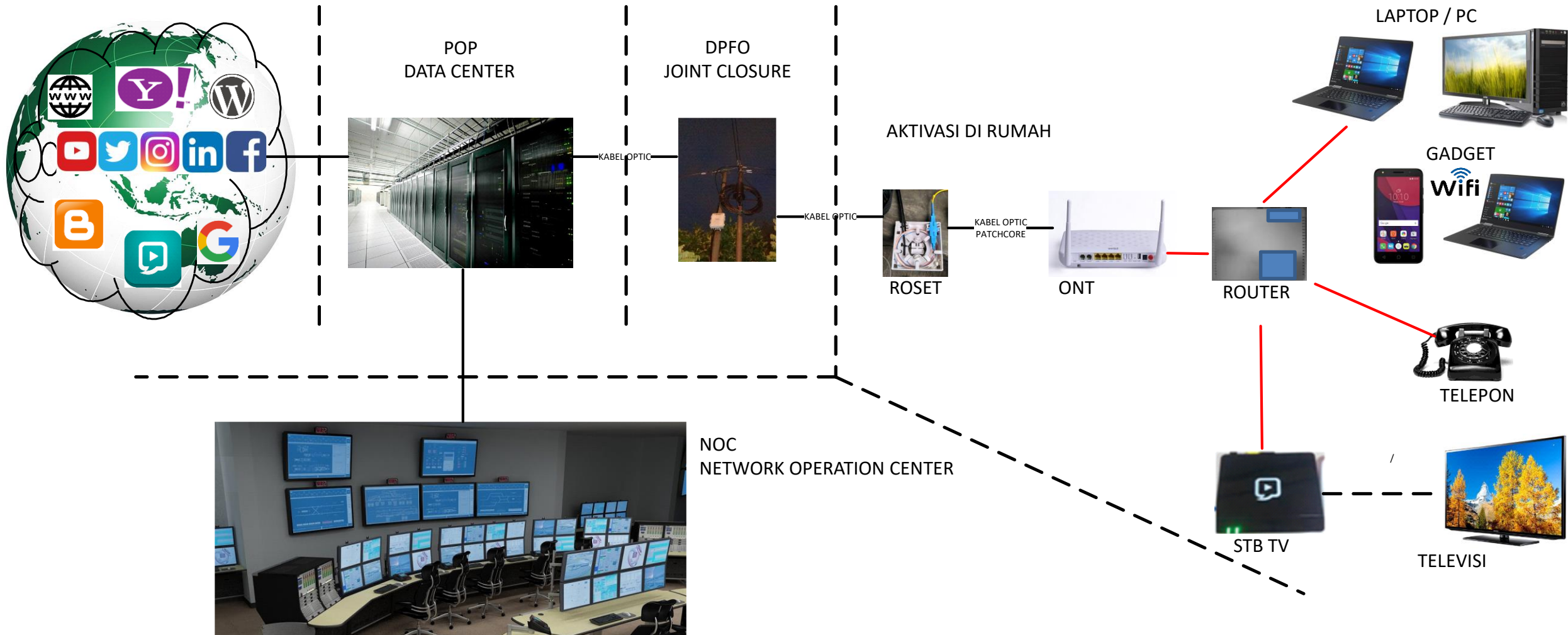




PT MEGA AKSES PERSADA

First Handling

Implementasi FTTH (Fiber To The Home)



Lampiran Lampu indicator ONT ZTE Normal



1. Power
2. PON
3. LOS
4. Internet
5. LAN 1
6. LAN 2
7. LAN 3
8. LAN 4
9. Phone 1
10. Phone 2
11. Wi – Fi
12. WPS
13. USB

ONT

Normal, online ONT



ONT is not working properly
(Loss Merah)

Langkah perbaikan:

- ✓ Restart Perangkat ONU/ONT
- ✓ Pastikan/Lihat Lampu Indikator ONT dan catat lampu apa saja yang menyala, bila tidak ada lampu yang menyala pastikan ONT mendapatkan power supply (Listrik On)
- ✓ Pastikan kabel patchcord (Warna Kuning) tidak ada yang tertekuk/Terikat Kuat atau terjepit
- ✓ Coba lakukan Re-Start ONT & Router Wifi
- ✓ Bila setelah Re-Start tapi koneksi layanan masih bermasalah, laporkan kepada pusat Layanan (Call center) beserta Informasi Lampu ONT yang menyala atau Photo Lampu Indikator ONT



Indikator	Status	Deskripsi
POWER	Mati	Tidak ada power
	Menyala Hijau Power on	Power on
PON	Mati	Mati Registrasi ONT gagal atau perangkat sedang tidak
	Menyala Hijau	Registrasi ONT berhasil
	Berkedip Hijau	Registrasi ONT sedang berlangsung
LOS	Mati	Optical power yang diterima ONT normal atau perangkat sedang tidak menyala.
	Menyala Merah	Optical transmitter dari PON interface mati.
	Berkedip Merah	Optical power yang diterima ONT lebih rendah dari optical sensitivity dari perangkat penerima.
INTERNET	Mati	Perangkat sedang tidak menyala atau koneksi WAN ke Internet tidak tersedia
	Menyala Hijau	Koneksi WAN ke Internet sudah terbangun dan perangkat mendapatkan IP address.
	Berkedip Hijau	Data sedang dikirimkan via koneksi WAN ke Internet.
LAN1- LAN4	Mati	Perangkat sedang tidak menyala atau jaringan belum terhubung.
	Menyala Hijau	Jaringan sudah terhubung tapi belum ada data yang dikirimkan.
	Berkedip Hijau	Data sedang dikirimkan.
Phone 1 dan Phone 2	Mati	Perangkat sedang tidak menyala atau jaringan belum terhubung.
	Menyala Hijau	Jaringan sudah terhubung tapi belum ada data yang dikirimkan.
	Berkedip Hijau	Data sedang dikirimkan.
WIFI	Mati	Perangkat sedang tidak menyala atau interface wireless disable.
	Menyala Hijau	Interface wireless enable.
	Berkedip Hijau	Data sedang dikirimkan.
WPS	Menyala Kuning	Negosiasi sedang berlangsung.
	Menyala Hijau	Negosiasi berhasil.
	Menyala Merah	Terdeteksi adanya everlapping session atau negosiasi gagal.
USB	Mati	Perangkat sedang tidak menyala atau interface USB tidak terhubung.
	Menyala Hijau	Interface USB sedang terhubung dengan perangkat USB, atau terhubung dengan perangkat printer, tapi tidak ada data yang sedang dikirimkan.
	Berkedip Hijau	Data sedang dikirimkan.



Port Pada ONT ZTE

1. Lan 1
2. Lan 2
3. Lan 3
4. Lan 4
5. Phone 1
6. Phone 2
7. Tombol Power On/Of
8. Port Adaptor Power ONT
9. Port untuk Kabel Patchord



1. Pin Reset
2. Port USB
3. Tombol WPS
4. Tombol Wi - Fi

Top Case Broadband

1. Lampu Indikator Berwarna Merah / LOS Merah
2. High LOS
3. Lampu Indikator Internet OFF
4. Intermitten
5. Vlan Problem

Lampu Indikator Berwarna Merah / LOS Merah

Untuk lampu indikator berwarna merah artinya ada gangguan pada jalur FO atau ada kabel yang tertekuk di sisi Indoor atau di sisi Outdoor

Untuk langkah awal penanganan yang dapat diedukasi ke pelanggan yaitu :

✓ **Restart Perangkat ONU/ONT**

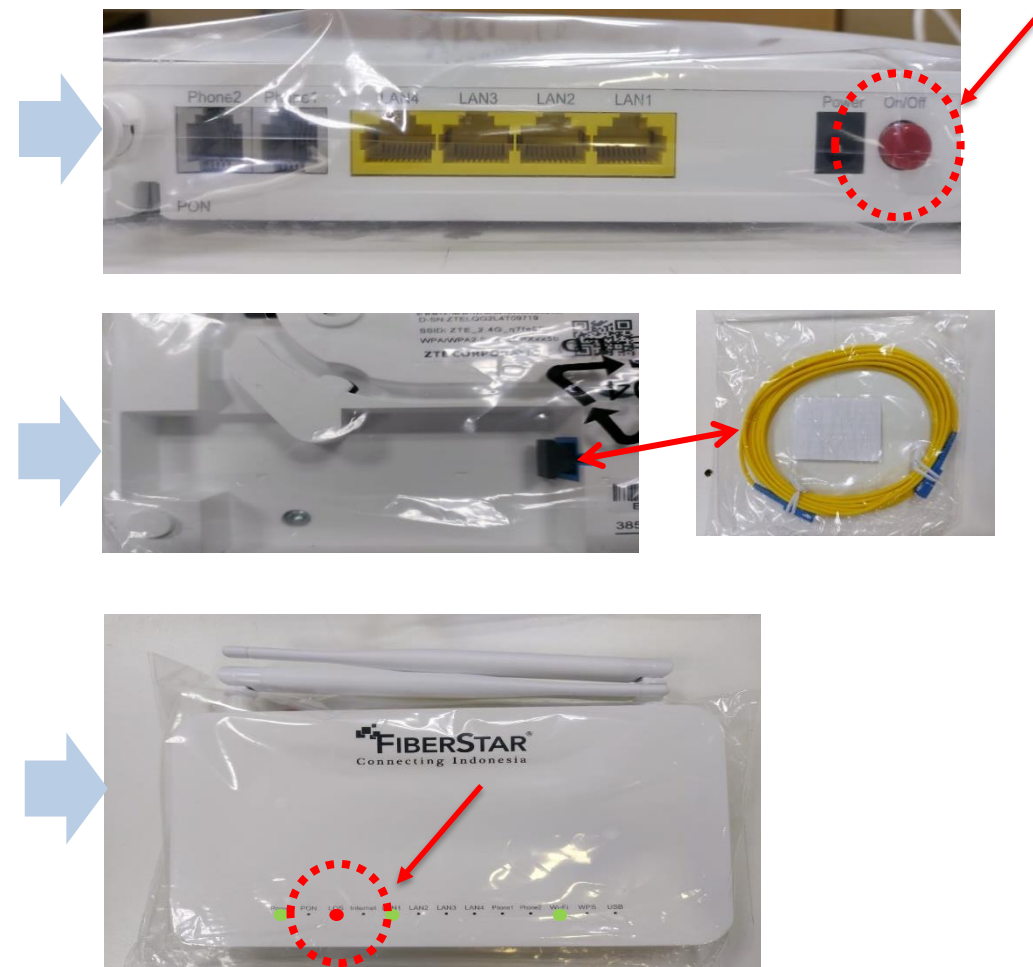
Menekan tombol power ON / OFF atau plug unplug kabel power pada Adaptor
Pastikan/Lihat Lampu Indikator ONT dan catat lampu apa saja yang menyala,
bila tidak ada lampu yang menyala pastikan ONT mendapatkan power supply (Listrik On)

✓ **Pastikan kabel patchcord (Warna Kuning) tidak ada yang tertekuk/Terikat Kuat atau terjepit**

✓ **Cek kembali lampu LOS apakah sudah menyala atau tidak.**

✓ **Coba lakukan Re-Start ONT & Router Wifi**

✓ **Bila setelah Re-Start tapi koneksi layanan masih bermasalah, laporkan kepada pusat Layanan (Call center) beserta Informasi Lampu ONT yang menyala atau Photo Lampu indicator pada ONT**



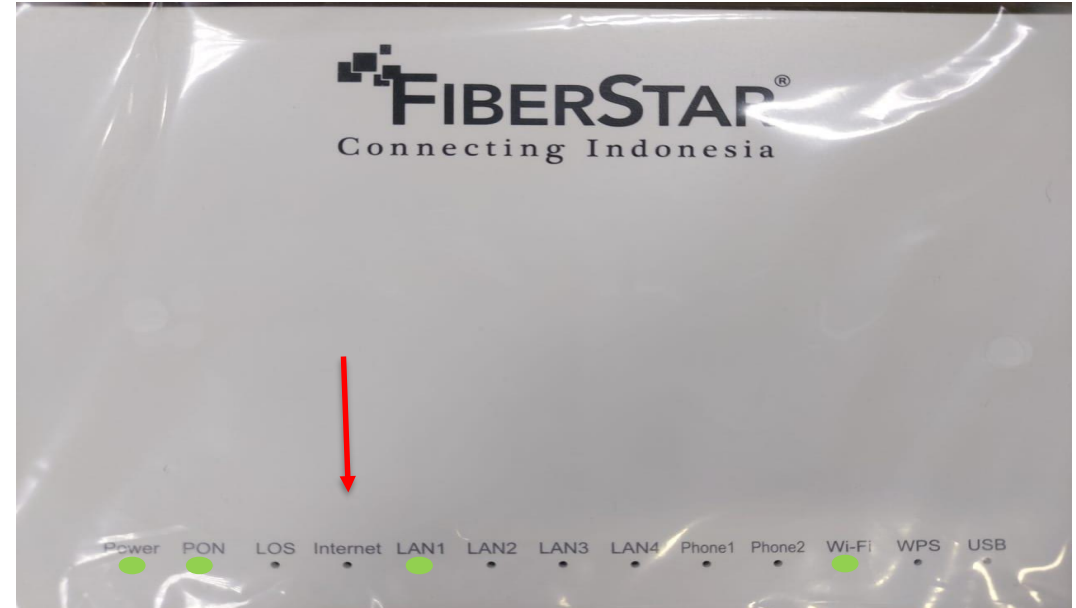
Untuk kendala highloss terjadi karena Redaman Yang Tinggi / sinyal / Redaman sudah di ambang batas. Keluhan dari sisi pelanggan biasanya koneksi internet sangat lambat dan putus putus.

Langkah langkah yang diambil pada saat pelanggan complain,

1. Dapat diberikan edukasi kepada pelanggan untuk melakukan langkah langkah first handling terlebih dahulu.
 - ✓ *Restart Perangkat ONU/ONT*
 - ✓ *Pastikan/Lihat Lampu Indikator ONT dan catat lampu apa saja yang menyala, bila tidak ada lampu yang menyala pastikan ONT mendapatkan power supply (Listrik On)*
 - ✓ *Pastikan kabel patchcord (Warna Kuning) tidak ada yang tertekuk/Terikat Kuat atau terjepit*
 - ✓ *Coba lakukan Re-Start ONT & Router Wifi*
 - ✓ *Bila setelah Re-Start tapi koneksi layanan masih bermasalah, laporkan kepada pusat Layanan (Call center) beserta Informasi Lampu ONT yang menyala atau Photo Lampu Indikator ONT*
2. Apabila pelanggan sudah melakukan first handling dan masih mengeluhkan koneksi lambat maka dari di follow ke sisi Infra FO (FS) Untuk dapat di lakukan pengecekan dari sisi redaman pelanggan. Apabila terindikasi redaman tinggi maka akan di lakukan pengecekan lebih lanjut Ke sisi pelanggan.



Apabila lampu indikator Internet berwarna hijau maka koneksi internet terhubung.



Apabila Lampu indikator internet mati maka ada kendala pada koneksi internet Antara lain :

- ONT ZTE tidak dapat menerima IP DHCP, terkait hal ini dapat di cek terlebih dahulu dari sisi ISP dan di follow up ke sisi FS (Infrastruktur) untuk pengecekan status link dari sisi layer 2.

Untuk keluhan intermittent ada beberapa hal yang harus dipastikan terlebih dahulu kepada pelanggan.

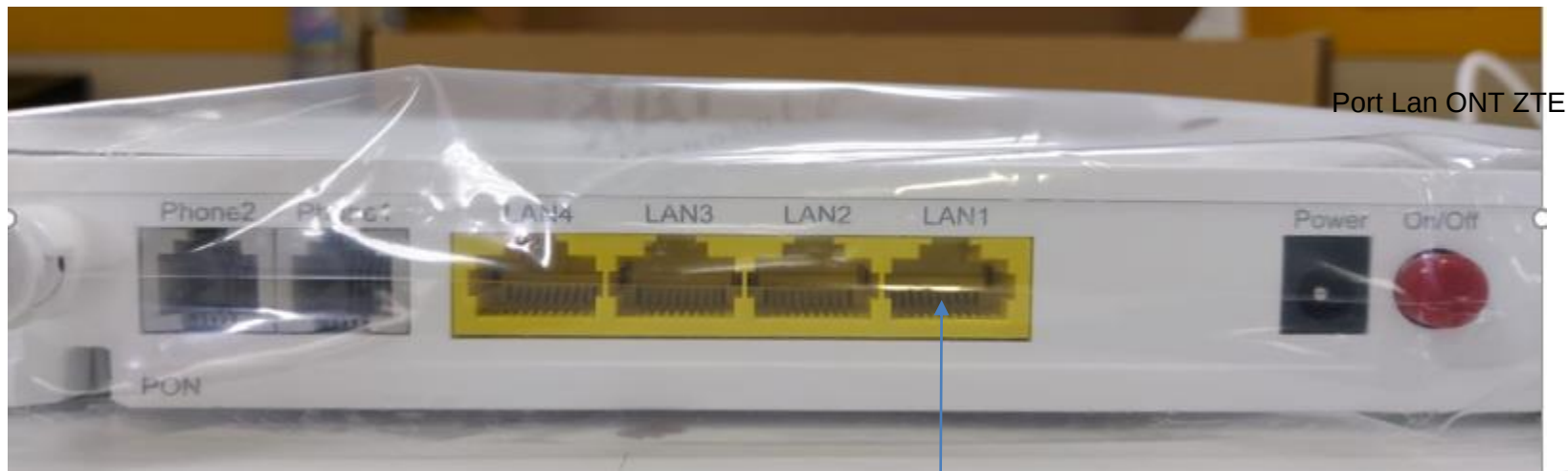
1. Harus dipastikan terlebih dahulu pelanggan menggunakan koneksi menggunakan WIFI atau kabel Lan.
2. Jarak Device HP / Laptop dengan perangkat WIFI ONT ZTE Maksimal 10 M.
3. Device yang terhubung dengan perangkat WIFI ONT ZTE ada berapa Device.
4. Harus dilakukan pengecekan terlebih dahulu dari sisi ISP apakah ada gangguan dari sisi content sehingga menyebabkan koneksi pelanggan menjadi kurang baik.

-
1. Untuk kendala pada Vlan Terjadi dikarenakan pada saat proses aktivasi yang mana service vlan yang di informasikan di data request aktivasi berbeda sehingga vlan dari antara isp dan Infrastruktur berbeda maka proses registrasi / aktivasi akun terkendala.
 2. Vlan Problem juga dapat terjadi Saat Upgrade service atau perubahan paket dari ISP yang membutuhkan Pergantian Vlan dari kedua sisi , terkait hal ini dapat di koordinasikan secara baik antara ISP dan Infrastuktur.

Perangkat Tambahan Router dan STB

Penjelasan Singkat Perihal perangkat Tambahan / Router dan STB.

- Apabila pelanggan menggunakan router tambahan maka router harus dihubungkan ke port lan 1 ONT ZTE dan untuk kabel Lan yang akan di hubungkan ke router harus di colok ke port lan 1 Router Tidak boleh di port Wan Router yang berwarna Biru dan untuk STB dapat dihubungkan ke Port Lan 2 di perangkat Tambahan / Router.



Thank You