

Tidak Bisa Terima SMS

To do list

Lakukan Pengecekan

Profil MSISDN di Aplikasi

Tanyakan ke pelanggan

- Lokasi Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya
- Apakah pelanggan berada didalam gedung (lantai berapa) atau luar gedung (alamat detail sampai level RT/RW dan patokan)
- Apakah yang berkendala satu nomor saja atau banyak nomor di lokasi tersebut
- Jenis Handset yang digunakan pelanggan
- Apakah pelanggan sebelumnya sudah mencoba cara sendiri seperti restart HP atau airplane mode
- Meminta informasi Notifikasi Gagal SMS yang pelanggan terima
- Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan dan kekuatan sinyal (2G, 3G, 4G, 5G)
- No Pengirim (semua nomor atau hanya khusus nomor tertentu saja)
- Waktu dan Tanggal Kejadian
- Apakah pelanggan melakukan pengiriman sms secara jumlah banyak dan dalam waktu bersamaan?

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 (terutama status OCS dan SRM). Jika sudah tidak aktif edukasi ke Pelanggan
- Cek status registrasi di DSC jika unregister dan HLR terblokir sarankan melakukan registrasi Pra bayar melalui SMS :
REG<spasi>NIK#Nomor KK# kirim ke 4444 atau jika gagal bisa dibantu registrasi via DSC.

2.2 Postpaid :

- Cek status masa aktif di DSC (terutama status OCS dan SRM)
- Cek status pembayaran/pemblokiran, jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran

2.3 Cek HLR : Prepaid / Postpaid, apakah aktif atau blocked 2, cek basic service Profile : SMS MT aktif atau tidak

3. 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, apakah masih berkendala atau tidak. Jika diperangkat yang lain tidak berkendala berarti terdapat kendala di perangkat sebelumnya (Jika pelanggan kesulitan untuk mencoba di device lain).

4. Lakukan pengecekan history interaksi MSISDN atau Gangguan

Cek history interaksi 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 informasi gangguan.

5. Tanyakan keterangan gagal SMS nya

5.1 Tanyakan keterangan gagal SMS nya

- Pastikan ke pelanggan inbox tidak penuh, dan nomor pusat pesan adalah +6281100000 , Setingan di HP android : Pilih Pesan, Setingan kemudian Pilih nomor pusat pesan kemudian isi +6281100000, dan untuk Iphone settingan nomor pusat pesan melalui **5005*7672*+6281100000# kemudian OK
- Sarankan Pelanggan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone
- Sarankan pelanggan mengirim sms ke nomor sendiri , (jika berhasil terkirim dan di terima komplain pelanggan sudah closed)
- Jika berkenan, sarankan pelanggan untuk pindahkan ke HP lain yang bukan Smartphone untuk cek Inbox tidak penuh.
- Pastikan nomor penerima statusnya aktif & tidak penuh inboxnya
- Jika masih belum bisa terima SMS , Silahkan Created tiket

5.2 SMS Tidak Bisa Ditampilkan (Terpotong/Downloading)

- Konfirmasi jenis handset pelanggan (sesuai dengan DSC atau tidak) dan pastikan handset pelanggan mendukung untuk menerima SMS >160 karakter.
- Pastikan inbox tidak penuh
- Sarankan pelanggan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone
- Sarankan pelanggan mengirim sms ke nomor sendiri, (jika berhasil terkirim dan di terima komplain pelanggan sudah closed)
- Jika masih belum bisa terima SMS , Silahkan Created tiket

5.3 SMS Diterima Berulang

- Jika dari nomor ADN silakan ke prosedur cancel ADN
- Jika 1 nomor atau semua nomor , sarankan pelanggan up date lokasi dan refresh no pusat pesan +6281100000
- Jika hanya 1 kali saja dan no pengirim tidak merasa mengirim SMS berulang-ulang, sarankan nomor penerima cek setting HP atau sarankan ke service center.

Mandatory Ticket

Mandatory Ticket

1. Class, MSISDN, Nama pelanggan, jenis kartu (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop)
- *Khusus CTP E-Care ada tambahan mandatory Chanel Komplain dan nama akun Pelanggan
2. Nomor yang mengirim (keterangan berkendalanya jika SMS ke satu nomor saja atau ke semua nomor)
3. Keterangan/notifikasi yang muncul ketika gagal
4. Waktu kendala Hari, tanggal & jam kejadian (tambahkan keterangan kendalanya terus menerus atau hanya waktu tertentu)
5. 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
 - Gagal SMS lebih dari satu nomor di lokasi yg sama
6. Lokasi nomor yang dituju
7. Nomor lain yang berkendala sama di lokasi tersebut (jika mengetahui)
8. Jaringan yang terdapat di handset (2G/3G/HSDPA/4G LTE/5G) dan jumlah bar sinyal yang diterimanya
9. CP lain yang dapat dihubungi

KIP

*update soon

Source