

Pansol - Tidak Bisa IC Domestik

Tidak Bisa IC Domestik

Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN Di Aplikasi yang tersedia

Tanyakan ke pelanggan:

1. Lokasi kejadian (indoor/outdoor dan alamat lengkap seperti nama jalan, kelurahan, kecamatan, kota/kabupaten)
2. Tanyakan nomor lain yang berkendala (Jika ada)
3. Notifikasi Gagal Terima Panggilan
4. Kekuatan Sinyal yang didapat (bar) dan Jika ada untuk jaringannya (2G, 3G, 4G, 5G)
5. Tidak bisa terima panggilan dari satu nomor saja atau semua nomor dan cantumkan salah satu contoh nomor yang menghubunginya
6. Waktu Kejadian (tgl/bulan/tahun dan jam kejadian)

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/Merah Putih. Jika sudah tidak aktif edukasi ke Pelanggan
- Cek status registrasi di DSC jika unregister dan HLR terblokir sarankan melakukan

2.2 Postpaid:

- Cek status pembayaran/pemblokiran, jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran. Jika pembayaran OK tetapi MSISDN terblokir silahkan mengacu ke

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, masih bermasalah atau tidak (Jika pelanggan kesulitan untuk mencoba di device lain, silahkan lanjutkan ke step

4. Tanyakan keterangan gagal panggilannya

4.1 Keterangan nomor dialihkan

- Pastikan ke Pelanggan layanan voice mail tidak aktif

- Sarankan off-kan layanan call forward, Caranya : Dial ##002# > ok/yes
- Sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone
- Jika masih berkendala, sarankan pelanggan untuk restart HP.
- Jika masih berkendala, sarankan pindah ke HP lain non smartphone (jika ada)
- Jika masih belum bisa, sarankan menunggu 1x24jam untuk mengantisipasi gangguan jaringan sementara

4.2 Keterangan lainnya lanjut ke tahap selanjutnya

5. Tanyakan ke pelanggan kendalanya jika terima Panggilan dari satu nomor atau

5.1 Jika dari banyak nomor:

- Sarankan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone, jika masih berkendala sarankan coba di Handphone yang lain
- Jika masih tidak dapat menerima panggilan, lanjut ke Step berikutnya

5.2 Jika hanya dari satu nomor:

- Pastikan nomor pemanggil tidak ada di list blokir di settingan Handphone Pelanggan.
- Jika masih berkendala sarankan nomor pemanggil untuk coba di HP yang lain
- Jika tetap sama sarankan nomor pemanggil untuk menghubungi CTP agar bisa diidentifikasi sesuai kendalanya

6. MSISDN Terdampak dan Waktu Kendala:

6.1 Jika kendalanya dialami hanya nomor Pelanggan saja sarankan Pelanggan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone, Pastikan Mode jaringan pilih yg single network 2G/3G/4G/5G only, dan coba di Perangkat yang lain.

6.2 Jika kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut: Sarankan pelanggan Refresh Jaringan dengan cara Restart Handphone. Jika kendalanya <1x24 Jam sarankan menunggu 1 x 24 jam untuk antisipasi gangguan jaringan sementara. Agent selain mengisi KIP membuat catatan khusus (di notepad/excel/word dll) jika dalam waktu berdekatan banyak Pelanggan mengeluhkan hal yang sama maka lakukan report ke TL Noted:

- *Jika Pelanggan tidak tahu nomor lain berkendala atau tidak silahkan mengacu ke tahapan 6.2 (diasumsikan kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut)
- *Jika pelanggan kesulitan untuk mencoba di device lain pada tahapan 5.1, lanjutkan ke
- *Jika Pelanggan sudah berulang menghubungi CTP (lebih dari 2x), Hard Komplain, atau spesial case bisa langsung ditiketkan tanpa menunggu 1x24 Jam

7. Tidak dapat melakukan IC/ OC, dengan symptoms Call Ended/ Call Forwarded, dapat dilakukakn step-step berikut:

7.1 Lakukan pengecekan apakah fitur VoLTE pelanggan aktif.

7.2 Apabila VoLTE aktif, silahkan lakukan proses Non-Aktifkan VoLTE pada MSISDN yang

8. Jika seluruh solusi sudah diberikan namun masih berkendala lanjutkan ke

Layanan Jaringan – Use Service – K31 Call – Tidak Bisa Terima Call

Mandatory Ticket Utama

1. Class, MSISDN, Nama pelanggan, jenis kartu (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop)

*Khusus CTP E-Care ada tambahan mandatory Chanel Komplain dan nama akun

2. Nomor yang memanggil (keterangan berkendalanya jika IC dari satu nomor saja atau dari 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
tiket

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 sinyal

3. Lokasi nomor yang memanggil

4. Merk dan Tipe HP (cek DSC)

5. CP lain yang dapat dihubungi

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

- 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