

Pansol - Tidak ada sinyal / Blank Spot

To do list

Tanyakan ke pelanggan :

- Lokasi dan Waktu Kejadian
- Tanyakan alamat detail pelanggan.
- Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor Telkomsel di lokasi tersebut
- Kekuatan sinyal yang diterima (2G, 3G, 4G, atau 5G)
- Lokasi berada didalam gedung/ apartement atau luar gedung.

Jika berada di dalam gedung/ apartement tanyakan berada di lantai dan nomor berapa

Jika pelanggan menanyakan peruntukan poin 7 ini: Hal ini untuk mengetahui coverage dari lebih kuat di lokasi pelanggan.

Lakukan Pengecekan :

- Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sar lakukan pengecekan ulang. Jika sudah ada informasi terkait laporan tiket sebelumnya maka diinformasikan ke pelanggan.
- Cek informasi gangguan yang berpengaruh pada keluhan pelanggan sesuai source yang lokasi pelanggan terkena dampak, infokan standar jawaban informasi gangguan

Edukasi pelanggan :

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

Possible Cause

1. Cek status masa aktif di DSC/Merah Putih

• Prepaid:

Jika nomor pelanggan sudah tidak aktif maka infokan ke pelanggan.

• Postpaid:

Cek status pembayaran/pemblokiran, jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran. Aging maka lakukan Reaktivasi Pascabayar sesuai SOP-014/CCM-AC/OM/II/2016 - Penangan Reaktivasi Melalui CTP (Telkomsel Halo).

2. Jika nomor M-Kios

Periksa lokasi HLR dan lokasi Pelanggan harus sama (karena jika di Luar HLR nya, nomor M-Kios tidak mendapatkan sinyal). Jika Nomor Mkios di HLR yang sama, ke step berikutnya.

3. Profil HLR MSISDN pelanggan di Aplikasi DSC

Pastikan semua indikator kondisi aktif / unblock (telepon, sms , 3G, 4G/5G)

4. Pengecekan Perso History di DSC

Pastikan SN (serial number) yang digunakan oleh pelanggan sesuai dengan data PERSO yg lakukan pengecekan *808# dan pastikan MSISDN terlapor sesuai.

5. Lokasi Kejadian

Jika pelanggan berada di dalam gedung, apartement, atau ruang tertutup sarankan pelanggan gedung terlebih dahulu.

6. 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 sebelum

7. Cek status IMEI

- Lakukan pengecekan status IMEI dari device pelanggan di *337*1# atau di <https://imei.kem>
- Jika tidak terdaftar sarankan pelanggan menghubungi pihak BEA CUKAI terkait pendaftar

8. MSISDN Terdampak dan Waktu Kendala

Jika kendalanya dialami hanya nomor Pelanggan saja

- Sarankan Pelanggan Refresh Jaringan dengan cara pindahkan mode jaringan dari otomatis kemudian kembalikan lagi ke mode otomatis dan coba di Perangkat yang lain.
- Jika tetap berkendala sarankan cek fisik kartu ke GraPARI dan sampaikan s&k ganti kartu.

Jika kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut

- Sarankan pelanggan Refresh Jaringan dengan cara pindahkan mode jaringan dari otomatis kemudian kembalikan lagi ke mode otomatis.
- Sarankan pilih settingan jaringan di single network (2G/3G/4G/5G only) namun pastikan s dengan kondisi kuota yang dimiliki pelanggan untuk menghindari terkena GPRS normal
- Jika kendalanya <1x24 Jam sarankan menunggu 1 x 24 jam untukantisipasi gangguan jaring
- Jika Pelanggan sudah repeated menghubungi CTP (lebih dari 2x), Hard Komplain, atau spe langsung ditiketikkan tanpa menunggu 1x24 Jam.

9. jika dalam waktu berdekatan banyak Pelanggan mengeluhkan hal yang sama maka la TL On Duty.

10. Jika seluruh solusi sudah diberikan namun masih berkendala lanjutkan ke pembuat

Mandatory Ticket

Mandatory Tiket Utama

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

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 /

Detail Complaint : Ybs mengalami kendala sinyal blank pada jaringan 2G/3G/4G/5G atau se

Additional Information : di sekitar xx . Patokan lokasi (kurang lebih) sekitar 100 meter dekat de koordinat lokasi kejadian (Sesuai Google Maps): xx. #real / #unreal

Mandatory Tiket Pelengkap

- 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 CP lain yang dapat dihubungi.

Notes Mandatory Tiket

- Jika sudah ditanyakan tetapi Pelanggan tidak memberitahu atau infonya tidak ada di aplik
- Pertanyaan Detail Lokasi, Patokan lokasi, dan Titik Koordinat. Jika pelanggan menyatakan ti detailnya / kurang kooperatif / indikasi HK dsb, maka bisa dilewat.
- Jika ada penambahan informasi agar tidak merubut format penulisan KIP / Mandatory tike seperti bracket, ID TBL, meminta dihubungi dsb, dipastikan terisi pada menu Additional Infor

SLA Tiket Network

Diamond = 1 x 24 Jam

Platinum = 2 x 24 Jam

Gold = 60 Jam

Non HVC - Silver = 3 x 24 Jam

KIP

Kategori Informasi

Informasi Coverage 4G: CAMPAIGN & LOYALTY - Campaign Bundling - I63-Informasi data yg
Informasi Coverage 5G: CAMPAIGN & LOYALTY - Campaign Bundling - I62-Informasi status &
Informasi Device 5G: CAMPAIGN & LOYALTY - Campaign Bundling - I63-Cek status registrasi r
bonus

Kategori Komplain

LAYANAN JARINGAN - Use Service - K31-Tidak ada sinyal (tidak ada coverage)

LAYANAN JARINGAN - Use Service - K33-Tidak Ada Sinyal 5G di Luar Rumah/Gedung ketika pe

LAYANAN JARINGAN - Use Service - K33-Tidak Ada Sinyal 5G di dalam Rumah/Gedung