



TROUBLESHOOTING GUIDE

(PANDUAN PERBAIKAN)

Revision 04







Daftar Isi

Troubleshooting Guide for Xstream SeRu!

1.	Tidak ada gambar pada TV	1
2.	Tidak ada suara pada layar TV Anda, sedangkan gambar normal	2
3.	Tidak bisa Sign In dan gagal masuk ke layar HOME	
	(Error code 990/ 991/301/332/422/ 423/426)	4
4.	Gagal Sign In karena menggunakan akses jaringan internet dari ISP selain B2B partner	7
5.	Tombol shortcut untuk masuk ke layar menu APPS & GAMES	8
6.	Email dan Password tidak perlu memasukkan ulang	9
7.	Remote Control Unit (RCU) tidak berfungsi	.0
8.	RCU tidak berfungsi ketika STB dinyalakan atau jika tidak digunakan dalam waktu lama	0
9.	Perangkat optional jika BCU tidak berfungsi	0
10.	STB seperti diam dan jika RCU ditekan tidak ada respon oleh STB. (STB dalam kondisi hang-up)	1
11.	Gambar dan suara tidak lancar pada saat menonton Live TV. Gambar dan suara putus-nyambung dan	
	seterusnya	1
12	Wi-Fi connected namun status no internet	2
13	Tidak bisa berganti babasa suara pada Live TV channel yang bilingual	2
14	Tidak bisa mendownload APP atau GAME dari Google Playstore	5
15	Saat download APP atau GAME dari Google Playstore muncul potifikaci "Full Memory"	6
16	Saat download AFF atad GAWE dan Google Flaystole, muncul notifikasi Frankasi Frankienory	0
10.	Pada saat menenten Live TV tidak ada gambar dan suara yang mungul VOD dan Catch Un	.9
17.	inga tidak biga tatani Yautuba dan Cama tatan barfungsi	11
10	Juga tidak bisa tetapi Youtube dan Game tetap berrungsi	.1
18.	Permasalahan saat meng-gunakan mini jack AV (RCA) Ketika TV tidak mendukung port HDivil	.2
19.	Lupa Password saat ingin login ke STB.	.3
20.	Gagal Sign In Karena Error Code 995 dan Sign In to Network (Single Sign On/Captive Network)	.4
21.	Pemilihan Video Quality (Live TV, VOD, Catch Up) dan Subtitle (VOD)	.6
22.	Continue Watching (riwayat menonton VOD), Parental Channel Lock dan Ganti PIN	.7
23.	VOD Search (Pencarian konten VOD)	9
24.	Pembelian konten VOD gagal atau status Rent tidak berubah menjadi watch	0
25.	Gamepad dengan koneksi kabel dan USB Dongle 3	1
26.	Cara melakukan Reset pada STB	2
27.	Gambar atau ukuran layar seolah terpotong saat menggunakan koneksi kabel minijack to RCA	4
28.	Tombol untuk Power TV (standby OFF/ON) tidak berfungsi	5
29.	Notifikasi Emergency Upgrade firmware baru	5
30.	Notifikasi Upgrade firmware baru	6
31.	Virtual keyboard menampilkan karakter/huruf yang bukan abjad Inggris/Indonesia	7
32.	Saat selesai proses Reset, POPULAR CHANNEL, LIVE TV dan TV GUIDE tidak muncul kembali	7
33.	Google Assistant tidak berfungsi Saat play konten dari aplikasi Disney+Hotstar muncul error	9
34.	Saat play konten dari aplikasi Catchplay+ muncul error	3
35.	Saat play konten dari aplikasi Netflix muncul error	3
36.	Tombol shortcut untuk VOD screen	:9
37.	Penggunaan RCU dengan bantuan mouse mode	45
38.	Muncul popup blocking pada VOD dan Aplikasi Android	6
39.	Memulai Netflix versi mobile	8
40.	Pop up pemberitahuan paket habis dan aktivasi paket	0
41	Pop up Blocked by Play Protect pada aplikasi Aptoide TV dan Netflix	;1
42	TV Guide dan Info Banner kosong atau Aplikasi streaming error date & time	2
43	Pop up upgrade system vang muncul pada beberapa STB	4
Δ <u>Δ</u>	Fror 425 nada nelanggan B2B (meneruskan noint No 4)	5
45	Tampilan layar manjadi kuning atau night mode aktif	6
		-



47. 518 stuck pada booting logo saja tidak sampai masuk ke Sign in Screen	46. Blocking pop up muncul pada Sign in screen ataupun Home Screen	57
 48. Tampilan STB mengalami green screen stau crash 49. Akses interret hotel alau interret failuta umun yang memperlukan single sign on	47. STB stuck pada booting logo saja tidak sampai masuk ke Sign in Screen	57
49. Akses internet hotel tata internet fasilitas umum yang memperlukan single sign on 53 50. SNK kode OTP SioN IN Disney-Hotisat tidak kunjung diteriman 61 51. Appendix A (Panduan Airscreen dan Cetusplay Menggunakan Smartphone dan Laptop) 62 52. Appendix B (Panduan Cara Menginstall Apk Pada STB). 69 Official Cara Menginstall Apk Pada STB) Official Cara Menginstall Apk Pada STB) Official Cara Menginstall Apk Pada STB)	48. Tampilan STB mengalami green screen atau crash	58
50. SMS kode OTP SIGN IN Disney- Hastar tidak kunjung diterima	49. Akses internet hotel atau internet fasilitas umum yang memperlukan single sign on	58
51. Appendix A (Panduan Airscreen dan Cetusplay Menggunakan Smartphone dan Laptop)	50. SMS kode OTP SIGN IN Disney+ Hotstar tidak kunjung diterima	61
52. Appendix B (Panduan Cara Menginstall Apk Pada STB)	51. Appendix A (Panduan Airscreen dan Cetusplay Menggunakan Smartphone dan Laptop)	62
	52. Appendix B (Panduan Cara Menginstall Apk Pada STB)	69





Troubleshooting Guides for Xstream SeRu!

















		h. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Kemudian Sign In kembali	Power Adaptor dan mencoloknya kembali.
			and a second
		 Jika ditemukan error code 990 atau 991, pastikan koneks baik. Periksa Network Status menu Settings > Network lampu LED pada panel depan-atas sudah berwarna hija kuning. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan m 	i ke internet sudah dalam kondisi normal dan & & Internet dalam kondisi " Connected " dan u stabil, tidak berwarna hijau berkedip atau neng-ON-kan kembali "Wi-Fi" nya (me-refresh
		Wi-Fi).	NO.
		Warna LED hijau stabil : Connected . STB terkoneksi ke (Closed/Open/Publik).	Wi-Fi router/Ethernet dan jaringan internet
		Warna LED hijau berkedip : Connected, no internet . ST tidak te <mark>rkoneks</mark> i ke jaringan	B terkoneksi ke Wi-Fi router/Ethernet tetapi internet (Closed/Public), periksa sambungan
		router ke internet atau hub Warna LED kuning (hijau+merah) : No network conn	ungi ke penyedia jaringan internet (ISP). ected, STB tidak terkoneksi ke Wi-Fi router/
		Ethernet. Periksa router dan acce	ss point.
	Tidak bisa Sign In dan gagal masuk ke layar HOME (Error codo 2007)	TRANSVISION	Network Status 📀
			$\mathbf{O}_{\mathbf{x}}$
		testaosplab05@trv.co.id	
		Sorry, seems there is error with your network co	nnection.
3	HOME (Error code 990/ 991/301/332/422/	Please check your network connection status inside Setting You can try also connecting to your mobile phone networ Error Code : 991	s/Network & Internet. k through tethering.
	423/426).	Sign In	
		Notifications Settings Show Password	✓ Remember Me
			Settings
		Seku	Customize your Pixel Try different styles, wallpapers, clocks, and more
		testaosplab05@trv.co.ld	Set your device name Lise this name when casting photos, videos, × and more from your phone
			General Settings
	$\mathbf{O}^{\mathbf{v}^{-j}}$		Inet_DIJ_26 Accounts & Sign In
		Sign In	premiumstb02@gmail.com
		(*) Notifications (*) Settings Settings Settings	Power management
			Device Preferences

























		<u>Dengan catatan:</u> Pelanggan harus melakukan satu paket LIVE TV Xstream (Diamond, Plating notifikasi untuk Sign In dan berlangganan (sul	Sign In terlebih dahulu dan memiliki subscription salah um, Gold atau MVP). Jika tidak, maka akan muncul popup oscription) terlebih dahulu.
		Image: Section of the section of th	Arrow Second Second
		Case: belum Sign In	Case: sudah Sign In tapi tidak ada langganan (no subscription)
		N.	× ×
		Centang "Remember Me" pada layar Sign In seb Password yang telah dimasukkan akan disimpan se dan soft restart) Power nya.	elum melakukan Sign In pertama kali, maka Email dan tiap kali STB Sign Out atau dinyalakan ulang (hard restart
		Show	Password Remember Me
	Email dan Password tidak perlu memasukkan ulang.		
6		testaosplab03@	SC M:
			••
			4
			Sign In
	X	Notifications Setting	s 🔲 Show Password 🔽 Remember Me
	, C.O.		



7	Remote Control Unit (RCU) tidak berfungsi.	 a. Pastikan batere AAA size terpasang dengan baik dalam RCU, pastikan juga kutub positif dan negatif nya telah sesuai, dan masih memiliki daya yang cukup. Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. b. Coba dengan mengarahkan RCU lebih lurus ke depan STB dan pastikan jarak antara RCU dan STB tidak lebih dari 10 meter jauhnya.
8	RCU tidak berfungsi ketika STB dinyalakan atau jika tidak digunakan dalam waktu lama.	 Pastikan batere AAA size terpasang dengan baik dalam RCU, pastikan juga kutub positif dan negatif nya telah sesuai, dan masih memiliki daya yang cukup. Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU akan menyala berkedip warna merah. Image: Setiap tombol RCU aka
9	Perangkat optional jika RCU tidak berfungsi	 a. Mouse kabel ataupun mouse wireless (USB Donggel) dapat digunakan sebagai pilihan optional jika RCU STB tidak berfungsi atau rusak, ataupun bisa juga menggunakan type mouse lainnya asalkan compatible dengan perangkat STB. b. Optional selanjutnya juga dapat menggunakan wireless keyboard merk Viboton i8 plus yang mana juga terdapat fiture mouse pad dan juga game pad, ataupun bisa juga menggunakan merk wireless keyboard lainnya asalkan compatible dengan perangkat STB.



		 Ataupun optional lainnya dapat dilihat pada penjelasan halaman Apendix A tentang penggunaan anlikasi CetusPlay.
10	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. Image: Image: Im
11	Gambar dan suara tidak lancar pada saat menonton Live TV. Gambar dan suara putus- nyambung dan seterusnya.	 a. Periksa dan pastikan koneksi Internet dalam kondisi "Connected" dan lampu LED pada panel depanatas STB menyala warna hijau stabil. b. Lampu LED pada panel depan - atas STB dapat menandakan beberapa kondisi seperti (hanya bekerja pada versi 6.0.34 keatas) : Connected = Lampu LED menyala warna hijau stabil. Connected, no Internet = Lampu LED menyala hijau + merah berkedip bergantian 0,5 detik. Not Connected = Lampu LED menyala hijau + merah berkedip bergantian 1 detik.



















































		 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.
		MY PAGE WEIMEDAY 14:38
		Account Info
		E-mail testaosplab05@trv.co.id
		Subscription Product Information (1)
		Xstream Diamond
		Expire Date 2022-03-02 15:00
		Back Sign Out
		Application Version : v. 1. 5. 5.27.2 Firmware Version : v. 6. 0.30 MAC address : D8:0C:CF-02:D4:07 SN : XSTVN211100077
		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. Lakukan Clear cache dan Clear data pada APP "TransvisionOTT".
		 f. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.
		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 (3.5mm) dihubungkan ke port STB.
		 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 antara 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.
	Permasalahan saat meng- gunakan mini jack AV (RCA) Ketika TV tidak	Left Right CVBS Video P
		Ground 🗠 🔤 🖧
18		
	mendukung port HDIVII.	·A·B
		TTTT
		Urutan warna kabel pada SI B Xstream SeRu.
		 Hubungi Call Center/Helpdesk Transvision untuk kemungkinan bisa dibantu pengadaan kabel RCA yang kompatibel dengan biaya tertentu (biaya kirim).
		f. Saat tampilan di TV kurang sesuai atau ada gambar terpotong, silakan mengikuti troubleshooting kendala nomor 25 di bawah.







			TRANSVISION
			Hello! You are receiving this email because we received a password reset request for your account.
			Reset Password
			This password reset link will expire in 60 minutes.
			If you did not request a password reset, no further action is required. Regards, MyTransvision
			If you're having trouble clicking the "Reset Password" button, copy and paste the URL below into your web browser: <u>http://my.transvision.co.id/password/reset/</u> aeb2b19746cea7405ba84bd001bac24fe553ab6641dab6e08304f74bf8cac13d? email=antokrispati%40gmail.com
			© 2020 MyTransvision. All rights reserved.
		d.	Lakukan pergantian password lama dengan yang baru.
			E-Mail Address antwincer/domotion
			Persword (
			Confirm Password
		a.	Kondisi ini biasanya terjadi pada network yang menggunakan SSO (Single Sign On) yang biasa terjadi
			mobile tethering ketika kuotanya sudah habis.
		b.	Akan muncul error message dengan Error Code : 995. Jika dalam kondisi Sign In screen. Seperti gambar
			di bawah ini:
			mester@tvstorm.com
	Gagal Sign In karena Error	5	••••••
	to Network (Single Sign		Sorry, it seems the Network & Internet connection requires additional "Sign in to network". Please go to Notifications and enter "Sign in to network" to input additional possible user name and password. If you experience any difficulties, please contact
20	On/Captive Network).	otifica	authorized on site person or your internet provider or try to connect using tethering to your HP 4G LTE network. Error Code : 995
	pengemban rele	<mark>gan</mark> ole ease fir	h vendor dan akan tersedia pada mware versi berikutnya.
	Workarou	nd aga	r tetap dapat mengakses SSO 💿 Notifications 💿 Settings 🗔 Show Password 🔽 Remember Me
		C.	Maka harus pilih Notifications untuk masuk ke notifikasi koneksi internet, selanjutnya dapat mengklik pilihan notifikasi Sign in to Wi-Fi network seperti gambar di bawah ini. Setelah diklik, maka akan diarahkan dan terbuka untuk mengisi user id dan password via web yang tersedia di hotel atau kantor tersebut.



















Kemudian pilih **CHANNEL LOCK** kemudian masukkan PIN dengan default **"0000**", pilih channel yang ingin dikunci dapat dipilih secara satu per satu. Seperti gambar dibawah ini.

OPTI		L LOCK					тн	PM 12:	13
				1 / 100 Char	nel Selecte	d			
	V 100	Stores HD	107	HBO HITS	□ 123	Cinemal <u>Morio</u>	🛛 151	ER EKCE#	
	🗆 101 📢	MOVES IN NO	108	HBO Fomily	142	4	200	ðir	
	0 102	NOT NE DE LE	109	CINEMAX	143	¥ ля наа	201	Junior	>
	105	HB@	🗆 110	G GALAXY	144	BIRSKOP	211	CN	
	106		111	🕼 GALAXY	145	© inc	215	٨	
				Page	1/5				
			Back	Unio	ck All	Save			

c. Selanjutnya dapat juga dilakukan pergantian PIN sesuai yang diinginkan, pilih menu OPTION > CHANGE PIN CODE > Masukkan PIN yang lama > Masukkan PIN baru sebanyak 2 kali. Dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:



















		SYNCPSS Select Bargeung Select Payment Method The select Bargeung Select Card The select Bargeung Select Payment Method Select Payment Method Select Payment
		 b. Jika pembayaran sudah dilakukan namun muncul notifikasi bahwa pembayaran tidak berhasil dan status Rent pada konten tidak berubah menjadi watch namun saldo sudah terpotong. Syttopsis Tukang Bohong Dari Hongkong CAUTION Purchase has been canceled due to unexpected errors Please tyit again. Please tyit again. Please contact customer service if it happens repeatedly. Call Center. 15000 60
		 c. Maka untuk mengatasinya agar status Rent pada konten dapat berubah manjadi Watch dapat dilakukan beberapa cara seperti : Pada VOD screen tekan Home > Kembali ke Home Screen > Masuk kembali ke VOD Screen > Search konten yang sebelumnya sudah dibayar > masuk kedalam konten > maka status Rent sudah berubah manjadi watch. Jika no.1 tidak berhasil, bisa ditunggu dan diperiksa secara berkala mulai dari 5 menit s/d 1 jam atau 1jam s/d 24 jam, sambil menggu pelanggan tetap dapat menikmati layanan LiveTV atau yang
		 lainnya. Jika sudah lewat 24 jam namun status rent tidak kunjung berubah manjadi watch maka pelanggan dapat mengajukan refund dengan menyertakan bukti berupa : Foto / Screenshot potongan payment Foto Synopsis yang menunjukan status masih Rent Option screen > Continue Watching > Foto bagian dalam Continue Watching
25	Gamepad dengan koneksi kabel dan USB Dongle.	Selama Gamepad yang digunakan dengan kabel dan USB Dongle mengimplementasikan protokol Human Interface Device (HID), maka akan bisa langsung digunakan secara plug & play . Tetapi, jika tidak men-support HID, maka akan perlu dilakukan integrasi terlebih dahulu kode key/button dari Gamepad tersebut oleh vendor STB.


















		b Gunakan tombol navigasi untuk melakukan pengaturan ukuran layar agar tidak terpotong. Tombol			
		navigasi kiri dan kanan untuk mengatur ukuran secara horisontal. Tombol navigasi atas dan bawał untuk mengatur ukuran secara vertikal.			
		*			
		Please use the IR remote controller direction key to control screen percent			
		$\mathbb{Y}^{\mathcal{O}} \times \mathbb{Y}^{\mathcal{O}} \times \mathbb{Y}^{\mathcal{O}}$			
		Please use the IR remote controller direction key to control screen percent to control screen percent			
		Mengatur ukuran secara <u>horisontal</u> Mengatur ukuran secara <u>vertikal</u>			
28	Tombol untuk Power TV (standby OFF/ON) tidak berfungsi.	Fitur untuk tombol Power TV saat ini tidak tersedia pada Xstream SeRu! .			
	Notifikasi Emergency Upgrade firmware baru.	 a. Dalam rangka untuk perbaikan mutu layanan Xstream, terkadang diperlukan proses upgrade firmware secara emergency melalui OTA (Over The Air) dengan jaringan internet, atau disebut Force OTA. b. Jika STB dalam posisi ON dan terkoneksi internet dengan speed yang normal, maka jika dari server telah di-eksekusi Force OTA, beberapa saat (Xstream telah selesai mendownload firmware baru) akan muncul popup notifikasi seperti gambar di bawah ini. 			
29		Image: Streem Image: Streem<			







	\langle	TRANS 7 TRANSTY RECTI	
	inggrisy indonesia.	Current Autofill Service None	
31	Virtual keyboard menampilkan karakter/huruf yang bukan abjad Inggris/Indonesia		
21		Android Keyboard (AOSP) Settings	
		HOME LIVETV TV GUIDE CATCH UP VOD APPS & GAMES YOUTUBE PLAYLI Android Keyboard (A0SP)	
		jadi SMART TV	
		Stream TRANSVISION Ubah TV Biasa	
		Languages > Anuloid Reyboard (AOSP) . Ose system languages.	
		b. Buka menu Settings > Device Preferences > Keyboard > Android Keyboard (/	AOSP) Settings >
			$\langle O \rangle$
		maka bisa dilakukan langkah untuk mengubahnya kembali ke abjad Inggris/Indonesia	a.
		a. Jika diketemukan saat akan memasukkan password, munculnya virtual keyboard ya karakter/huruf bukan abjad Inggris/Indonesia, sehingga akan menyulitkan untuk	ing menggunakan input password,
		 c. Proses upgrade dilaksanakan dan muncul popup sama seperti point "27.c" di atas. 	
		 Tombol power standby, maka STB akan menuju standby/sleep status-LED merah, 15 menit Xstream SeBu secara otomatis akan memproses ungrade 	kemudian setelah
		setelari 15 mene Astream seta secara otomatis anan memproses apgrade.	

























		a. Error karena renderring issue.
34	Saat play konten dari aplikasi Catchplay+ muncul error	 b. Error karena network issue. c. Jika saat play konten pada aplikasi ini ditemukan error seperti yang disebutkan di atas, maka bisa dilakukan langkah-langkah sebagai berikut. Exit dari aplikasi, kemudian masuk lagi dan play konten kembali. Pastikan network & internet normal, cek Network & internet settings status dan pastikan internet speed dalam kondisi normal (> 5 Mbps). Restart STB, kemudian Sign in dan buka kembali aplikasi dan play konten kembali. Play konten yang judul lain, jika konten yang sama masih terkendala error tersebut, maka untuk sementara waktu coba play konten yang lain yang tidak mengalami error. Tunggu upgrade firmware baru, jika sudah ada perbaikan maka akan diinformasikan firmware baru yang kemudian bisa di-upgrade secara OTA.
35	Saat play konten dari aplikasi Netflix muncul error.	a. Pada saat membuka aplikasi pertama kali, dikarenakan ini versi apk pre-install yang bukan official dari Play Store (dikarenakan AOSP STB), maka akan muncul popup/notifikasi seperti ini. Langsung saja untuk pilih CONTINUE and OK . Choose what to allow Netflix to access Phone make and manage phone calls Contacts access your contacts CONTACTS CONTINUE















		<complex-block></complex-block>
		Jika point "a" di atas sudah dilakukan, dan popup blocking masih muncul, maka perlu dilakukan langkah sebagai berikut.
		 Dicoba untuk upgrade partial patch firmware : Saat STB ON, dipastikan terkoneksi dengan internet secara normal. Tekan tombol power pada RCU, untuk menjadikan STB dalam posisi standby off (sleep mode), LED berwarna merah. Biarkan dalam posisi no. 2 di atas selama 20 menit - 30 menit. Setelah 30 menit, STB bisa di ON kan kembali dengan tombol power pada RCU. Check pada screen RASERELL SUN CLARA KEMBALI CLARA KAN 6.0.18. Jika masih belum berubah, lakukan kembali step 1 - 4. Jika di MY PAGE sudah tampil dengan versi terupdate, bisa dicek VOD dan Apps, seharusnya sudah tidak ada popup lagi.
		 Dicoba untuk upgrade full patch firmware : Saat STB ON, dipastikan terkoneksi dengan internet secara normal. Lakukan hard restart power pada STB, dengan mencabut power adaptor dan mencoloknya kembali. Setelah muncul Sign In screen, lakukan Sign In hingga masuk ke HOME screen. Tunggu beberapa saat sampai muncul popup Upgrade. Kemudian pilih OK Now. Tunggu sampai proses instalasi firmware baru selesai. Lakukan Sign In kembali dan cek ke MY PAGE, dengan App v.1.6.5.24 atau di atasnya dan Firmware v.6.0.26 atau di atasnya. Jika di MY PAGE sudah tampil dengan versi terupdate, bisa dicek VOD dan Apps, seharusnya sudah tidak ada popup lagi.
39	Memulai Netflix versi mobile.	 Netflix versi mobile yang digunakan adalah Version 4.2.0 build 5941 com.netflix.medialient yang diinstal bersamaan dengan aplikasi ATV Shortcut Version 1.0 de.eye_interactive.atvl.netflix. namun dengan adanya masalah terkait subtitle yang tidak muncul maka ada perubahan Netflix yang saat ini digunakan yaitu versi 4.16.3 build 15172 com.netflix.medialient. ada perbedaan yang mendasar pada versi ini dan sebelumnya dimana Netflix versi 4.16.3 tidak membutuhkan lagi apk shortcut yang diinstal terpisah seperti versi yang sebelumnya. Perbedaan versi aplikasi Netflix lama 4.2.0 (masalah substitle) dan terbaru 4.16.3 (solusi subtitle).















		Xstream Diamond (94 Channels) Image: Construction of the cons
		Paket 1 Bulan DIAMOND Email ini adalah alamat email yang terdaftardi akun knda Tetas pakab05@trv.co.id Email ini adalah alamat email yang terdaftardi akun knda Total RP 189.000 Organ melenjukkan pembagaran. Saya menyetujut Metode Pembagaran
		System System Untuk pillhan paket dan durasi betangganan yang lain, silakan tekan tombol KEMBALI di bewah Transvision Kode Bayar Informasi Kontak OVO Email ORIS
		testaosplab05@trv.co.id Pulsa Telkomsel smartfren. Tetap kabari saya tentang penawaran eksklusif Kembali Lanjut Bayar
		Jika suatu waktu muncul pop up Blocked pada aplikasi Aptoide TV dan Netflix, anda dapat pilih Install Anyway agar aplikasi tersebut tetap dapat terinstall di STB. Jika sudah terlanjur pilih [OK] maka dapat request untuk dilakukan OTA kembali. - Muncul Pop up blocked Aptoide TV → Install Anyway - Muncul Pop up blocked Netflix → Details → Install Anyway (unsafe)
41	Pop up Blocked by Play Protect pada aplikasi Aptoide TV dan Netflix.	

















		b.	Untuk pelanggan yang sudah terlanjut terupgrade dan mengalami blank screen dapat dilakukan pergantian unit, lalu untuk STB yang mengalami blank dapat dikirim ke team HelpDesk MMS untuk selanjutnya dikoordinasikan dengan team WareHouse untuk dikembalikan ke pihak Vendor terkait.
		a.	Jika STB sudah benar terhubung dengan koneksi internet yang sesuai dengan B2B platform nya namun masih tetap tidak bisa sign in dengan keterangan error 425, maka bisa dicoba untuk cek IP Address STB tersebut menggunakan aplikasi Speed test WiFi analyzer.
		b.	Download dapat dilakukan tanpa harus sign in dengan cara pada halaman sign in pencet dan tahan tombol HOME pada remote > halaman Apps&Games > Open Play Store > download Speed test WiFi analyzer.
			Speed Test WiFi Analyzer analiti Experts Group + Tools + 🖬 Rated for 3+
			is your network slow? Uid you ak yourset: 🐑 What's the real speed of my connection? What speed can my WiFi APRouter really support? 🏵 Am I getting what I'm paying Offers in-app purchases * Contains ads Install
			App Screenshots
44	Error 425 pada pelanggan B2B (meneruskan point	c.	Open aplikasi Speed test WiFi analyzer > Detail test > foto (Internet by) dan (Public IP) lalu laporkan ke team terkait untuk diperiksa apakah IP Address tersebut sudah terdaftar di CMS atau belum.
	No.4).		analiti
			sign in / register ↔ Wired Ethernet same report
	(Wired Einernet internet by AS24211 PT. Detik ini JUga/ID- 203 190 247 201 AS24211 PT. Detik ini JUga/ D- ID-
	\bigcirc		Internet Speeds With check With check Concurrent Project and Low (every ~29) Data consumed for this test:
			b pring & DNS speeds 8. WFFI networks 46.56Mbps downtaat 46.56Mbps aptead
	N 2		Le VITT alvasada Decome an EXPERT to unlock analiti's full functionality Decome anality
	2	d.	Jika sudah diperiksa oleh team terkait dan IP Address tersebut sudah terdaftar di CMS namun masih mengalami error code 425, maka STB bisa dilakukan:
	$\mathcal{H}_{\mathcal{O}}$		 Restart power STB lalu sign in kembali Catat ID dan password lalu clear cache dan clear data lalu sign in kembali Masuk pada menu Settings > Device Preferences > Reset
	O^{r}	e.	Jika point (d) sudah dilakukan namun masih error 425, maka dapat berkordinasi dengan team terkait untuk dilakukan OTA upgrade ke versi lebih tinggi (jika tersedia versi lebih tinggi).













48	Tampilan STB mengalami green screen atau crash	 Jika tampilan pada STB mengalami green screen atau crash seperti pada gambar diatas, maka bisa coba dipastikan dengan cara dilakukan : Cabut dan pasang kembali kabel HDMI pada STB atau TV dan pastikan konektor HDMI terpasang dengan baik, jika setelahnya tampilan STB menjadi normal maka dapat disimpulkan HDMI hanya kendor. Restart power STB dengan cara cabut dan pasang kembali adaptor STB Roset STB Coba hubungkan STB dan TV menggunakan kabel HDMI yang lain, jika setelahnya tampilan STB menjadi normal maka dapat disimpulkan to STB menjadi normal maka dapat disimpulkan to StB dengan to Yuga lainnya, jika setelahnya tampilan STB menjadi normal maka dapat disimpulkan to yebelumnya rusak. Coba hubungkan STB dengan TV yang lainnya, jika setelahnya tampilan STB menjadi normal maka dapat disimpulkan to yebelumnya rusak. Jika beberapa percobaan diatas sudah dilakukan namun tampilan STB masih crash atau green screen maka dapat di koordinasikan dengan team terkait untuk dilakukan pergantian unit STB.
49	Akses internet hotel atau internet fasilitas umum yang memperlukan single sign on	<text><text><section-header><list-item><list-item></list-item></list-item></section-header></text></text>

















Panduan Airscreen dan Cetusplay Menggunakan Smartphone dan Laptop

A. Airscreen (Mirroring)

- Menghubungkan STB dan Smartphone
- 1. Siapkan perangkat STB Xstream dan Smartphone Anda.
- 2. Hubungkan STB dan Smartphome Anda pada WiFi yang sama.



3. Siapkan aplikasi AirScreen pada perangkat STB Xstream Anda dengan cara pada menu Home Screen>Apps&Games>Airscreen. Jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store ataupun Aptoide.



4. Siapkan aplikasi Google Home pada perangkat Smartphone Anda, jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store.





5. Buka aplikasi Airscreen pada perangkat STB lalu pilih Continue dan anda akan melewati beberapa screen panduan hingga akhirnya sampai screen dimana terdapat nama perangkat STB anda (AS-TRVXstreamSeRu) yang nantinya akan muncul pada layar Smartphone.



 Buka aplikasi Google Home pada perangkat Smartphone Anda lalu tunggu beberapa menit hingga nama device STB anda muncul pada layar Smartphone, lalu tekan OK pada device AS-TRVXstreamSeRu [CAST] > Transmisikan Layar > Mulai Sekarang.



7. Secara otomatis Layar handphone Anda akan di transmisikan ke layar STB, namun Lagging dapat terjadi jika koneksi internet kurang bagus.



- Menghubungkan STB dan Laptop
- 1. Siapkan perangkat STB Xstream dan Smartphone Anda.
- 2. Hubungkan STB dan Laptop Anda pada WiFi yang sama.



3. Siapkan aplikasi AirScreen pada perangkat STB Xstream Anda dengan cara pada menu Home Screen>Apps&Games>Airscreen. Jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store ataupun Aptoide.



4. Buka aplikasi Airscreen pada perangkat STB lalu pilih Continue dan anda akan melewati beberapa screen panduan hingga akhirnya sampai screen dimana terdapat nama perangkat STB anda (AS-TRVXstreamSeRu) yang nantinya akan muncul pada layar laptop.



 Buka aplikasi Chrome pada perangkat Laptop Anda, lalu pada bagian kanan atas klik titik tiga> Cast> AS-TRVXstreamSeRu, maka layar Laptop Anda akan muncul pada display STB *Hanya 1 tab chrome saja yang akan muncul di display STB



6. Seraca otomatis layar Handphone Anda kan di transmiisikan ke STB



7. Ataupun Anda dapat memutar youtube di chrome dan memproyeksikan video youtube ke display STB, dengan cara klik ikon Dada bagian kanan bawah video.



B. CetusPlay (RemoteTV)

- Menghubungkan STB dan Smartphone
- 1. Siapkan perangkat STB Xstream dan Smartphone Anda.
- 2. Hubungkan STB dan Laptop Anda pada WiFi yang sama.

setrečni Nikančingo Koliner Nusanči arva	Network & Internet	∞ VPN
	Available networks	
	Transvision Connected	Connected, secured
	◆ Inet_DIJ_2G Saved	Properties
	💎 indihome Box Tv 🔒	
	See all	Disconnect
TRANS 7 TRANSTY LECTI	Other options	2
	Add new network	Transvision 2
	WiFi hotspot	Secured

3. Siapkan aplikasi **CetusPlay** pada perangkat STB Xstream Anda dengan cara pada menu Home Screen>Apps&Games>CetusPlay. Jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store ataupun Aptoide.



4. Siapkan aplikasi Google Home pada perangkat Smartphone Anda, jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store.



5. Buka aplikasi CetusPlay pada perangkat STB, lalu perhatikan pada bagian bawah kiri display STB akan tertera alamat IP yang akan muncul pada layar Smartphone



6. Buka aplikasi CetusPlay pada perangkat Smartphone, lalu klik pada bagian atas (Smart TV) dan selanjutnya cari alamat IP yang sama dengan perangkat STB Anda.



7. Jika sudah Smartphone dan STB sudah terhubung, Anda dapat klik tombol power pada layar Smartphone untuk mengubah STB menjadi mode sleep terlebih dahulu.



8. Lalu hidupkan kembali perangkat STB menggunakan Smartphone dan coba gerakan kursor pada remote yang ada di Smartphone, jika STB merespon maka STB Andapun sudah siap di remote menggunakan Smartphone.



Panduan Cara Menginstall Apk Pada STB

Untuk menginstall aplikasi di STB tidak hanya dapat menggunakan Play Store ataupun AptoideTV, tetapi Anda juga dapat mencari Apk secara mandiri di google dan menginstallnya melalui App File manager, X-Plore, atau Send files to TV. Berikut adalah panduan untuk menginstal apk secara mandiri.

A. File Manager

- 1. Siapkan STB dan file Apk yang ingin Anda install di dalam flashdisk.
- 2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen lalu pasang flashdisk pada STB.



3. Pada Home Screen Anda dapat menuju Settings > Apps > See all apps > dan cari App File Manager > Open File Manager.



4. Didalam App File Manager pilih perangkat flashdisk Anda.


5. Cari file Apk yang sudah Anda siapkan lalu install.



- 6. Jika muncul pop up "For your security, your TV is not allowed to install unknown apps from this source." Pilih Settings > Allowed File Manager.
 - ► Norths
 ► Norths
- 7. Back dan ulangi kembali step no.5.



8. Maka Apk sudah berhasil ter install pada STB Anda.

B. X-Plore

- Via Flashdisk
- 1. Siapkan STB dan file Apk yang ingin Anda install di dalam flashdisk.
- 2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen lalu pasang flashdisk pada STB.



3. Pada Home Screen, Anda dapat menuju Apps&Games dan cari App X-Plore lalu open.



4. Jika Anda tidak memilikinya, Anda dapat mendownloadnya terlebih dahulu melalui Play Store atau AptoideTV.

atan	X-plore File Manager Lorely Cat Games Image: Control Category Catego	Part State		
JUNIT	INSTALL FULL DESCRIPTION ADD TO WISHLIST FLAG AS INAPPROPRIATE			

 Didalam App X-Plore pilih perangkat flashdisk > cari file Apk yang sudah Anda siapkan > Install. 6. Jika muncul pop up "Write access to external memory card" pilih continue lalu pilih "Allow Access to USB Drive" apabila sulit Anda dapat menggunakan Mouse Pointer.



7. Jika muncul pop up "For your security, your TV is not allowed to install unknown apps from this source." Pilih Settings > Allowed X-Plore.



8. Back dan ulangi kembali step no.5.



9. Maka Apk sudah berhasil ter install pada STB Anda.

• Via Wireless

Opsi ini digunakan jika Anda tidak memiliki flashdisk, maka Anda dapat mengirimkan file Apk melalui smartphone/Laptop ke STB.

- 1. Siapkan STB dan file Apk yang ingin Anda install di dalam Smartphone/Laptop.
- 2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen.



- 3. Pastikan STB dan Smartphone/Laptop Anda sudah terhubung ke jaringan internet yang sama.
- 4. Pada Home Screen, Anda dapat menuju Apps&Games dan cari App X-Plore lalu open.



5. Jika Anda tidak memilikinya, Anda dapat mendownloadnya terlebih dahulu melalui Play Store atau AptoideTV.



6. Di dalam App X-Plore pilih WiFi file sharing > Server > Enable Auto Start Sharing. Catat IP Address yang tertera pada STB.



7. Pada perangkat Smartphone/Laptop open App Chrome dan ketik kan IP Address pada bagian URL lalu OK dan tunggu hingga tampilan X-Plore tampil di Smartphone/Laptop Anda.



8. Tentukan dimana Anda akan menyimpan filenya, setelah itu Klik pada ikon Panah Atas lalu cari dan pilih file Apk yang Anda ingin kirimkan ke STB.



9. Tunggu hingga proses transfer selesai maka secara otomatis file akan muncul pada storage STB.



10. Kembali pada perangkat STB, Periksap file pada lokasi penyimpanan yang telah Anda tentukan sebagai lokasi file yang di transfer.



11. Jika file Apk sudah berhasil terkirim ke STB maka anda dapat langsung Install Apk tersebut.



12. Maka Apk sudah berhasil ter install pada STB Anda.

C. Send files to TV

Opsi ini digunakan jika Anda tidak memiliki flashdisk, maka Anda dapat mengirimkan file Apk melalui smartphone ke STB.

- 1. Siapkan STB, Smartphone, dan file Apk yang ingin Anda install di dalam Smartphone.
- 2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen.



- 3. Pastikan STB dan Smartphone Anda sudah terhubung ke jaringan internet yang sama.
- 4. Open App Send files to TV pada Smartphone dan STB Anda.

APPS & GAMES				Bir 20 15:01	18.25 🗭 🍽 🍽 🎱 🔇 🔹	@ ¥ŧ ♥ कि ╬ .⊪ 47%∎
🐣 🍫 KODI	NETFLIX	NETFLIX	SEND FILES	D Xplore	Cari	
RECENTLY PLAYED						
🔂 X plore	Google Play Store	CATCHPUAY*	P YouTube	SEND FILES TO TV		
					Send Files To TV	

5. Jika Anda tidak memilikinya, Anda dapat mendownloadnya terlebih dahulu melalui Play Store pada Smartphone dan STB Anda.



6. Open App Send files to TV di STB dan Anda akan di arahkan untuk menentukan lokasi penyimpanan.



8. Buka App Send files to TV di Smartphone dan pilih Send > Cari dan pilih file Apk yang ingin dikirim ke STB > Pilih perangkat STB Anda "TRV-Xstream-SeRu.

RECEIVE



9. Tunggu hingga proses kirim Apk dari Smartphone ke STB selesai.

÷	Send Files To TV	×
±	From SM-M315F : com.netflix.ninja.apk Transferring: 13%	
1.3 ME	3 / 9.8 MB	_
	1501 film foxforsest boru, sing officiation	

10. Jika sudah selesai Anda dapat Klik OK > Open (jika sebelumnya "App Send files to TV" belum Allowed maka akan mucul pop up) > Install.



11. Maka Apk sudah berhasil ter install pada STB Anda.

Dokumen untuk tujuan Dokumen u