

Pansol - Koneksi Internet Lambat/Terputus-putus

Possible Cause

Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN Di Aplikasi yang tersedia (DSC, dsb).

Tanyakan ke pelanggan:

1. Lokasi Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya.
2. Tanyakan pelanggan berada didalam gedung (lantai berapa) atau luar gedung (alamat detail sampai level RT/RW dan patokan).
3. Detail kondisi keluhan sinyal pelanggan.
4. Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor di lokasi tersebut.
5. Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan dan kekuatan sinyal (2G, 3G, 4G,
6. Alamat web/aplikasi yang berkendala (semua akses atau hanya khusus web/aplikasi
7. Waktu Kejadian.

Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN Di Aplikasi yang tersedia (DSC, dsb).

Tanyakan ke pelanggan:

1. Lokasi Kejadian dan MSISDN yang terdampaknya.
2. Tanyakan pelanggan berada didalam gedung (lantai berapa) atau luar gedung (alamat detail sampai level RT/RW dan patokan).
3. Detail kondisi keluhan sinyal pelanggan.
4. Yang berkendala satu nomor atau banyak nomor di lokasi tersebut.
5. Jaringan (keterangan sinyal) yang didapat pelanggan dan kekuatan sinyal (2G, 3G, 4G,
6. Alamat web/aplikasi yang berkendala (semua akses atau hanya khusus web/aplikasi
7. Waktu Kejadian.

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

2. Cek Status MSISDN

2.1 Prepaid: Cek status masa aktif di DSC /Merah Putih. Jika nomor pelanggan sudah tidak aktif maka infokan ke pelanggan

2.2 Postpaid: Cek status pembayaran/pemblokiran, jika ada tunggakan sarankan melakukan pembayaran. Jika pembayaran OK tetapi MSISDN terblokir silahkan mengacu ke troubleshoot open blokir. Cek FA jangan sampai terdapat double FA.

3. Cek Profil HLR

3.1 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

– Prepaid:

Create tiket untuk permintaan aktivasi fitur GPRS/4G-nya.

– Postpaid:

Tawarkan untuk dibantu add fitur GPRS/4G-nya via DSC.

4. Cek Kuota/Pulsa yang dimiliki Pelanggan

– Jika memiliki Kuota Pastikan Pelanggan memiliki kuota yang sesuai dengan akses internet yang dilakukannya (kuota Flash, lokal, DPI, Midnight, etc).

– Jika tidak memiliki Kuota

Prepaid: pastikan Pelanggan memiliki pulsa yang mencukupi (edukasi tarif GPRS tanpa kuota)

Postpaid: pastikan Pelanggan memiliki limit yang mencukupi (edukasi tarif GPRS tanpa kuota)

Jika memiliki Paket data tetapi kuota habis sarankan Pelanggan membeli ekstra 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.

6. Tanyakan keterangan sinyal di device pelanggan (GPRS/EDGE/3G/4G LTE/5G) Edukasi Pelanggan untuk mencoba internet menggunakan yg single network 3G/4G/5G only

7. Tanyakan apakah pelanggan sudah atau bisa melakukan speedtest di device untuk mengetahui kecepatan yang didapat pelanggan. Jika bisa tanyakan speed akses yang didapatkannya. Jika Pelanggan kesulitan melakukan speedtest lanjutkan ke tahap

8. Alamat web/Aplikasi Yang terkendala

8.1 Jika hanya satu alamat web/aplikasi dan dialami oleh banyak Pelanggan Telkomsel lain dalam tempo <1x24 Jam, permasalahan bisa disebabkan oleh banyaknya yang mengakses web / aplikasi tersebut secara bersamaan.

8.2 Jika semua akses lanjutkan ke tahap berikutnya

9. MSISDN Terdampak dan Waktu Kendala

9.1 Jika kendalanya dialami hanya nomor pelanggan saja:

Silakan lakukan Refresh Jaringan melalui AO Refresh Jaringan:

Prepaid: Agent koordinasi dengan petugas yang bertanggung jawab menggunakan APL Remedy AO

Postpaid: Dibantu untuk remove dan add kembali fitur GPRS dan 4G-nya

Setelah melakukan refresh jaringan sarankan pelanggan untuk melakukan restart handphone. Sampaikan ke pelanggan jika masih terkendala harap hubungi call center

9.2 Jika kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut:

Lakukan treatment yang sama dengan poin 9.1

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

Notes:

*Jika Pelanggan tidak tahu nomor lain berkendala atau tidak silahkan mengacu ke tahapan 9.2 (diasumsikan kendalanya dialami oleh banyak nomor di lokasi tersebut)

*Jika pelanggan kesulitan untuk mencoba di device lain pada tahapan 9.1, lanjutkan ke step selanjutnya

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

*Point 9.1 dan 9.2 jika sebelumnya sudah direfresh profil internet masih berkendala yang sama maka lanjut ke Step no 10.

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

Notes:

Informasi maksimal kecepatan akses data sesuai dengan jaringan yang digunakan:*

2G = Up to / hingga 384 Kbps

3G = Up to / hingga 2 Mbps

4G = Up to / hingga 200 Mbps

5G = Up to / hingga 250 Mbps

*Jika terdapat paket yang memiliki ketentuan FUP (batas pemakaian wajar) maka mengikuti sesuai dengan ketentuan FUP paket tersebut.

Contoh: Jika FUP kuota daily Apps pada Halo Unlimited sudah habis maka max kecepatannya adalah hingga 1 Mbps.

Edukasi pelanggan:

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

Berikan edukasi ke pelanggan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecepatan akses internet:

a. Teknologi perangkat

b. Jarak dan halangan

Semakin dekat dengan BTS, maka kesempatan pelanggan untuk mendapatkan kecepatan maksimal makin besar. Ketebalan dan material dinding juga berpengaruh terhadap kecepatan akses internet.

c. Jumlah pelanggan yang terkoneksi di jaringan tsb

Kecepatan yang diterima pelanggan tergantung terhadap jumlah pelanggan yang terkoneksi secara bersamaan. Makin banyak orang yang terkoneksi, maka kecepatan yang diterima pelanggan semakin rendah disebabkan jaringan yang didapatkan bersifat "share network", maka untuk mendapatkan kecepatan maksimal tergantung kepadatan akses internet jaringan di lokasi pelanggan.

Source:

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

<https://www.telkomsel.com/about-us/blogs/ini-alasan-kamu-perlu-pakai-layanan-4g>

Rekomendasi KIP

Case Delay ketika bermain game

Layanan Jaringan - Use Service - Internet - Lambat/lemot/nge-lag, Signal tidak stabil/lemah

Case Loading video lambat / Lambat membuka laman internet / Lama internet tidak terbuka seluruhnya (koneksi internet terputus - putus)

Layanan Jaringan - Use Service - Internet - Lambat/lemot/nge-lag, Signal full

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:

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 Mandatory Tiket:

1. Jika ada penambahan informasi agar tidak merubak 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 Ticket Network

Diamond = 1 x 24 Jam

Platinum = 2 x 24 Jam

Gold = 60 Jam

Non HVC - Silver = 3 x 24 Jam

Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada tiket dengan detail komplain yang sama, lakukan pengecekan progress case untuk diinformasikan kepada pelanggan.