

ROAMING

Aktivasi Paket Roaming

Pelanggan dapat melakukan aktivasi Paket Roaming melalui beberapa channel, yaitu:

Channel self-service: UMB *266# dan MyTelkomsel

Channel agent-assisted: GraPARI dan Call Center

Agen CTP dapat membantu proses aktivasi paket pelanggan melalui DSC pada menu Pilih Paket dan pilih bagian Roaming atau melalui channel partner: DigiPOS, MePro/B2B2C

Aktivasi paket dapat juga dilakukan oleh kerabat di Indonesia melalui outlet yang menggunakan Digipos

Cek kuota paket roaming dapat melalui My Telkomsel Apps atau hubungi *266#

Untuk menghubungi customer service, pelanggan dapat menghubungi Call Center 188 (dari dalam negeri) atau +628110000333 (gratis dari luar negeri)

notes :

Pastikan pelanggan telah mengaktifkan layanan international roaming dan memiliki CLS international roaming yang cukup

CLS Roaming mencakup pembelian paket, akses internet, dan SMS (tidak termasuk panggilan telepon baik Outgoing Call maupun Incoming Call)

Aktivasi Fitur Roaming

Agar pelanggan bisa menikmati layanan roaming ketika berada di luar negeri maka fitur IR pelanggan harus aktif.

Pengecekan fitur IR bisa dilakukan dengan melihat di info paket di DSC, di price plan atau dilakukan pengecekan di Merah Putih di price plan

Ketika membantu pelanggan untuk mengaktifkan fitur IR diwajibkan CS agar melakukan edukasi terkait dengan CLS Roaming

CLS Roaming tidak termasuk panggilan telepon baik Outgoing Call maupun Incoming Call

1. Panduan Setting HP Selama Roaming

Pastikan Pelanggan menggunakan 1 simcard yg aktif & lakukan restart untuk langkah awal

1.1 Sinyal Tidak Muncul

Pilih pengaturan Jaringan - Otomatis / Manual lokal operator roaming

Jika gagal tidak tersambung, permintaan aktivasi IR & buka blokir

1.2. Sinyal Terhubung, Internet Roaming tidak Jalan

Pastikan kuota roamax, pulsa tersedia dan masa aktif paket dan masa aktif kartu sesuai di *888#

Pastikan Tombol Data seluler dan data Roaming Aktif ON

Pastikan pengaturan APN = internet

1.3. Sinyal terhubung, Panggilan telpon tidak ada suara / gagal

Gunakan kode +62 contoh 081213** menjadi +6281213**

Matikan fitur VOLTE di pengaturan jaringan (koneksi)

Gunakan operator roaming partner* - ubah pengaturan otomatis menjadi manual - Cari - Pilih roaming partner

notes: roaming partner disesuaikan dengan list partner yang bekerja sama dengan Telkomsel di setiap negara

2. Gagal Aktivasi Roaming

Apabila terjadi gagal aktivasi paket roaming, bisa jadi dikarenakan sudah reach CLS Roaming, dikarenakan saat ini DSC hanya dapat menampilkan Batas Pemakaian Roaming, tanpa adanya detail informasi Penggunaan Sementara khusus Roaming, adapun beberapa step yang perlu dilakukan :

Apabila ada nya kegagalan aktivasi paket roaming : silahkan check Batas Pemakaian Roaming pelanggan
Apabila Batas Pemakaian Roaming masih aman (melebihi dari paket yang ingin di aktifkan) : silahkan cek splunk dan pengecekan lain

untuk Pengecekan batas pemakaian roaming dapat dilakukan melalui Indira CDR dengan melakukan penghitungan manual paket roaming yang aktif pada nomor Pelanggan + payu data roaming + sms payu roaming pelanggan.

Apabila gap antara pemakaian sementara roaming dan cls roaming dibandingkan dengan paket yang ingin diaktifkan, dan hasilnya adalah kurang maka dapat disarankan untuk upgrade CLS Roaming.

Apabila masih cukup, maka silakan lakukan analisa lain melalui splunk jika ada dan atau dapat di create tiket ke IT untuk eskalasi lebih lanjut.

3. Menerima International Roaming Call dari 6281111

Pelanggan menerima Call dari 6281111 yang menconsume kuota Pelanggan, Pelanggan menanyakan validitas charging interaksi tersebut

Charging Roaming Incoming Call dari 6281111 adalah valid. Sedangkan untuk detail long number yang menghubungi saat ini memang tidak dapat diinformasikan karena operator partner tidak diwajibkan menginformasikan Calling Number (A Number) dan hal ini sudah sesuai dengan aturan GSMA.

notes:

Untuk Telkomsel Halo, saat ini semua paket roaming masuk CLS roaming, kecuali:

Paket Halo Diaspora (masuk ke CLS domestik)

PAYU Voice Roaming tidak masuk dalam CLS dan akan ditambahkan saat tagihan keluar

Mandatory Ticket

MSISDN :
Keterangan Gagal :
Tanggal kejadian :
Channel Aktivasi :
Batas Pemakaian Roaming :
Perhitungan Manual Roaming :

Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang tersedia. Jika lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi gangguan.