

Kualitas Suara

To do list

Lakukan Validasi Utama

Tanyakan apakah pelanggan yang memiliki msisdn tersebut atau bukan,

Jika bukan, hanya bisa sekedar infokan terkait langkah-langkah yang harus dicek di device

Cek history call 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

Lakukan Pengecekan

Profil MSISDN Di Aplikasi yang tersedia.

Cek Device Pelanggan

Tanyakan ke pelanggan:

- Kendala suara bergema/tidak jelas/terdengar suara lain
- Melakukan Panggilan Reguler atau menggunakan Panggilan dari aplikasi (contoh: Whatsapp)
- Kendala ini pertama kalinya atau sebelumnya sudah mengalami kendala yang sama
- Lokasi Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya
- Waktu Kejadian
- Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor Telkomsel di lokasi tersebut
- Berapa lama durasi kendala kualitas suara yang dirasakan selama melakukan setiap
- Panggilan dilakukan menggunakan speaker handphone atau menggunakan perangkat tambahan seperti headset/headset bluetooth
- Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan berapa bar
- Kekuatan sinyal yang diterima (2G, 3G, 4G, atau 5G)
- Tanyakan alamat detail pelanggan

Lokasi berada didalam gedung / apartement atau luar gedung.

- Jika berada di dalam gedung / apartement agar ditanyakan berada di lantai dan nomor
- Jika ditanyakan pelanggan kenapa ditanyakan poin 8 ini: Hal ini untuk mengetahui coverage dari BTS mana yang lebih kuat di lokasi pelanggan

Possible Cause

Kondisi sinyal yang diterima Pelanggan

Jika terindikasi sinyal lemah/tidak stabil maka mengacu ke Panduan komplain sinyal lemah/tidak stabil.

Jika Pelanggan berkendala ketika panggilan

- a. Di dalam ruangan sarankan untuk ke luar ruangan terlebih dahulu
- b. Di luar ruangan tetapi dalam keadaan mobile sarankan untuk berhenti terlebih dahulu

Jika pelanggan melakukan panggilan melalui aplikasi seperti Whatsapp, Line, Telegram dll

Pastikan pelanggan masih memiliki kuota internet yang mencukupi, dan memiliki paket internet yang sesuai yang bisa digunakan semua akses internet.

Jika ke satu nomor tujuan

Pastikan B Number mendapatkan sinyal yang stabil, kemudian tanyakan bagaimana jika B number dihubungi dari nomor lain.

Jika kendalanya hanya ke satu nomor sarankan b number untuk coba di HP yang lain jika tetap sama sarankan b number untuk menghubungi CTP agar bisa diidentifikasi sesuai

Jika ke semua nomor

a. Jika kendalanya dialami hanya nomor Pelanggan saja,
Sarankan Pelanggan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone dan coba di Perangkat yang lain. Jika tetap berkendala sarankan cek fisik kartu ke GraPARI silahkan mengacu pada SOP Penanganan Permintaan Ganti Kartu SIM melalui CTP Walk-In (KM1008570)

b. Jika kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut ,
Sarankan pelanggan Update lokasi dengan cara: pilih jaringan Dual Mode (jika pelanggan menggunakan jaringan 5G/4G/3G/2G only dan,

Jika kendalanya <1x24 Jam sarankan menunggu 1 x 24 jam untukantisipasi gangguan jaringan Agent selain mengisi KIP, 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.

Edukasi ke pelanggan untuk memeriksa kondisi speaker handsetnya/ headset / headset bluetoothnya dan dipastikan tidak ada debu atau kotoran yang menyumbat pada speaker handsetnya ataupun kerusakan di headset / headset bluetoothnya

NOTED

- Jika Pelanggan tidak tahu nomor lain berkendala atau tidak silahkan mengacu ke tahapan 4.b (diasumsikan kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut)
- Jika poin.a dan b sudah dilakukan namun masih berkendala, maka lanjut ke tahapan

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

Notes:

Special Case

Jika Pelanggan sudah repeated menghubungi CTP (lebih dari 2x), Hard Komplain, atau spesial case bisa langsung ditikatkan tanpa menunggu 1x24 Jam

Setelah di buatkan tiket , bisa paralel koordinasi dengan Tim Network masing masing melalui grup internal agar bisa dibantu percepatan pengecekan langsung ke lokasi yang berkendala.

Mandatory Ticket

Mandatory Tiket 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:

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 kualitas suara dengan keterangan xx saat melakukan panggilan ke xx dengan jaringan yang muncul 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:

1. Jika ada penambahan informasi agar tidak merubut format penulisan KIP / Mandatory tiket Case Network seperti bracket, ID TBL, meminta dihubungi dsb, dipastikan terisi pada menu
2. 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

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

KIP

LAYANAN JARINGAN | Use Service | Call - Kualitas suara kresek-kresek/terputus-terputus, signal tidak stabil/lemah

Source

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