

Pansol - Tidak Bisa Connect Internet/Tidak Bisa Browsing

To do list

1. Lakukan Validasi Utama

- Ditanyakan apakah pelanggan yang memiliki msisdn tersebut atau bukan
- Jika bukan, hanya bisa sekedar infokan terkait langkah-langkah yang harus dicek di device pelanggan

2. Lakukan Pengecekan:

- Profil MSISDN Di Aplikasi DSC
- 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 gangguan.

3. Tanyakan ke pelanggan:

- Lokasi Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya.
 - Tanyakan pelanggan berada didalam gedung (lantai berapa) atau luar gedung (alamat detail sampai level RT/RW dan patokan).
 - Detail kondisi keluhan sinyal pelanggan.
 - Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor di lokasi tersebut.
 - Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan dan kekuatan sinyal (2G, 3G, 4G, 5G).
 - Alamat web/aplikasi yang berkendala (semua akses atau hanya khusus web/aplikasi tertentu).
 - Waktu kejadian sejak kapan tidak bisa digunakan
 - Pastikan settingan device sudah sesuai.
 - Sudah dicoba di device lainnya atau belum
 - Tipe Device yang digunakan
 - Apakah pernah melakukan paket internet sebelumnya?
- EX: Case tidak bisa connect ke internet: jika data service sudah dalam kondisi On, SimCard Telkomsel yang digunakan akses datanya digunakan pada SIM 1 atau 2 sesuai dengan jaringan data yang muncul pada layar devicenya (khusus perangkat yang memiliki dual sim card) dsb

Possible Cause

1. Tanyakan kondisi sinyal yang diterima Pelanggan.

Jika terindikasi sinyal lemah/tidak stabil/blankspace maka mengacu ke Panduan Solusi komplain sinyal sesuai keluhannya.

2. Cek Status MSISDN

- Prepaid:
 - Cek status masa aktif di DSC/Merah Putih. Jika nomor pelanggan sudah tidak aktif maka infokan ke pelanggan.
 - Cek status registrasi di DSC unregistered dan HLR terblokir sarankan melakukan registrasi Pra bayar.
- Postpaid:
 - Cek status pembayaran/pemblokiran. Jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran. Jika pembayaran OK tetapi MSISDN terblokir silahkan mengacu ke troubleshoot sudah bayar tetapi nomor blokir.
 - Apakah terindikasi Blokir HUM? Jika Iya, silahkan mengacu pada SOP Mekanisme High Usage Monitoring dan Open Blokir HUM (KM3417012332)

3. Cek Profil HLR

Jika pada Menu: APN Profile tidak ada APN * (bintang) dan/atau pada Menu Blocking/Baring Service: 2G/3G/4G Data-nya Blocked, maka pastikan Validasi Datanya OK untuk:

- Prepaid:
 - Add APN Prepaid via remedy AO.
- Postpaid:
 - Cek fitur GPRS/4G sudah ada atau belum kalau belum tinggal di add.
 - Jika fitur GPRS/4G sudah ada, silahkan coba remove lalu add kembali.
 - Jika cara pertama dan kedua belum berhasil silahkan create tiket untuk permintaan aktivasi fitur GPRS/4G nya.

4. Cek Kuota/Pulsa yang dimiliki Pelanggan

- Jika memiliki Kuota Pastikan Pelanggan memiliki kuota yang sesuai dengan akses internet yang dilakukannya (Kuota Utama, Kuota Lokal, Kuota Aplikasi, etc).
- Jika tidak memiliki Kuota
 - Prepaid: Pastikan pelanggan memiliki pulsa yang mencukupi dan sarankan melakukan aktivasi paket internet sesuai dengan kebutuhan (apabila pelanggan memiliki pulsa namun tidak ada paket internet edukasi terkait tarif GPRS tanpa kuota)
 - Postpaid: Pastikan pelanggan memiliki main package yang aktif, jika belum ada sarankan pelanggan untuk ganti ke main package (apabila pelanggan memiliki limit namun tidak ada paket internet dan fitur GPRS/4G aktif edukasi terkait tarif GPRS tanpa kuota)

5. 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.

6. Cek status IMEI

Lakukan pengecekan status IMEI dari device pelanggan di *337*1# atau di <https://imei.kemenperin.go.id/>

7. Alamat web/Aplikasi Yang berkendala

a. Jika hanya satu alamat web/aplikasi dan dialami oleh banyak Pelanggan Telkomsel lain dalam tempo <1x24 Jam:

- Pastikan alamat web/aplikasi yang dituju tidak mengandung unsur Web/ Situs Palsu, Vulgar, Penipuan, Judi, atau SARA, dan tidak termasuk dalam list yang dilakukan pemblokiran oleh Kemkominfo
- Permasalahan bisa disebabkan oleh maintenance pada web/aplikasi tersebut. Sarankan clear cache, reinstall atau tunggu maksimal 1x24 jam.
- b. Jika berkendala di semua akses alamat web/aplikasi, lanjutkan ke tahap berikutnya.

8. MSISDN Terdampak dan Waktu Kendala

a. Jika kendalanya dialami hanya nomor Pelanggan saja:

- Sarankan Pelanggan Refresh Jaringan dengan cara Airplane mode (di On kan kemudian Off kan kembali) atau Off kan lalu, On kan kembali data service. Pastikan Mode jaringan pilih yg single network 2G/3G/4G/5G only, dan coba di Perangkat yang lain.
- Jika tetap berkendala atau solusi telah dilakukan, maka Agent bantu Refresh Profil Internet:

Prepaid: Agent koordinasi dengan Petugas yang bertanggung jawab menggunakan Aplikasi Remedy AO.

Postpaid: Cek fitur GPRS/4G sudah ada atau belum kalau belum tinggal di add. Jika fitur GPRS/4G sudah ada, silahkan coba remove lalu add kembali. Jika cara pertama dan kedua belum berhasil silahkan create tiket untuk permintaan aktivasi fitur GPRS/4G nya.

b. Jika kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut:

- Jika kendalanya <1x24 Jam sarankan menunggu 1 x 24 jam untukantisipasi gangguan jaringan sementara dan bantu refresh profil internet (langkahnya sesuai poin a).
- Disarankan membuat catatan khusus di logbook masing-masing jika dalam waktu berdekatan banyak pelanggan mengeluhkan hal yang sama, maka lakukan report ke grup internal masing-masing Agent.

Notes:

- Pastikan penyampaian solusi pilih single network sesuai dengan profil kuota yang dimiliki pelanggan.
- Jika poin.a dan b sudah dilakukan namun masih berkendala, maka lanjut ke tahapan selanjutnya.

9. Jika seluruh solusi sudah diberikan namun masih berkendala lanjutkan ke pembuatan tiket.

Notes:

Special Case

Pelanggan hardcomplaint atau special case bisa langsung ditiketten tanpa menunggu 1x24 jam

Edukasi pelanggan

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

SOP terkait

SOP-007/CCM-AC/CHM/VI/2017- Penanganan Keluhan Pelanggan terkait Produk atau Layanan melalui CTP (KMI100455)

Mandatory Ticket

Mandatory Ticket Utama

Nama Customer : xxx

MSISDN-A Yang Bermasalah : 628xxx

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 / Semarang / GraPARI xx

Detail Complaint : Akses internet lambat di jaringan 2G/3G/4G/5G saat browsing facebook

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:

1. Jika ada penambahan informasi agar tidak merubet format penulisan KIP / Mandatory tiket Case Network seperti bracket, ID TBL, meminta dihubungi dsb, dipastikan terisi pada menu Additional Information.
2. Pertanyaan Detail Lokasi, Patokan lokasi, Titik Koordinat, dan, maks kecepatan pada apps jika pelanggan menyatakan tidak mengetahui detailnya / kurang kooperatif, indikasi HK dsb, maka bisa dilewat.

Mandatory Ticket Pelengkap

(Jika sudah ditanyakan tetapi Pelanggan tidak memberi 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. Spesifik aplikasi/web yang berkendala.
4. 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 Ja