage sinyal bisa membuat gangguan

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

MSISDN, Nama pelanggan, segmentasi pelanggan (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop), Waktu kendala Hari, tanggal & jam kejadian (tambahkan keterangan kendalanya terus menerus atau hanya waktu tertentu), Lokasi detail komplain pelanggan:

- Indoor/outdoor/rumah/gedung (nama gedung dan lantai jika di dalam gedung)
- Nama kota/kabupaten, kecamatan, kelurahan, nama kompleks/daerah, nama dan nomor jalan, kode pos
- Patokan lokasi/landmark terdekat dan perkiraan jarak dari landmark tersebut
- Apakah berkendalanya di semua lokasi atau hanya lokasi tersebut, Nomor lain yang berkendala sama di lokasi tersebut (jika ada), Jaringan yang terdapat di handset (2G/3G/HSDPA/4G LTE/5G) dan Jumlah bar/titik sinyal yang didapat, CP lain yang dapat

KIP

LAYANAN JARINGAN - Use Service - Tidak dapat sinyal 4G

LAYANAN JARINGAN - Use Service - disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan

SOURCE

* Jika seluruh tahapan sudah dilakukan tetapi Pelanggan masih terkendala untuk penggunaan sinyal 4G, silahkan mengacu ke panduan komplain Network disesuaikan dengan komplain

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