HANDLING COMPLAIN



Tujuan

- Peserta memahami alur proses Transvision Hi-Speed
- Peserta menguasai tata cara create Homepass ID Baru
- Peserta dapat melakukan first step troubleshoot handling complain Hi-Speed

Agenda

- 1. Sekilas Transvision Hi-Speed Internet
- 2. Paket dan Harga Produk
- 3. Alur Proses Pemasangan Baru
- 4. Alur Proses Permintaan Home ID Baru
- 5. Handling Complain

Sekilas Transvision Hi-Speed Internet



Transvision Hi-Speed Internet

- Menggunakan teknologi FTTH (Fiber-To-The-Home) untuk memberikan akses internet langsung ke rumah pelanggan melalui koneksi kabel fiber-optik yang mampu memberikan koneksi Internet Cepat hingga 1Gbps
- Koneksi kabel fiber-optik memberikan kualitas koneksi yang lebih Stabil bahkan di cuaca yang kurang baik sekalipun
- Menjawab kebutuhan pelanggan akan kuota internet yang tidak terbatas (Unlimited quota) untuk mendukung semua aktivitas di dunia maya

Partnership



TRANSVISION

- Sinergi saham TelkomVision antara CT Corpora dan Telkom
- Soft Launching pada 1 Mei 2014
- Grand Launching pada 15 Desember 2014 (ulang tahun TRANSMEDIA)
- Content Creator di Indonesia

FIBERSTAR®

- Connecting Indonesia
- PT Mega Akses Persada
- Penyedia jaringan pita lebar hingga ke rumah berbasis Fiber Optic
- Berdiri sejak tahun 2014
- Mempunyai lebih dari 300.000
 Homepass yang tersebar di seluruh Indonesia

PT. Detik Ini JUga

- PT. Detik Ini Juga
- Penyedia jasa layanan internet
- Berdiri sejak Februari 2001
- Infrastruktur di belakang Detik.com
- Internet Provider untuk Transmedia Group



Alur Proses Pemasangan & Perangkat

Alur Proses Aktivasi/Pemasangan Baru



Perangkat Instalasi Internet di Rumah Pelanggan



Alur Proses Permintaan Penambahan Home ID

Alur Proses Permintaan Penambahan Home ID



Tim Sales

 Tim Sales submit data dan Dokumen / Foto-foto pengajuan Homepass baru sebagaimana disebutkan pada Point A melalui email ke Tim Order Control nso_instalasi@transvision.co.id



Order Control

- Order Control melakukan verifikasi Data dan Foto, kemudian input pengajuan di Sistem Fiber Star di https://homepassed.fiberstar.co.id/. Cut off pengajuan Home ID baru ke Tim Order Control adalah pukul 14.00 WIB. Diatas jam tersebut, akan diproses esok harinya.
- 4. Order Control melakukan update homepass yang baru secara sistem di database.
- 5. Order Control menginfokan ke Requestor bahwa Homepass baru sudah bisa digunakan



 Fiber Star akan Feedback diterima/ditolak pengajuan Homepass / Home ID baru ke Email Resmi Order Control yang terdaftar di Fiber Star

Catatan :

Apabila Data dan Foto tidak lengkap dan masih dimungkinkan untuk dilakukan dan demand yang dinilai cukup banyak di area tersebut, maka Tim Order Control dapat membantu Create WO/Form Survey ke Teknisi Transvision untuk melakukan Survey ke lokasi (yang masih dalam jangkauan) untuk mendapatkan data yang valid

Work Flow Survey

- 1. Teknisi terima WO Survey Create Homepass ID Baru dari Order Control
- 2. Teknisi visit ke alamat sesuai dengan WO Survey
- 3. Teknisi cek jaringan FS dan DPFO terdekat dengan rumah calon pelanggan
- 4. Teknisi melakukan ukur jarak estimasi DPFO terdekat ke rumah pelanggan (standard Maximal 175 meter)
- 5. Teknisi melakukan foto-foto untuk kelengkapan dokumen pendukung hasil survey :
 - a. Foto Tiang,
 - **b.** Foto DPFO
 - c. Foto Fisik Bangunan (Rumah Pelanggan)
 - d. Foto Koordinat dan ID DPFO
- 6. Teknisi meng-update data sesuai hasil survey
- 7. Teknisi memberikan informasi tambahan hasil survey (Contoh : Penambahan tiang, kabel harus ditanam, harus ada izin RT/RW dll)
- 8. Hasil survey dikirim ke order control melalui SPV

Contoh Form Survey

FORM	SURVEY		
NO	DATA		KETERANGAN
1	NO Order	:	
2	NAMA PLANGGAN	:	
3	KOTA /KABUPATEN	:	
4	KECAMATAN	:	
5	KELURAHAN	:	
6	KODE POS	:	
7	KOORDINATE HOMEPASS	:	
8	RESIDENT TYPE	:	
9	RESIDENT NAME	:	
10	NAMA JALAN	:	
11	NO RUMAH/BANGUNAN	:	
12	UNIT/FLOOR	:	
13	HASIL SURVEY	:	
14	GBR INSTALASI	:	
	NOTE	:	
15	NOTE		

FORM	SURVEY						
NO	DATA		KETERANGAN				
1	NO Order	:	000-XXX				
2	NAMA PLANGGAN	:	Epi Hariyanti				
3	KOTA /KABUPATEN	:	Tanggerang Kota				
4	KECAMATAN	:	Pinang				
5	KELURAHAN	:	Kunciran				
6	KODE POS	:	15144				
7	KOORDINATE HOMEPASS	:	6,230288 S – 106,666545 E				
8	RESIDENT TYPE	:	Rumah tinggal				
9	RESIDENT NAME	:	Perumahan Duta Bintaro				
10	NAMA JALAN	:	Jl. Perumahan Dita Bintaro-Tampak Siring RT 010-Rw 008				
			Blok D21 No.3				
11	NO RUMAH/BANGUNAN	:	Blok D21 No.3				
12	UNIT/FLOOR	:					
13	HASIL SURVEY	-	 # Layanan Transvision HI-Speed dapat dilayanan dari DPFO TNG+02=DO293-M028S5 (DPFO Terdekat) dengan jarak dari DPFO kurang lebih 50 Meter sampai denggan titik outlet rumah pelanggan # Sistim jaringan kabel bawah (under ground), available hand hole dan pipa untuk jalur kabel tanam. 				
14	GBR INSTALASI	:	50 Meter Rumah Plg D21-No.3				
15	NOTE	:					

Sebelum diisi

Setelah diisi

Alur Proses Permintaan Penambahan Home ID

Persyaratan Dokumen/Foto

1. Foto Tiang



2. Foto DPFO



Alur Proses Permintaan Penambahan Home ID

Persyaratan Dokumen/Foto

3. Foto Bentuk Fisik Bangunan & Koordinat Homepass



Disertai Koordinat Homepass

4. Koordinat dan ID DPFO



Work Flow Handling Complain

Work Flow Handling Complain

- 1. Teknisi terima WO handling complain
- 2. Teknisi visit ke alamat sesuai dengan WO
- 3. Cek indikasi gangguan sesuai informasi WO
- 4. Teknisi melakukan perbaikan gangguan
 - a. Gangguan Xstream
 - **b.** Gangguan Internet

Bentuk Fisik Xstream Box

Bentuk Fisik Xstream Box



Spesifikasi Xstream Box

	CPU	Amlogic S905X2
	Flash	8GB Flash eMMC
	DDR	1,5GB DDR3
	Front	1 x Bi-LED (Blue color for Power and Network Indication)
	Side	1 x USB 2.0 port & 1 x USB 3.0 port, 1 x MicroSD slot
Hardware	Rear	1 x Ethernet Port (RJ45) 10/100T, 1 x HDMI 2.1 (with HDCP 2.2), 1 x AV Jack, 1 x Power Jack (5V/2A), S/PDIF (optical)
	WiFi	Dual Band (2.4GHz)/(5GHz); 802.11ac 2T2R MIMO
	Bluetooth	4.2 BLE
	Android OS	Android P Version
	Mechanical Case	Size 110 x 108 x 21mm, ABS (Resist light scratches / IP21)
	Accessories (Default)	User Manual, IR+BLE RCU (w/ Batteries), 1.2M HDMI Cable, Power Adaptor, Quick Guide, Packing(Gift-Box, Carton-Box)



Komponen Xstream Box



Handling Complain Xstream

1. Tidak ada gambar pada layar TV



 Pastikan TV dalam kondisi ON (tidak standby/sleep) dan pastikan input source TV benar.



b. Pastikan Power Adaptor telah dipasang ke outlet listrik dan telah dipasang ke port DC power inlet di STB.



- Pastikan STB tidak dalam kondisi standby/sleep. Periksa lampu LED pada panel depan-atas STB apakah berwarna merah atau biru/magenta. Jika berwarna merah, maka STB dalam kondisi standby/sleep. Untuk mengaktifkannya, tekan tombol Power pada RCU.
- d. Restart kabel power adaptor

2. Tidak ada suara pada layar TV, sedangkan gambar normal



 Pastikan TV tidak dalam kondisi mute/bisu dan periksa pengaturan volume dan suara pada TV dalam kondisi normal.



 b. Pastikan STB tidak dalam kondisi mute/ bisu dan periksa pengaturan volume dan suara pada STB dalam kondisi normal.



c. Periksa pada menu STB: Settings
> Device Preferences > Sound
> Audio Mode > pilih mode Auto.
Bisa dicoba juga untuk pilih PCM atau RAW.
(Terkadang tergantung dari konten yang sedang dimainkan, setting Audio bisa berubah).

2. Tidak ada suara pada layar TV, sedangkan gambar normal



d. Cabut dan colok kembali kabel HDMI pada STB.



e. Standby kan STB dengan tombol f. Power pada RCU, dan aktifkan/ nyalakan STB kembali.



Nyalakan ulang STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.

3. Tidak bisa Sign In dan gagal masuk ke layar HOME



 Pastikan koneksi ke Internet sudah dalam kondisi b. normal dan baik. Periksa Network Status menu Setting > Network & Internet dalam kondisi "Connected" dan lampu LED pada panel depan atas sudah berwarna biru stabil, tidak berwarna biru berkedip. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan meng-ON-kan kembali "Wi-Fi" nya.



 Jika poin "a" sudah OK, tetapi masih gagal, coba diamkan selama 1 – 2 menit, sebelum Sign In kembali.



c. Pastikan Email dan Password telah benar sesuai dengan yang didaftarkan dan diaktifkan melalui website my.transvision.co.id.

3. Tidak bisa Sign In dan gagal masuk ke layar HOME (bag 2)



Pastikan Email dan Password	belum pernah
sukses Sign In ke STB yang lai	n. Pastikan juga
STB belum pernah Sign In der	ngan Email dan
Password yang lain. STB dan A	Akun (Email &
Password) adalah berpasanga	in, 1 STB untuk
1 Akun.	

a.

b. Jika masih gagal, coba lakukan koneksi Internet dengan tethering ke HP yang memiliki koneksi Internet yang baik. Jika ini berhasil, maka ada yang perlu diatur ulang pada WiFi seperti pengaturan Proxy dan IP agar STB bisa bekerja dengan WiFi tersebut. Konsultasikan dengan penyedia Internet yang bersangkutan.

Home Layanan OBantuan		
Aktivasi Xstream Box	Homopoge / Althout National Review Box	Update Pro
Aktivasi Xstream Box sudah berhasil		
Email : antokrispati@yahoo.co.id Dovice : Unavailable.		
Kembali ke hakaman utama		

- c. Jika kondisi diweb status Device : Unavailable artinya akun belum pernah login dengan STB manapun.
- d. Jika kondisi diweb status Device : 30:EB:25:1B:79:00 artinya akun sudah pernah login dengan STB.

4. Agar email dan password tidak perlu memasukan ulang



Centang "Remember Me" pada layar Sign In sebelum melakukan Sign In pertama kali, maka Email dan Password yang telah dimasukkan akan disimpan setiap kali STB Sign-Out atau dinyalakan ulang Power nya.

5. RCU (Remote Control Unit) tidak berfungsi



 a. RCU pada STB ini bisa bekerja dalam mode infra merah atau Bluetooth. Untuk hasil terbaik, gunakan RCU dalam mode Bluetooth. Jika sudah bisa menggunakan Google Assistant remote dalam mode Bluetooth. Perhatikan color dotmatrik gambar diatas.



 Pastikan batere AAA size terpasang dengan baik dalam RCU dan masih memiliki daya yang cukup. Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala warna merah.



Google Assistant

c. Untuk bekerja dalam mode Bluetooth, pastikan STB dan RCU telah terpasangkan secara mode Bluetooth. (untuk memastikan dapat melakukan point a dengan menekan tombol Google Assistant)



5. RCU (Remote Control Unit) tidak berfungsi (Bag 2)



a. Untuk memasangkan mode Bluetooth, masuk ke menu Setting > Remote & Accessories > Add accessory > tekan OK. Pada saat muncul "Searching for accessoris", tekan tombol BACK dan APP pada RCU secara bersamaan tanpa mengarahkan RCU ke STB (sebaiknya dipalingkan terlebih dahulu) sampai lampu LED merah pada RCU berkedip. Tekan OK saat muncul di pojok kanan atas layar TV "TRV OTT(v23)". Akan terjadi proses "Pairing" > "Connecting" > "Paired". Proses pairing akan selesai setelah muncul "Transvision OTT RCU (v23) Connected".



b. Proses pencarian Bluetooth device.

c. Menekan tombol BACK dan APP secara bersamaan.

5. RCU (Remote Control Unit) tidak berfungsi (Bag 3)



Sampai muncul device TRV OTT(v23) kemudian tekan OK untuk menyandingkan RCU dengan STB. Pada dasarnya, saat STB dibeli, RCU telah berfungsi dalam mode Bluetooth dan telah dipasangkan dengan STB.

6. RCU tidak langsung berfungsi ketika STB dinyalakan ulang Power nya atau jika tidak digunakan dalam waktu lama.

- a. RCU ini memiliki fitur "Low Energy", sehingga ketika tidak digunakan selama 30 menit, maka otomatis akan mematikan sementara Bluetooth device di dalam RCU nya.
- b. Tekan tombol "OK" (bisa juga tombol lainnya) 1 kali untuk memulai proses penghidupan dan pemasangan Bluetooth otomatis. Tunggu sampai lampu LED berkedip (12 kali) dan kemudian berhenti berkedip. Maka RCU telah aktif mode Bluetooth nya.



Lampu LED yang berada di sisi kiri atas.



7. STB seperti diam dan jika RCU ditekan tidak ada respon oleh STB. (STB dalam kondisi hang-up).



- a. Periksa apakah lampu LED pada STB berkedip nyala warna merah saat tombol RCU ditekan. Pada saat normal, lampu LED pada STB akan berkedip nyala warna merah saat tombol apapun pada RCU ditekan. Jika iya, maka tunggu beberapa saat (kurang lebih 30 detik) karena STB melakukan refresh dengan sendirinya.
- b. Jika Tombol RCU ditekan lampu LED pada STB tidak berkedip nyala warna merah, lakukan nyalakan ulang STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali.

8. Gambar dan suara tidak lancar pada saat menonton Live TV. Gambar dan suara putus-nyambung dan seterusnya.



 Periksa dan pastikan koneksi Internet dalam kondisi "Connected" dan lampu LED pada panel depan-atas STB menyala warna biru.



 Pastikan koneksi Internet memiliki speed yang cukup, minimal 5 Mbps untuk kualitas yang baik.



c. Nyalakan ulang STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.

9. Tidak bisa ganti bahasa pada LIVE TV channel bilingual



- a. Pastikan sudah tune channel yang memiliki fitur bilingual.
- b. Tekan OK untuk menampilkan Info Banner (Mini EPG).



b. Tekan BACK untuk memunculkan "Option".



 Saat Info Banner ditampilkan, Selanjutnya tekan tombol navigasi "Kiri" sehingga muncul menu "Audio Language". Pilih bahasa suara sesuai dengan yang diinginkan.



10 . Tidak bisa mendownload APP atau GAME dari Google Playstore



- Pastikan sudah melakukan Sign In dengan account
 Gmail yang valid melalui menu Settings > Accounts
 & Sign In.
- Pada saat belum sign in maka ketika ingin instal aplikasi apapun melalui playstore meminta sign in terlebih dahulu.



c. Kemudian lakukan sigin maka akan muncul seperti gambat diatas, lakukan sign in menggunakan akun gmail.



 Jika sign in berhasil maka akan masuk pada halaman Google Play dan dapat langsung instal semua aplikasi yang diinginkan.



11. Saat mendownload APP atau GAME dari Google Playstore, gagal dan muncul notifikasi "Full Memory".



Pastikan memory di STB masih cukup dengan melihat ke menu Settings > Device Preferences
 > Storage > Internal shared storage > Available



b. Bisa melakukan delete APP yang tidak terpakai.

11. Saat mendownload APP atau GAME dari Google Playstore, gagal dan muncul notifikasi "Full Memory". (Bag 2)



c. Bisa melakukan tambahan eksternal storage dengan USB flashdisk dengan cara Settings > Device Preferences > Storage > Removable storage > Erase & format as device storage > Format.

11. Saat mendownload APP atau GAME dari Google Playstore, gagal dan muncul notifikasi "Full Memory". (Bag 3)



d. Bisa melakukan clear cache dan clear data pada APPs "TransvisionOTT". Setelahnya, perlu melakukan Sign In ulang.

12. Tidak bisa memainkan Youtube, dan muncul notifikasi "Something went wrong"



a. Lakukan update sinkronisasi Akun di menu Settings > Accounts & Sign In > pilih Akun yang sesuai dan klik OK > Sync now, dan pastikan semua tersinkronisasi.

12. Tidak bisa memainkan Youtube, dan muncul notifikasi "Something went wrong" (Bag 2)



- b. Lakukan Clear Cache pada APPs "TransvisionOTT"
- c. Restart kabel power adaptor Xstream Box. Kemudian Sign In kembali.

13. Live TV tidak ada gambar dan suara, STB dan Semua Menu berfungsi. VOD dan Catch Up tidak bisa memainkan konten yang dipilih. tetapi Youtube dan Game tetap berfungsi.



- a. Pastikan koneksi ke Internet sudah dalam kondisi normal dan baik. Periksa Network Status menu Setting > Network & Internet dalam kondisi "Connected" dan lampu LED pada panel depan-atas sudah berwarna biru stabil, tidak berwarna biru berkedip. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan meng-ON-kan kembali "Wi-Fi" nya.
- b. Periksa layar MY PAGE apakah nama E-mail telah benar sesuai dengan yang didaftarkan. Periksa juga "Subscription Product Information" apakah sudah sesuai dengan yang dilangganankan.
- c. Coba ganti koneksi Internet sementara dengan tethering ke HP yang memiliki koneksi mobile network 4G LTE
- d. Lakukan Sign Out dan kemudian Sign In kembali.
- e. Nyalakan ulang STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.

14. Permasalahan menggunakan mini jack AV Ketika TV tidak ada port HDMI.



- a. Pastikan menggunakan / membeli mini jack AV yang sesuai 3 in 1 (Merah Audio, Putih Audio, dan Kuning Video), dihubungkan ke port TV dan jack yang single dihubungkan ke port STB.
- b. Idealnya jika kabel mini jack langsung kompatibel maka urutan warna dapat mengikuti port AV (Merah, Putih, dan Kuning) pada TV.
- c. Jika mengalami masalah pada saat menghubungkan kabel mini AV dan video atau audio tidak keluar maka perlu mencoba satu persatu antar jack yang terhubung ke TV lakukan dengan menukar warna dari setiap port.
- d. Jika masih belum berhasil dipastikan kabel tersebut tidak kompatibel dengan STB OTT Transvision.

15. Lupa Password saat ingin Sign In ke STB.



a. Membuka browser <u>www.mytransvision.co.id</u> /<u>www.my.transvision.co.id</u> kemudian pilih forget password yang tersedia pada web tersebut, selanjutnya masukan email untuk menerima konfirmasi untuk membuat password baru. Ikuti Langkah selanjutnya sampai selesai.



b. Untuk recovery password, maka masukan email untuk menerima notifikasi reset password.

15. Lupa Password saat ingin Sign In ke STB. (Bag 2)

Hello! You are receiving this email because we received a password reset request for your account. E-Mail Address This password reset link will expire in 60 minutes. ø Confirm Pasi If you did not request a password reset, no further action is required. Regards, MyTransvision Lakukan pergantian password lama dengan yang baru. d. If you're having trouble clicking the "Reset Password" button, copy and paste the URL below into your web browser: http://my.transvision.co.id/password/reset/ aeb2b19746cea7405ba84bd001bac24fe553ab6641dab6e08304f74bf8cac13d? email=antokrispati%40gmail.com © 2020 MyTransvision. All rights reserved.

c. Maka link untuk mereset password akan dikirim ke email, lakukan reset password

TRANSVISION

 $@2015 \mbox{ PT}$ Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for internal use only

16. Sign in to Network

a. Kondisi ini biasanya terjadi pada network yang menggunakan SSO (Single Sign On) yang biasa terjadi pada network Hotel. Selain itu terjadi pada pelanggan yang menggunakan modem mifi atau mobile tethering ketika kuotanya sudah habis.



- Lakukan Sign In kembali dengan memilih wireless yang terdeteksi seperti gambar di bawah ini untuk cek.
- c. Pilih ikon notifikasi yang dalam lingkaran ada angka-3, untuk memastikan dan melanjutkan proses Sign In-nya.
- d. Selanjutnya pilih kembali Sign In to Wi-Fi Network pada proses ini maka akan meminta Sign In via web.
- e. Jika ternyata proses ini masih berada pada layar Sign In, maka masuk dulu dengan menggunakan tethering mobile phone atau access point lain yang bukan merupakan Captive Network.

17. Gamepad Bluetooth bermasalah (tombol tidak berfungsi normal)



- a. Ada beberapa tipe gamepad yang tidak dapat berjalan dengan normal dari fungsi tombolnya jika menggunakan koneksi Bluetooth untuk merk dan tipe di bawah ini :
 - Ipega 9063
 - Ipega 9069

Tetapi jika menggunakan koneksi kabel masih berjalan normal.

Untuk gamepad Ipega ini secara koneksi Bluetooth berhasil akan tetapi tombolnya tidak berfungsi dengan normal.



18. Cara mereset STB

(mengembalikan ke Pengaturan Awal Pabrik/Default Settings/Factory Default)



Ketika STB harus dilakukan Reset / Pengaturan Awal Pabrik, maka lakukan langkah-langkah sebagai berikut: → Pilih Setting b. Pilih Device Preferences

c. Pilih Reset.



a.

18. Cara mereset STB

(mengembalikan ke Pengaturan Awal Pabrik/Default Settings/Factory Default) (Bag 2)



d. Konfirmasi ulang untuk memastikan. Pilih Reset dan tekan OK.



e. Pilih Erase everything dimana akan menghapus semua pengaturan dan aplikasi yang sudah terinstalasi sebelumnya.

18. Cara mereset STB

(mengembalikan ke Pengaturan Awal Pabrik/Default Settings/Factory Default) (Bag 2)



f. Selanjutnya adalah tahap pairing ulang untuk remote (RCU) Proses pencarian device



g. Tekan tombol BACK dan APP secara bersamaan, hingga LED merah pada RCU berkedip-kedip. Jangan arahkan RCU ke STB pada saat menekan kedua tombol ini, karena akan mengakibatkan infra red RCU berfungsi dan mengubah layar menjadi layar APPS & GAMES. Setelah LED merah pada RCU berkedip-kedip lanjut ke proses di bawah berikutnya

Handling Complain Internet

Bentuk Fisik ONT ZTE

Lampiran Lampu indicator ONT ZTE Normal





Tampak Depan Atas

Bentuk Fisik ONT ZTE



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

Tampak Belakang

Bentuk Fisik ONT ZTE



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

Tampak Samping

Indikator Lampu ONT

LAMPU	POWER	PON	LOS	INTERNET	LAN 1 - LAN 4	PHONE 1-2	WIFI	WPS	USB
ON HIJAU	Power On	Registrasi ONT berhasil	x	Konesi WAN ke internet sudah terbangun dan perangkat mendapatkan IP Address	Jaringan sudah terhubung kondisi iddle	Jaringan sudah terhubung kondisi iddle	Interface wireless enable	Negosiasi berhasil	Interface USB sedang terhubung kondisi iddle
BUNKHUAU	x	Registrasi ONT sedang berlangsung	x	Data sedang dikirimkan via koneksi WAN ke internet	Data sedang dikirimkan	Data sedang dikirimkan	Data sedang dikirimkan	x	Data sedang dikirimkan
ON KUNING	x	X	x	x	X	X	x	Negosiasi sedang berlangsung	x
ON MERAH	x	x	Optical transmitter dari PON interface mati	x	x	x	x	Overlapping session atau negosiasi gagal	x
BUNK MERAH	X	X	Optical power yang diterima ONT lebih rendah dari optical sensitivity dari perangkat penerima	X	x	x	X	×	x
OFF	Tidak ada Power	Registrasi ONT gagal atau perangkat tidak aktif	Optical power yang diterima ONT normal atau perangkat sedang tidak menyala	x	Perangkat sedang tidak menyala atau jaringan tidak terhubung	Perangkat sedang tidak menyala atau jaringan tidak terhubung	Perangkat tidak menyala atau interface wireless disable	x	Perangkat mati atau USB tidak terhubung

Top 5 Case Broadband

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

1. Lampu Indikator Berwarna Merah / LOS Merah

Definisi : lampu Indicator berwarna merah artinya ada gangguan pada jalur FO atau ada kabel yang tertekuk di sisi Indoor atau 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







2. High LOS

Definisi : Kendala High LOS terjadi karena redaman yang tinggi / signal / sudah diambang batas. Keluhan dari pelanggan biasanya Koneksi internet sangat lambat dan putus – putus.

Langkah-langkah yang diambil pada saat pelanggan complain :

1. lakukan langkah-langkah First Handling seperti :

- Restart Perangkat ONT
- Pastikan ONT menyala (Pastikan ONT mendapatkan power listrik)
- Pastikan kabel Patchcoard (warna kuning) tidak ada yang tertekuk atau terjepit
- Restart ONT & Router Wifi
- Apabila setelah restart ONT masih bermasalah, laporkan kepada SPV beserta informasi lampu ONT yang menyala (photo lampu indicator)
- 2. Fiberstar akan melakukan pengecekan lebih lanjut ke sisi pelanggan.

3. Lampu Indicator Internet OFF



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.

Check PPPOE Status

Please login to continue	○中文	
Username		
Password	Login	

- Klik menu Status -> Network Interface -> WAN Connection
- Kondisi normal IPv4 Connection Status = Connected
- Apabila statusnya Not Connected maka langkah selanjutnya adalah screenshoot/foto layar tersebut dan eskalasi ke SPV untuk dilanjutkan ke DIJ

-Status	Path:Status-Network Interface-WAN Conne	ection <u>中文</u>	Logout
Device Information			
-Network Interface			
WAN Connection	Туре	PPPoE	
3G/4G WAN Connection	Connection Name	TRANSVISION	
4in6 Tunnel Connection	IP Version	IPv4	
6in4 Tunnel Connection	NAT	Enabled	
PON information	IP	100.96.13.245	
Mobile Network	Subnet Mask	255.255.255.255	
+User Interface	Gateway	100 96 0 1	
VoIP Status	DNG		
+Network	DNS	100.96.0.1/103.49.223.243/0.0.0.0	
+Security	IPv4 Connection Status	Connected	
+Application	IPv4 Online Duration	128820 sec	
+Administration	Disconnect Reason	None	
+Holn	WAN MAC	5c:3a:3d:44:f2:db	



Akses IP **192.168.1.1** via browser

User : admin; Password : admin

4. Intermitten

Definisi : Koneksi Internet pelanggan putus – putus/tidak stabil

Langkah-langkah yang diambil pada saat pelanggan complain :

- 1. Pastikan koneksi pelanggan menggunakan WIFI atau kabel LAN (Compare)
- 2. Jika menggunakan WIFI, jarak device dengan perangkat ONT maksimal 10 Meter
- 3. Pastikan jumlah device yang terhubung dengan ONT (Sarankan sesuai dengan standar)
- 4. Jika masih terjadi Intermitten, laporkan kepada SPV beserta informasi lampu ONT yang menyala (photo lampu indicator) Pihak Fiberstar akan melakukan pengecekan yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang baik



Pengecekan Interkoneksi

CHE C: IA	VINGON	1212)	stem52\cmd.exe				
Reply	from	1	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	fron	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	fron	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=6ms	TTL=63
Reply	from	11	0.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	fron	1 1	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	from	1 11	30.96.80.1:	byte	s=32	time=5ms	TTL=63
Reply	fron	1 11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=12ms	s TTL=63
Reply	fron	1 11	30.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	fron	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	fron	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	fron	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=4ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=4ms	TTL=63
Reply	fron	1 1	00.96.80.1:	byte	s=32	time=4ms	TTL=63
Reques	st ti	me	d out.				
Reply	fron	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=4ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=5ms	TTL=63
Reply	fron	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=4ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=3ms	TTL=63
Reply	from	11	00.96.80.1:	byte	s=32	time=4ms	TTL=63
Ping :	stati	ist:	ics for 100.	96.8	0.1:		
Pa	acket	s	Sent = 57,	Rece	ived	= 56, Los	st = 1 (1% loss
Approx	kimat	e	round trip t	imes	in	milli-seco	onds:
M:	inimu	m	= 3ms, Maxim	num =	: 12m	s, Average	e = 3ms
Contro	o1−C						
^C							
C:\Use	ers	ene	ovo>tracert	666.	goog	le.com	
Tracin	ng ro	ut	e to forcesa	fese	arch	.google.co	om [216.239.38.
over a	a max	cim	um of 30 hor	s:			
1	×		*	×		Request t:	imed out.
2	8	ms	4 ms	3	ms	100.96.80	.1
3	4	ms	3 ms	4	ms	172.31.2.2	29 [172.31.2.29
4	11	ms	7 ms	8	ms	203.190.24	44.17
5	4	ms	15 ms	15	ms	119.110.11	17.1
6	15	ms	15 ms	14	ms	119.110.11	16.165
7	20	ms	16 ms	18	ms	72.14.243	.150

1. Pengecekan interkoneksi ke Gateway DIJ

- Klik Start 🤭 -> All Program -> Command Prompt
- Ketik ping 203.190.246.225 lalu enter

Kondisi normal statusnya adalah **Reply** sedangkan kondisi tidak normal statusnya akan banyak **Request timed out**

- 2. Pengecekan interkoneksi ke Internet
 - Klik Start 🔗 -> All Program -> Command Prompt 🖾

- Ketik tracert www.google.com lalu enter

Kondisi normal setiap **hope** menginformasikan waktu dan ip, sedangkan kondisi tidak normal disimbolkan dengan * sampai hope ke 30

Trace complete.

C:\Users\Lenovo>

1201

in-2678.1e100.net [216.239.38.120]

Pengecekan Interkoneksi





1. Download Aplikasi PingTools

. ...

. ...

. ...

StreamSoft Tools

Contains ads

32

2. Klik Menu di pojok kiri atas dan pilih Sub Menu PING 3. Ketik IP 203.190.246.225 lalu klik tombol **PING**

4. Klik Menu di pojok kiri atas dan pilih Sub Menu Traceroute 5. Ketik www.google.com lalu klik Tombol trace

Pengecekan Bandwidth

- 1. Akses URL **speedtest.net** atau **nperf.com** via browser
- Lakukan Speedtest Lokal (IIX) dengan cara memilih Server Tujuan yang ada di Indonesia





- Akses URL speedtest.net atau nperf.com via browser
- Lakukan Speedtest Internasional (IX) dengan cara memilih Server Tujuan yang ada di luar Indonesia

Pengecekan Bandwidth



1. Download Aplikasi Speedtest 2. Klik "GO" untuk memulai

3. Proses

4. Hasil cek speedtest Download 5. Hasil cek speedtest Upload

5. Vlan Problem

- Terjadi dikarenakan pada saat proses aktivasi yang mana proses service Vlan yang diinformasikan didata request aktivasi berbeda sehingga ISP dan infrastuktur berbeda saat proses registrasi / aktivasi
- Vlan problem juga dapat terjadi saat upgrade service atau perubahan paket dari ISP yang membutuhkan pergantian Vlan dari kedua sisi, hal ini dapat dikordinasikan antara ISP dan Infrastruktur (Fiberstar dan Detik Ini Juga)

Internet Speed



Thank You