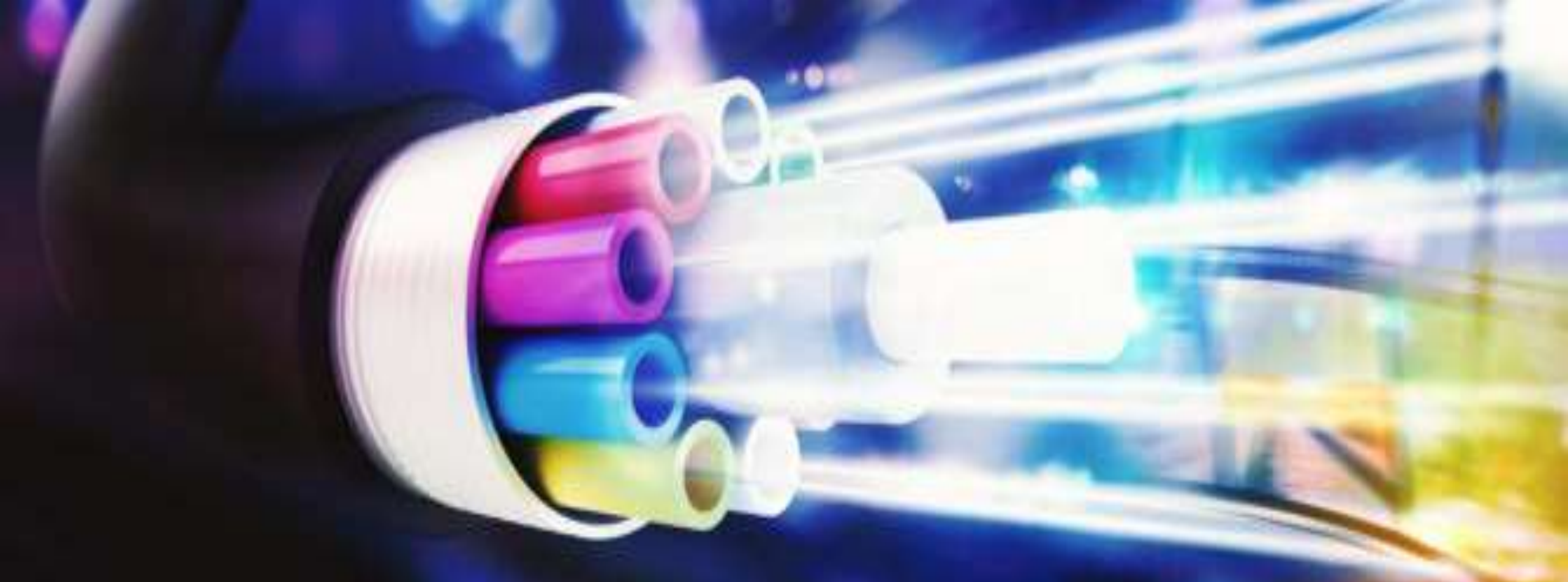




# SOSIALISASI SURVEY DAN HANDLING COMPLAIN

**TRANSVISION**  
**Hi-Speed**  
POWERED BY DIJ

# 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

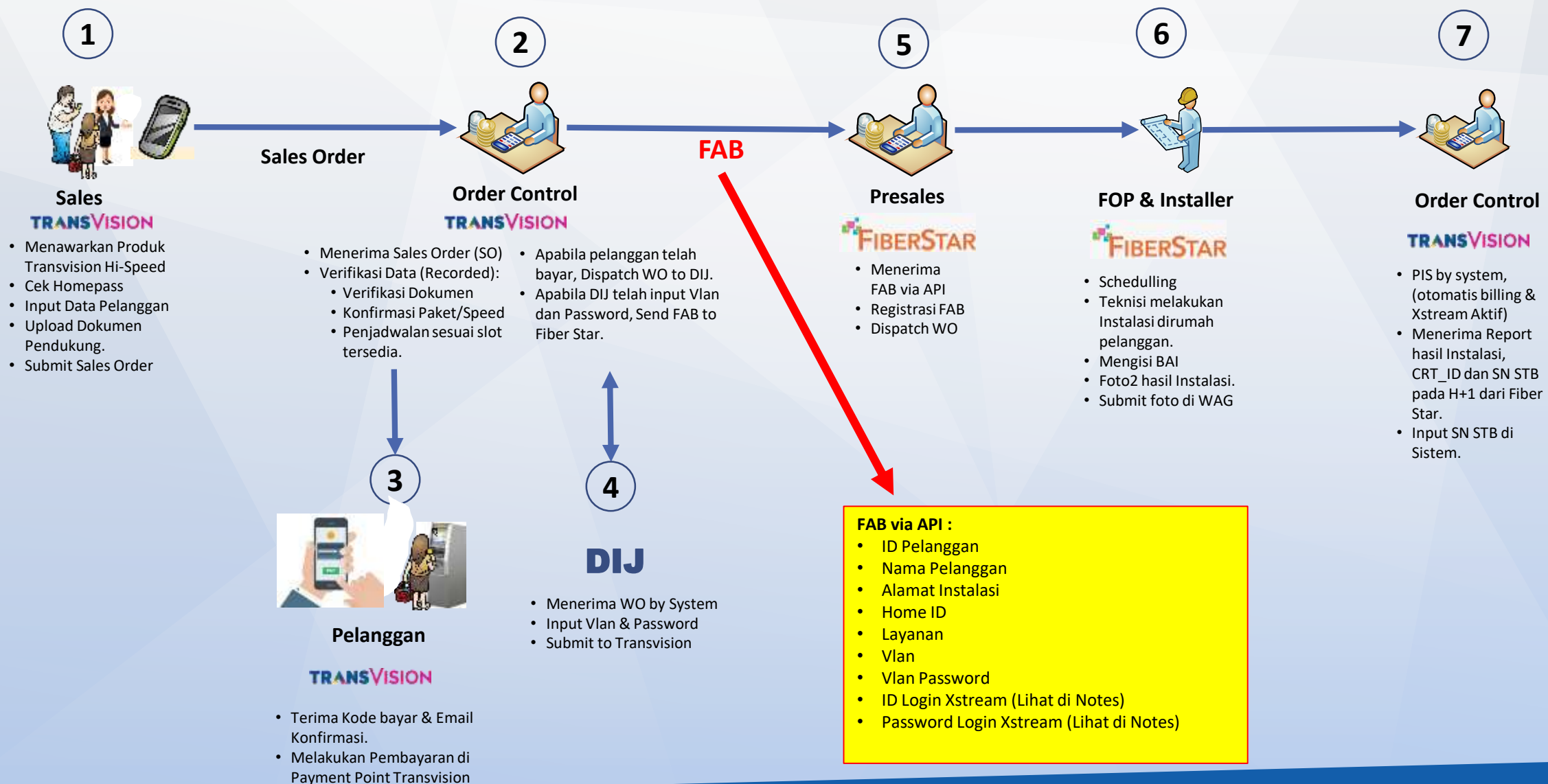


## PT. Detik Ini JUga

- 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
- 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
- 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



FO Drop Cable



FO Termination Box  
(Roset)



FO Patch Cord



MODEM/ONT  
(Optical Network Terminal)



UTP/RJ45/LN Cable  
(Tambahan jika  
menggunakan STB)

Flow Koneksi Hi-Speed

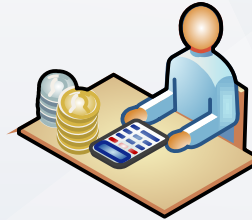
# Alur Proses Permintaan Penambahan Home ID



# Alur Proses Permintaan Penambahan Home ID



**Tim Sales**



**Order Control**



**FIBERSTAR**

1. 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`
2. 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.
3. Fiber Star akan Feedback diterima/ditolak pengajuan Homepass / Home ID baru ke Email Resmi Order Control yang terdaftar di Fiber Star
4. Order Control melakukan update homepass yang baru secara sistem di database.
5. Order Control menginfokan ke Requestor bahwa Homepass baru sudah bisa digunakan

## 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

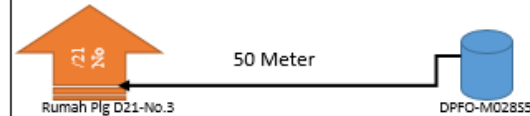
# Contoh Form Survey

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       | :          |
| 15 | NOTE                | :          |

Sebelum diisi

FORM SURVEY

| NO | DATA                | KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | NO Order            | : 000-XXX                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2  | NAMA PLANGGAN       | : Epi Hariyanti                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3  | KOTA /KABUPATEN     | : Tangerang 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 dengan titik outlet rumah pelanggan<br># Sistim jaringan <b>kabel bawah (under ground)</b> , available hand hole dan pipa untuk jalur kabel tanam. |
| 14 | GBR INSTALASI       | :                                                                                                                                                                                                                 |
| 15 | NOTE                | :                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

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



ID DPFO

# Thank You