

# Troubleshooting Hi-Speed, Xstream & Xstream Komplit



💿 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only





# Troubleshooting Hi-Speed, Xstream & Xstream Komplit



© 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only





- 1. Peserta dapat memahami fitur-fitur Hi-Speed, Xstream & Xstream Komplit
- 2. Peserta bisa memberikan Solusi troubleshooting
- 3. Membantu **Mencapai target** Performance Quality







- 1. Fitur Hi-Speed, Xstream & Xstream Komplit
- 2. Technical Problem
- 3. Troubleshooting



# Agenda

# **TRANSVISION**

- 1. Fitur Hi-Speed, Xstream & Xstream Komplit
- 2. Technical Problem

### 3. Troubleshooting



# bi-speced

💿 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

# **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

# Di Balik Layar

FIBERSTAR®

- 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

Transvision Hi-Speed adalah kerjasama Transvision dengan penyedia jaringan pita lebar berbasis fiber-optic (Fiberstar) dan ISP Detik Ini Juga sebagai penyedia bandwidth untuk menghadirkan koneksi Internet cepat, stabil dan unlimited.

TRANSVISION

hi-speed

# Area Cakupan

ROADMAP	AREA	LAUNCH DATE
ΤΑΗΑΡ Ι	JABODETABEK	16 Juni 2020
	Jawa Barat	1 Juli 2020
	Jawa Timur	6 Juli 2020
	Jawa Tengah & DI Yogyakarta	7 Sep 2020
TAHAP II	Sumatra Utara	Okt 2020
	Sumatra Selatan	Okt 2020
TAHAP III	Bali Nusra	Des 2020
	Makasar	Des 2020



### Note:

Untuk keterangan coverage area dapat dilihat melalui aplikasi passion.

# Perangkat Instalasi Internet di Rumah Pelanggan

# FO Drop CableFO Termination Box<br/>(Roset)FO Patch CordMODEM/ONT<br/>(Optical Network<br/>Terminal)UTP/RJ45/LN Cable<br/>(Tambahan jika<br/>menggunakan STB)

**Flow Koneksi Hi-Speed** 

💿 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

# **Bentuk Fisik ONT/ZTE**

# **TRANSVISION**



### Lampiran Lampu indicator ONT ZTE Normal

© 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

# **Bentuk Fisik ONT/ZTE**

# **TRANSVISION**



### 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

# **Bentuk Fisik ONT/ZTE**



### **Tampak Samping**

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

# stream stision

Adalah perangkat decoder dari Transvision yang dapat mengubah **TV biasa** 

menjadi Smart TV dengan

memakai koneksi Internet apapun

# 100+ LIVE TV | 1000+ VOD | 5000+ APPS

TRANSVISION

MORE SPEED BIGGER RAM | FASTER CHIPSET

BOX

TERBARU 2ND GEN

# Mengapa Berlangganan

- Android TV OS 9.0 (pie)
- Bluetooth Connectivity RCU with TV Power Button
- Google Certified & Google Assistant
- 83+ live channels plus 1000+ VOD and more to come
- Special price untuk paket 3rd party partnership: Catchplay+, Tencent WeTV, Vidio
- Login access to XGO



# Simple

- Self Installation
   Any Internet Connection
- Portability –
   Bring with You

### Powerful

- 83+ Live Channel: Movies I Entertainment | Kids | Lifestyle | Sport | News | FTA
- 1000+ Video On Demand
- Google Certified (Play Store Apps, Games)
- ✓ 2 GB RAM / 8 GB ROM
- ✓ SD Card Slot up to 128GB

# Smart

- Google Assistant
- Adaptive Bitrate (2Mbps & 1Mbps)
- ✓ Upgrade your TV to smart TV
- ✓ Chromecast & Mirroring









# XSTREAM (ANDROID BOX)











LIVE TV



VOD



### **CATCH UP**



### **APPS & GAMES**

💿 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

# VIDEO LIVE TV









VIDEO CASTING & MIRRORING



# VIDEO PEMASANGAN PERANGKAT

10.

n . .

stream

# ALUR REGISTRASI & AKTIVASI TRANSVISION XSTREAM



# **Registrasi Xstream**

- 1. Ketik di browser PC atau handphone **my.transvision.co.id**
- 2. Sign Up dengan mengisi Full Name, Email, Phone Number, Password Akun my.transvision.co.id Beri tanda centang pada I Agree to All Terms 

  Klik Sign Up
- 3. Cek notifikasi Sign Up via Inbox Email
- 4. Klik notifikasi Verify Email Address atau Link
- 5. Jika sudah ada tampilan **Welcome** pada **Home** my.transvision.co.id maka **Sign Up** telah berhasil
- 6. Setelah berhasil, lakukan **Sign In** dengan I**nput email dan password** (sesuai keterangan langkah no 2) pada OTT BOX
- 7. Selesai

# Aktivasi Xstream

- 1. **Sign Up** di website my.transvision.co.id dengan mengisi email dan nomor hp Pelanggan
- 2. **Login** ke website my.transvision.co.id
- 3. Klik menu aktivasi Xstream Box
- 4. Masukan **no kode voucher**, baca dan **checklist persetujuan** Terms and Condition, lalu masukan kembali **password login** Pelanggan
- 5. Klik Submit
- 6. Tunggu beberapa saat, lalu silahkan kembali ke halaman aktivasi Xstream Box dan dapatkan **pesan aktivasi Xstream Box**
- 7. Selamat aktivasi Xstream Box Pelanggan sudah selesai
- 8. Gunakan email dan password Pelanggan untuk login di Xstream Box Pelanggan
- 9. Selesai

# VIDEO REGISTRASI & AKTIVASI











# Langkah selanjutnya masukan email dan password yang sudah di registrasikan di web my.transvision.co.id, kemudian tekan ok pada remote.



Jika Anda sudah berhasil login di OTT Box Anda, pada web site my.transvision.co.id, akan menemukan informasi tambahan mengenai OTT Box Anda:



### **Produk Transvision Xstream (Base/Retail Package)**

### Existing Package

PAKET XStream	Harga Paket	Total Channel	HD Channel	SD Channel
Diamond	Rp 239,000	83+	29	54
Platinum	Rp 139,000	74+	21	53
Gold	Rp 99,000	67+	18	49
Nomat /Silver	Rp 79,000	57+	14	43
Movies	Rp 139,000	67+	23	44
Sports	Rp 99,000	65+	21	44
Kids	Rp 69,000	69+	19	50
Basic	Rp 49,000	61+	17	44

PAKET XStream	Harga Paket	Total Channel	HD Channel	SD Channel
Diamond	Rp 189,000	83+	29	54
Platinum	Rp 99,000	70+	18	52
Gold	Rp 49,000	59+	14	45

New Package

Syarat dan Ketentuan Umum:

- Pembelian paket melalui MyTransvision
- Harga sudah termasuk 10% PPN



# **Xstream Komplit**

💿 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

# **Xstream Komplit**

# 

### Spesifikasi

- Dekoder Android **OS 8.0** (Oreo, GTVS)
- RAM 2GB DDR4, ROM 8GB eMMC
- 2 x Port **USB 2.0**
- Bluetooth 4.1
- Wifi 802.11 b/g/n/ac
- Google TV Apps & Games

   (YouTube, Netflix, Spotify, Disney+, dll)



# TRANSVISION

### Satelite / DTH Services

Layanan linear TV melaui satelit dengan menghubungkan perangkat dengan perangkat parabola (ODU)

### Streaming Services / OTT

 Layanan linear TV dan video on demand melalui aplikasi streaming Transvision OTT menggunakan koneksi internet apapun yang dimiliki oleh pelanggan





- 1. Fitur Hi-Speed, Xstream & Xstream Komplit
- 2. Technical Problem

### 3. Troubleshooting



# **Technical Problem Hispeed**

-

- 1. Indikator Normal
- 2. Los Merah
- 3. Gangguan Massal

### **Troubleshooting Hi-Speed**

## 1. Indikator Normal (Indikator Internet Tidak Menyala)

# **TRANSVISION**



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.

### Troubleshooting Hi-Speed 1. Indikator Normal (Internet No Connection)



### Troubleshooting Hi-Speed 1. Indikator Normal (Internet Lambat)



- 1. Menanyakan paket yang diambil pelanggan
- 2. Menanyakan berapa banyak perangkat yang tersambung dengan internet
- 3. Konfirmasi kecepatan yang didapat pelanggan
- 4. Restart perangkat ONT selama 5 detik (Tombol merah)
- Setelah dilakukan restart, pastikan hanya 1 perangkat yang tersambung dengan internet

### Pengecekan Interkoneksi

CIN C:\V	Vindo	ws\syste	em32\	cmd.exe	2			E.
-			0.0	00 4.		-		
Nepty	fro	- 100	.70.	00.1.	but		2 time-3ms 116-03	
Poply	fue	- 100	- 70 -	00.1.	hut	-3	2 time=3ms 116=03	
Deply	fro	- 100	.70.	00.1.	but		2 LINE-JNS IIL-03 9 time-6ma TTL-63	
Reply	fuo	- 100	- 20-	90 1-	hut		2 time=2me TTL=63	
Reply	fuo	m 100	96	80 1-	but	ac = 3	2  time=3ms TTL=63	
Reply	fuo	m 100	96	80 1	but		2 time=5mc TTL=63	
Renlu	fro	m 100	96	80 1:	hut	ae=3	2  time = 12mc TTL=63	
Renlu	fro	m 100	96	80 1:	hut	Ac = 7	2  time=3ms TTL=63	
Renlu	fro	m 100	96	80.1:	hut	as = 3	2 time=3ms TTL=63	
Renlu	fro	m 100	.96	80.1:	hut	E= 29	2 time=3ms TTL=63	
Renly	fro	m 100	.96 .	80.1:	hut	es=3	2 time=3ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	but	es=3	2 time=3ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96 .	80.1:	byte	es=3	2 time=3ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byte	es =3:	2 time=4ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byte	es=3:	2 time=3ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byte	es =3:	2 time=4ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byte	es=31	2 time=4ms TTL=63	
Reque	st t	imed	out.					
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byte	es =3:	2 time=4ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byte	es=3:	2 time=5ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byt	es=3:	2 time=4ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byte	es =3:	2 time=3ms TTL=63	
Reply	fro	m 100	.96.	80.1:	byti	es=3.	2 time=4ms IIL=63	
Ping	stat	istic	s fo	r 100	.96.1	80.1	Burne 1995 - Anno Anno 1997 - Britanne Anno 1997	
P	acke	ts: S	ent	= 57,	Reco	eive	d = 56, Lost = 1 (1% loss),	
Appro:	xima	te ro	und	trip	time:	s in	milli-seconds:	
M	inim	um = :	3ms,	Maxi	mum	= 12	ms, Average = 3ms	
Contr	ol-C							
^C								
C:\Us	ers\	Lenov	o>tr	acert	$\omega \omega \omega$	. aooi	gle.com	
T			- r		- <b>P</b>			
I Pac 1	ng r	oute	to f	orces	ares	earc.	n.googie.com [216.239.38.120]	
over a	a na	X THIUH	Ur -	26 NO	ps-			
1	*		*		×		Request timed out.	
2	8	ms	4	ms	3	ms	100.96.80.1	
3	4	ms	3	ms	4	ms	172.31.2.29 [172.31.2.29]	
4	11	ms	- 7	ms	8	ms	203.190.244.17	
5	4	ms	15	ms	15	ms	119.110.117.1	
6	15	ms	15	ms	14	ms	119.110.116.165	
7	20	ms	16	ms	18	ms	72.14.243.150	
8	17	ms	16	ms	16	ms	108.170.240.225	
9	16	ms	18	ms	17	ms	108.170.235.209	
10	16	ms	16	ms	19	ms	any-in-2678.1e100.net [216.239.38.1	1201
Trace	com	plete						
C:\IIs	1249	Lenou	n >					
0.003	010 1	ac nov						

- Pengecekan interkoneksi ke Gateway DIJ

   Klik Start -> All Program -> Command Prompt
   Ketik ping 100.96.80.1 lalu enter
   Kondisi normal statusnya adalah Reply sedangkan kondisi tidak normal statusnya akan banyak Request timed out
- Pengecekan interkoneksi ke Internet

   Klik Start -> All Program -> Command Prompt
   Ketik tracert <u>www.google.com</u> lalu enter
   Kondisi normal setiap hope menginformasikan
   waktu dan in sedangkan kendisi tidak normal

waktu dan ip, sedangkan kondisi tidak normal disimbolkan dengan \* sampai hope ke 30

### **Pengecekan Bandwith**

### 1. Akses

Melakukan Speedtest Lokal (IIX) dengan cara memilih **Server Tujuan** yang ada di Indonesia





### Melakukan Speedtest Internasional (IX) dengan cara memilih **Server Tujuan** yang ada di luar Indonesia

### Troubleshooting Hi-Speed 2. LOS Merah

# **TRANSVISION**

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









Troubleshooting Hi-Speed 3. GAMAS / Maintenance

# PT. Detik Ini Juga

# **FIBERSTAR®** Connecting Indonesia



### **TROUBLESHOOT DARI INDIKATOR**

# TRANSVISION

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

© 2021 - PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

# **Technical Problem Xstream**

- 1. Blank Screen
- 2. Hang/Freeze
- 3. Gagal Log In



### **Troubleshooting Xstream**

### 1. Blank Screen (Tidak Ada Gambar)

# **TRANSVISION**





- a. Pastikan TV dalam kondisi **ON** (tidak standby/sleep); dan,
- b. Pastikan input source TV benar.

c. Pastikan **Power Adaptor** telah dipasang ke outlet listrik dan telah terpasang ke **port DC Power inlet** di STB.

### Troubleshooting Xstream 1. Blank Screen (Tidak Ada Gambar)

# **TRANSVISION**





- d. Pastikan STB dalam kondisi **ON** (tidak standby/ sleep).
- e. Periksa lampu LED pada panel depan-atas STB apakah berwarna merah atau biru/magenta.

Jika berwarna merah, maka STB dalam kondisi standby/ sleep.

f. Untuk mengaktifkannya, tekan tombol
 Power pada remote (RCU) hingga LED
 berwarna biru/magenta.



### Troubleshooting Xstream

## 1. Blank screen (Tidak Ada Gambar)

# **TRANSVISION**



g. Pastikan kabel HDMI telah dipasang dengan baik dan benar, pada HDMI port di STB serta pada HDMI port di TV.



h. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor & memasangnya lagi. Kemudian Sign-in kembali.

### Troubleshooting Xstream 2. Hang / Freeze



- 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 lampu LED pada STB tidak berkedip nyala warna merah ketika tombol RCU ditekan**, lakukan restart STB dengan cara mencabut Power Adaptor dan memasangnya kembali (**hard restart**)

**Troubleshooting Xstream** 

**3. Gagal Login** (Error code 990/ 991/ 301/332/422/ 423/426).

- A. Pastikan **koneksi ke Internet** sudah dalam kondisi normal & baik.
  - Periksa Network Status menu Settings > Network & Internet dalam kondisi "Connected" & lampu LED pada panel depan-atas berwarna biru stabil (*lihat tabel*)
  - 2. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan meng-ON-kan kembali "Wi-Fi" nya (**me-***refresh* **Wi-Fi**).
  - 3. Periksa router dan access point.

INDIKATOR	DESKRIPSI
LED biru stabil	<b>Connected</b> STB terkoneksi ke Wi-Fi router/Ethernet & jaringan internet (Closed/Publik).
LED biru berkedip	<b>Connected, no internet</b> STB telah <b>terhubung ke Wi-Fi</b> router/Ethernet akan tetapi <b>tidak</b> <b>terkoneksi ke internet</b> (Closed/Public), periksa ke penyedia jaringan internet (ISP).
LED warna magenta	<b>No network connected</b> STB tidak terkoneksi ke Wi-Fi router/ Ethernet.





# **3. Gagal Login** (Error code 990/ 991/ 301/332/422/ 423/426).

- B. Jika poin "a" sudah OK, tetapi masih gagal, coba diamkan selama 1 – 2 menit, sebelum Sign In kembali. Terkadang acces point tertentu membutuhkan waktu untuk stabil.
- C. Pastikan **Email** dan **Password** telah benar sesuai dengan yang didaftarkan & diaktifkan melalui website **my.transvision.co.id**, atau jika merupakan B2B Platform harus sudah terdaftar di Sistem/SMS.

Error Code 301 : Email/Akun belum terdaftar. Error Code 332 : Password tidak sesuai dengan yang terdaftar di Email tersebut.



### **Troubleshooting Xstream**

### **3. Gagal Login** (Error code 990/ 991/ 301/332/422/ 423/426).

# TRANSVISION

 D. Pastikan akun (Email dan Password) belum pernah sukses Sign In ke STB yang lain. Pastikan juga STB belum pernah Sign In dengan Email dan Password yang lain.

> Pada prinsipnya, STB dan Akun (Email dan Password) adalah **berpasangan, 1 STB untuk 1 Akun** (untuk B2C Platform).

	ERROR CODE	DESKRIPSI
	422	STB sudah pernah dipergunakan untuk Sign In dengan akun (email dan password) yang lain sebelumnya. Harus melakukan Sign In ke STB yang masih baru (belum pernah sukses di "Sign-In" oleh sebuah akun).
423		Akun (email dan password) sudah digunakan sukses Sign In ke STB yang lain. Harus mendaftar akun yang baru lagi di my.transvision.co.id.
	426	STB dan akun (email dan password) sudah digunakan. Harus mendaftar akun yang baru lagi di my.transvision.co.id dan harus Sign In ke STB baru (belum pernah sukses di-Sign In oleh sebuah akun).



### 💿 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

### **Troubleshooting Xstream 3. Gagal Login** (Error code 990/ 991/ 301/332/422/ 423/426).

- Ε. Jika masih gagal, coba lakukan koneksi Internet **dengan tethering ke HP** memiliki koneksi baik. Internet yang yang
  - 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 (ISP) yang bersangkutan.





- F. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan cara mencabut dan memasang kembali power adaptor.
  - Lakukan langkah a ~ e kembali. a.



### **Troubleshooting Xstream**

### 3. Gagal Login (Error code 990/ 991/ 301/332/422/ 423/426).

# **TRANSVISION**

Arahkanpelangganuntukmasukkemy.transvision.co.id.Klik "Layanan → Aktivasi Xstream Box " untuk mengecheck Status Device nya

 G. Jika kondisi di web status Device :
 Unavailable, artinya akun belum pernah Sign In dengan STB manapun.

Home	Quanter	Objection	
Aktivasi X	(stream Box	0	
Aktivo	isi Xstrea	m Box sudah be	rhasil
Aktivo	isi Xstrea	m Box sudah be	rhasil
Aktivo Emoil o	isi Xstrea antokrispati(	m Box sudah be @yancocoia	rhasil

 H. Jika kondisi di web status Device :
 Ada info MAC address (mis : 30:EB:25:1B:79:00), artinya akun sudah pernah Sign In dengan STB.



# Troubleshooting Xstream 3. Gagal Login (Karena menggunakan akses jaringan internet dari ISP yang selain B2B partner).

Pada saat pelanggan mencoba Sign In menggunakan akses internet bukan dari B2B partner, maka akan gagal dan muncul **Error Code : 425**.





Troubleshooting Xstream

3. Gagal Login

# **TRANSVISION**

(Karena menggunakan akses jaringan internet dari ISP yang selain B2B partner).



Jika STB (SN dan MAC) belum terdaftar pada system/SMS B2B Platform, maka akan muncul Error Code : 362.

Fitur dan fungsi ini hanya terdapat pada Xstream yang menggunakan firmware B2B platform. Sebagai contoh untuk saat ini (per Januari 2021), firmware B2B platform yang telah di-release adalah: Version v.4.0.28 Moratel (Oxygen) Version v.4.0.36 CBN

# **Technical Problem Xstream Komplit (Apps)**

- 1. Aktivasi Voucher
- 2. Pergantian Remote
- 3. Aplikasi Netflix Tidak Bisa Di Play
- 4. Tayangan Live TV Putus-putus

### Troubleshooting Xstream komplit 1. Aktivasi Voucher



- Masuk ke web browser dan ketik mytransvision.co.id
- input user dan password
- Klik Remember Me
- Log In

### © 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

### Troubleshooting Xstream komplit 1. Voucher Belum Aktif

🕙 WhatsApp	× 🛛 MyTransvision × +		- ø ×
$\leftarrow \rightarrow c$	https://my.transvision.co.id		⊚ ± 💿 ≡
🙏 TRA	<b>NS</b> VISION	<b>n</b>	nova risa adiansyah
Home	Layanan 🛛 Bantuan		
Selamat o	Beli Xstream Box Aktivasi Xstream Box Akun Info My Voucher List Beli Minipack Aktivasi Minipack History Transaksi	Homepage	Update Profile
		Activate Wind	fows
https://my.transvisi	on.co.id/cust/reg-ott		v

# **TRANSVISION**

Pilih Layanan

Pilih Aktivasi Xstream Box

•

### Troubleshooting Xstream komplit 1. Voucher Belum Aktif

### × + S WhatsApp × @ MyTransvision 0 X ← → C @ O A https://my.transvision.co.id/cust/reg-ott E 1 $\boxtimes \pm$ . = Lavanan 🛛 🕄 Bantuan Home Aktivasi Xstream Box Homepage / Aktivasi Xstream Box ( Update Profile nova.adiansyah@transvision.co.id Email Welcome to TRANSVISION! We are a subscription service Term & Condition that provides our members with access to motion pictures, television and other audio-visual entertainment ("movies & TV shows') streamed over the Internet to certain Internetconnected TV's, computers and other devices ("TRANSVISION ready devices"). I agree with terms and conditions Enter your XStream Voucher Retype your my transvision password ......

# TRANSVISION

- Klik terms and conditions
- masukan kode voucher Xstream

(10 digit berupa huruf)

• submit

C 2021 – PT. Indonusa Telemedia - Confidential & Proprietary, for Transvision internal use only

### **Troubleshooting Xstream komplit**

# 2. Pergantian Remote (Alternative RCU Xstream Box)

# **TRANSVISION**







Android TV

Android TV

Remote Untuk TV / Perangkat Android: CodeMatics (Kontrol Jarak Jauh)

### Troubleshooting Xstream komplit 3. Netflix Tidak Bisa Di Play



- 1. Lakukan **install ulang** Netflix apk
- 2. Jika pelanggan tidak bisa melakukan install ulang Netflix apk, penginstallan bisa dilakukan dari pihak Transvision
- 3. Tidak disarankan update software Netflix

### Troubleshooting Xstream komplit 4. Tayangan Live TV Putus-Putus



- a. Pastikan **koneksi internet** pelanggan berjalan lancar (lakukan compare akses point jika diperlukan)
- b. Lakukan clear cache
- c. Restart perangkat
- d. Jika point a-c sudah dilakukan namun tayangan live tv masih putus-putus, lakukan **Reset Xstream** (Bila dilakukan reset maka aplikasi yang sudah didownload akan hilang)

Mungkin kamu tidak tahu pasti Hasil dari Tindakanmu Tapi kalau kamu Tidak Bertindak. Dipastikan tidak akan pernah ada Hasil.

### Mahatma Gandhi Pejuang kemerdekaan India