



MaxIM

ADMINISTRATION PANEL

Panduan Trouble Shoot Remote dan STB Nano 3

By : Hikaru @ 2021

Panduan Trouble Shoot

Remote dan STB Nano 3

Berikut adalah beberapa Trouble yang sering terjadi atau dilaporkan pernah terjadi:

01. TV Mati (*Page 3*)
02. TV Stanby (*Page 3*)
03. TV tidak dapat signal (*Page 3*)
04. TV Blank (*Page 7*)
05. STB Tanpa ada lampu (*Page 6*)
06. STB Lampu Merah (*Page 6*)
07. STB Lampu Biru tapi di layar Blank/No Signal/Out of Range (*Page 7*)
08. STB salah versi (*Page 10*)
09. lama di Splash Screen (Boot Logo) (*Page 13*)
10. No channel (*Page 15*)
11. IP 0.0.0.0 (*Page 13*)
12. Ada channel list tapi tanpa siaran (blank content) (*Page 16*)
13. Tanggal nya salah (*Page 16*)
14. Icon-icon nya tidak muncul (*Page 16*)
15. Siaran muncul kalau pindah channel tidak muncul (*Page 16*)
16. pixelating / freeze (*Page 16*)
17. Remote tidak bisa digunakan (*Page 17*)
18. Salah tekan tombol remote (*Page 18*)
19. Remote lampunya hidup tapi tidak berfungsi (*Page 17*)
20. Remote tidak sensitive (*Page 18*)



Beberapa Cara Trouble Shoot/Perbaikan nya

01. TV Mati

- Bisa di cek dahulu apa TV mendapatkan power/listrik?
- Apakah tombol powernya sudah di posisi on?
- Steker listrik sudah tercolok pada wall plug atau belum?
- Apakah wall plugnya dalam keadaan normal?
- Apakah tvnya sendiri bisa hidup (Tv normal/rusak)?

02. TV Stanby

- Bisa di cek tombo power nya untuk menghidupkan TV
- Cek jika remote tv bermasalah

03. TV Tidak dapat signal & 07. STB Lampu Biru tapi di layar Blank/No Signal/Out of Range



Pastikan sumber terpilih pada posisi HDMI yang benar





Jika HDMI sudah terpasang pada port yang benar, pastikan kabel HDMI tercolok di TV juga pada STB

Pastikan juga kabel HDMI nya normal, karena walau terlihat bagus penampilan fisiknya, bisa jadi ada cacat didalam nya



Kabel HDMI



Port HDMI





Pemasangan Kabel HDMI pada TV



Pemasangan Kabel HDMI pada STB



Pastikan STB dalam keadaan hidup (lampu biru)



STB dalam keadaan mati, **(05. STB Tanpa ada lampu)**

Colokan adaptor pada STB dan kepala adaptor pada soket listrik



Jika masih mati, Ganti adaptor atau ganti STB



STB dalam keadaan standby **(06. STB Lampu Merah)**

Tekan tombol power pada remote STB untuk menghidupkan nya



Jika masih merah, hidupkan melalui IMS

Jika masih gagal, tukar STB



STB dalam keadaan Online

Jika masih no signal Silahkan coba restart TV juga STB nya bersamaan

Jika masih no signal ada kemungkinan resolusi TV tidak mendukung resolusi STB



04. TV Blank setelah logo awal 07. STB Lampu Biru tapi di layar Blank/No Signal/Out of Range

TV blank setelah memunculkan logo awal bisa dipastikan karena TV tidak mendukung resolusi yang terseting pada STB.



Atau



Perubahan resolusi bisa dilakukan dengan mengatur pada menu settings STB
(Dengan syarat ada TV yang sesuai resolusinya untuk setting)

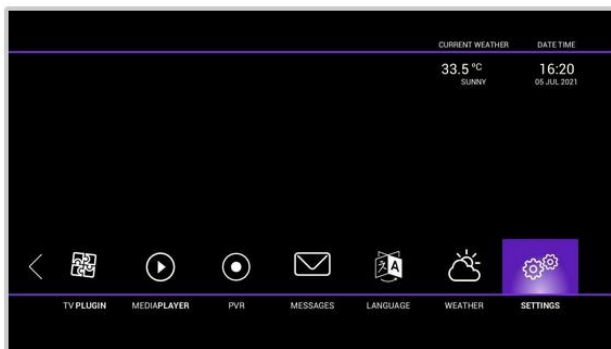
Tekan tombol menu pada remote



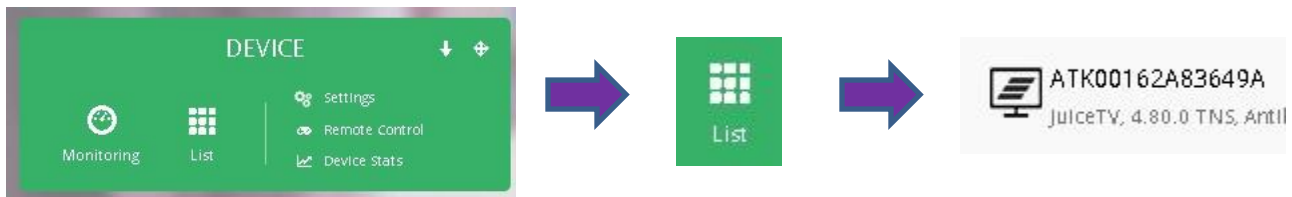
Gunakan tanda panah untuk mengarahkan OK untuk memilih



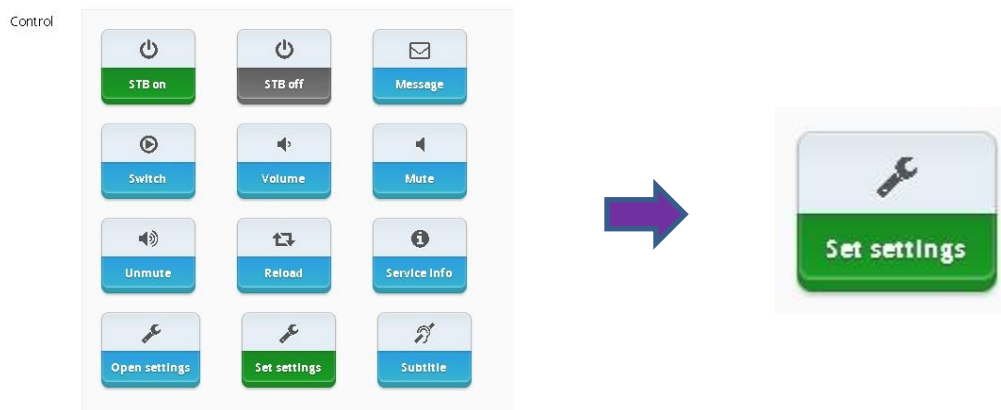
Pada layar akan muncul seperti berikut



Perubahan juga bisa dilakukan melalui menu pada IMS



Pada menu Device, pilih menu List, lalu cari STB yang bermasalah, klik pada gambar TV



Pada Menu group Control, Pilih Set Settings

Pilih menu STB

Atur hingga sesuai kemampuan TV

Setelah selesai tekan submit

Jika solusi di atas tidak sukses, maka TV nya tidak cocok

08. STB salah versi

Ini kasus yang jarang terjadi tapi pernah terjadi

Hal tersebut lolos ke client karena tidak dites di Basecamp terlebih dahulu, tapi langsung di distribusikan ke client/dipasang di client, Jadi ketika akan diaktifkan di jaringan client, si STB tidak dikenali oleh MAXIM, jadi tidak bisa teregistrasi.

Kasus ini terjadi karena:

1. Problem di STB

Kadang STB ketika di update ada kalanya kembali ke FW sebelumnya, karena kondisi system elektroniknya yaitu NAND chip nya.

2. Problem di Update Manual

Kadang kala Update manual bisa terlewat 1 atau 2 unit karena banyaknya STB yang harus disiapkan, dan permintaan yang dadakan.

3. Salah Site

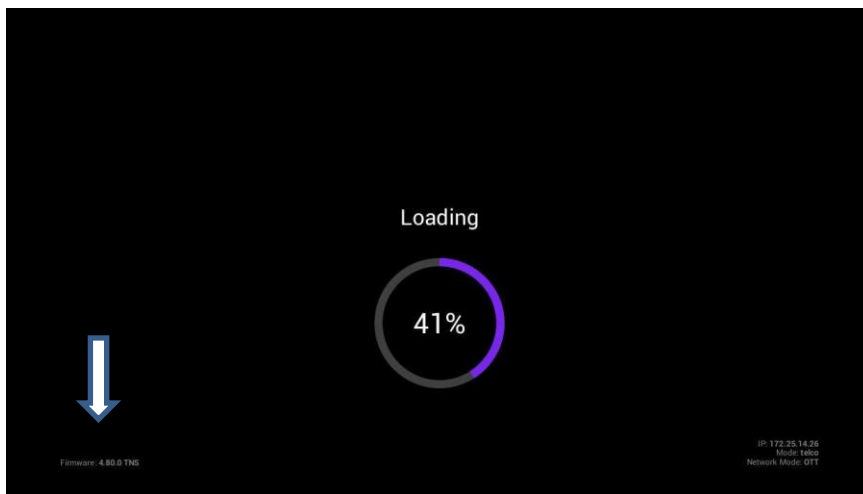
Ini terjadi di sisi pengiriman, Jika STB yang dikirimkan lebih dari 1 site dengan Firmware berbeda, atau pengiriman jatuh pada dropshiper baru disebarkan dari sisi dropshiper (ISP)

Cara mengetahui jika salah FW

1. Di maxim tidak muncul STB dengan MacAddress tersebut, walau kondisi network sudah ok.

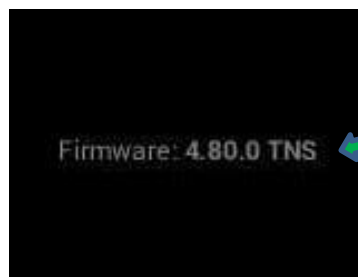
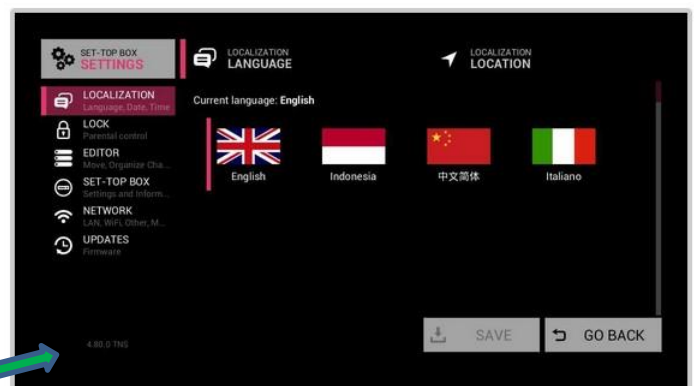
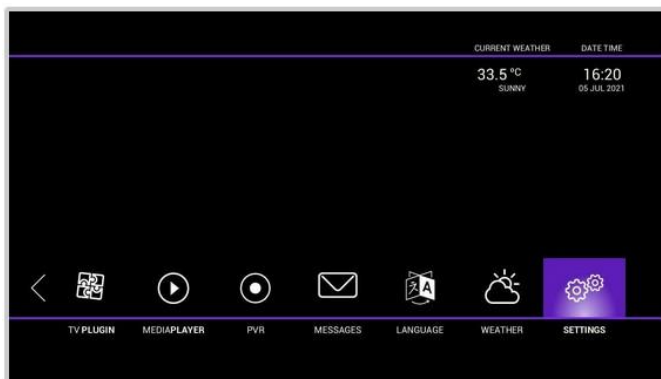


2. Ketika Boot up, saat icon load, lihat di pojok kiri bawah



FW yang benar harus ada tulisan “TNS” (untuk maxim Tranvision)

3. lihat di menu setting (Menu > Setting) pojok kiri bawah ada tulisan FW nya



Cara trouble shoot nya

1. Jika waktunya mendesak, silahkan tukar dengan STB lain terlebih dahulu, lalu diperbaiki nanti di basecamp

2. Jika ada waktu kurang lebih 30 menit, bisa diperbaiki di site

Berikut langkah langkah perbaikan nya:

Download FW ny di :

<https://drive.google.com/file/d/1V1kWovxg2Qe3rj3qLIv5Vg-nwwdiy-6F/view?usp=sharing>

Lalu Ikuti langkah langkah berikut tanpa kesalahan

Persiapan USB

1. Format USB 4-8 GB menjadi FAT 32

2. Download dan extraxt file Firmware

3. Copy 3 file (Tanpa folder) ke FD

4. FW sudah siap

Update STB (Lakukan per step)

1. Matikan STB (posisi semua kabel terlepas)

2. Pasang Flash Disk ke STB

3. Pasang HDMI ke STB dan TV (optional)

4. Pasang Power adaptor ke STB (Pada saat ini, pastikan jangan sampai terganggu)

(STB harus tetap hidup selama update, karena jika terganggu <listriki mati> STB akan rusak)

5. Proses update akan terlihat di layar TV (Atau lampu led akan blinking merah biru bergantian)

6. Tunggu sampai finish, hingga layar menjadi blank

(atau lampu led kedip biru panjang – merah ½ detik - biru panjang kembali dan berulang)

jika belum terlihat aktivitas led seperti itu, jangan matikan STB, karena update belum selesai sempurna, STB bisa rusak!

7. Cabut kabel power

8. Cabut USB drive

9. Pasang kabel lan

10 Pasang power STB

11. Update selesai



09. lama di Splash Screen (Boot Logo)



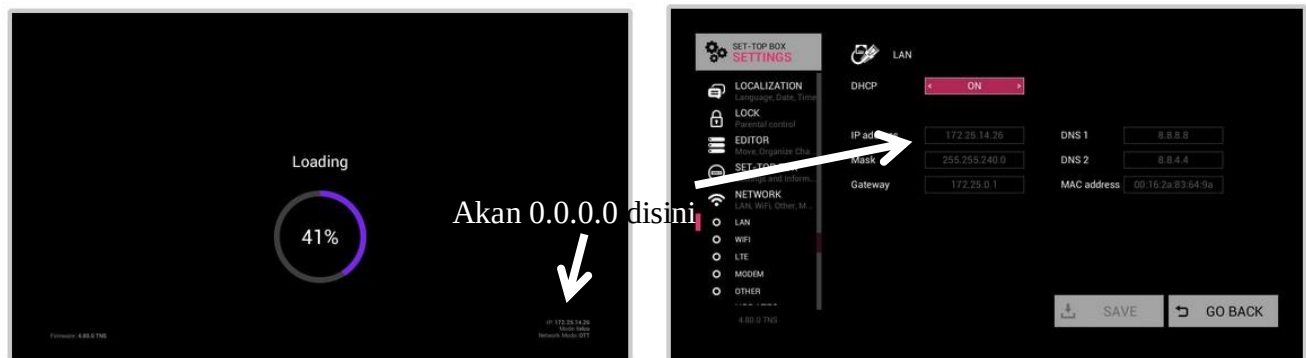
Splash Screen atau Boot Logo biasanya berlangsung selama 20-40 detik

Boot logo akan muncul jauh lebih lama jika ada problem koneksi seperti:

Jaringan putus, Tidak dapat IP, Kabel LAN yang kendor, Kerusakan wall plate, Problem di switch distribusi

Yang pada akhirnya akan mengakibatkan IP 0.0.0.0 **11. IP 0.0.0.0**

IP 0.0.0.0 ini bisa terlihat pada saat load atau pada menu Setting > Network > Lan



Trouble shootnya dilakukan pada sisi network, pastikan STB mendapat IP

Atau gunakan laptop pada kabel yang akan menancap STB, pastikan laptop mendapatkan IP

Indikator pada LAN STB



Jika kedua Led tidak ada yang hidup
Kemungkinan kabel patchcord Lan nya rusak
Atau terputus di jaringan antara STB dengan Switch distribusi

Solusinya

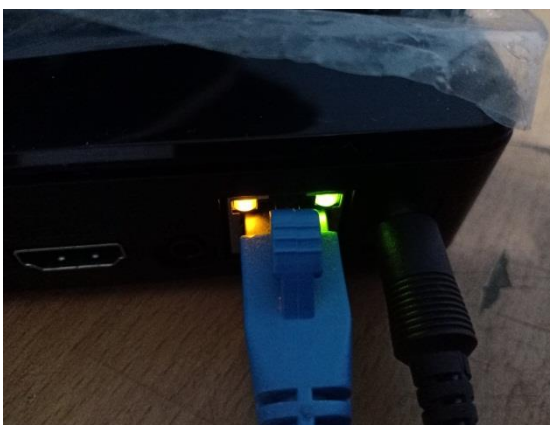
Ganti kabel patchcord Lan atau cek kabel antara STB ke Switch atau keadaan switch nya sendiri



Jika Led Orange tidak hidup
Kemungkinan kabel patchcord Lan nya rusak
Atau terputus di jaringan antara STB dengan Switch distribusi
Atau Switchnya belum tersetting dengan benar

Solusinya

Ganti kabel patchcord Lana tau cek kabel antara STB ke Switch atau keadaan switch nya sendiri (Cek settingan Switch)



Jika kedua led hidup, Hijau tetap hidup dan orange blinking, maka stb bekerja dengan baik, jika led orange blinking lambat, berarti tidak ada aktivitas multicast, jika led orange blinking cepat, maka ada aktivitas multicast



10. No channel

No channel terjadi karena STB belum diberikan paket



Anonymous karena STB baru saja terdeteksi di MAXIM

No Channel karena STB lama yang sengaja di hilangkan pakatnya/Isolir

Trouble Shoot rever kepada Buku manual “Panduan Subscribe V2.pdf”



Status No Channel juga bisa terjadi ketika pada saat boot, STB terputus dari Server maxim, biasanya terjadi karena problem network/Jaringan, solusinya adalah pengecekan disisi jaringan



12. Ada channel list tapi tanpa siaran (blank content)

Kasus ini terjadi di sisi Jaringan/Network yang belum memiliki settingan IGMP/Multicast, Bisa juga terjadi di sisi Server Source (Pada system ini Server berada pada Data center Duren 3 (Head end, Server encoding, Server encrypt, Server relay), dan main source berada pada Sistem penerimaan di Cibinong).

Sistem IPTV memiliki 2 macam Network dalam 1 line

1, Network antara STB dengan Server Maxim

13. Tanggal nya salah

14. Icon-icon nya tidak muncul

15. Siaran muncul kalau pindah channel tidak muncul

2. Network antara STB dengan Server konten (Siaran)

16. pixelating / freeze

Jika problem ada pada nomor 1, seperti disebutkan di atas, Maka STB tidak akan dapat Channel List dan menu2, bahkan kesulitan pindah channel

Solusinya:

Perbaiki jaringan antara STB ke server MAXIM (IP server MAXIM “202.150.161.170”) lalukan test ping, tracert untuk menentukan kelayakan sambungan antara STB ke Server Maxim

Jika problem ada pada nomer 2, makan STB akan dapat channel list, tapi tidak adak memainkan isi siaran nya, Jika jaringan lewat tapi tidak sempurna maka akan mengakibatkan hasil siaran tidak sempurna, seperti pixelating, blocking, temporal freeze.

Solusinya:

Perbaiki setingan IGMP/Multicast sepanjang network antara STB ke sumber Konten/Siaran

Untuk masalah ang diakibatkan oleh Source, maka akan diselidiki terlebih dahulu problemnya oleh Team Kings/Tranvision, baru dilakukan perbaikan, Jika problem nya berasal dari source, maka problemnya akan menjadi problem gangguan masal (Seluruh client terpengaruh)

17. Remote tidak bisa digunakan

Ada beberapa penyebab remote tidak bisa digunakan

1. Tidak ada batrainya

Solusinya

Pada paket baru, baterai remote tidak include, jadi customer harus membeli sendiri batrainya

Baterai bertipe A3 / AAA sebanyak 2 buah



2. Batrainya lemah 19. Remote lampunya hidup tapi tidak berfungsi

Solusinya ganti baterai baru

3. Pemasangan baterai terbalik

Solusinya perbaiki posisi pemasangan baterai



Pemasangan Baterai terbalik



Pemasangan Baterai Benar

4. Receiver tidak terlihat oleh remote **20. Remote tidak sensitive**

Receiver Remote berada pada bagian depan STB (1 sisi dengan lampu led), jika bagian depan tertutup, maka Remote akan kesulitan berkomunikasi dengan receiver

Solusi:

Taruh bagian depan STB di posisi/menghadap yang bisa terlihat oleh remote

Atau gunakan extendet/external IR Receiver

5. Feature remote di disable dari server

Solusi:

Aktivekan kembali melalui server setting (Device > Device list > STB)



6. Remote nya rusak

Solusi:

Ganti remote dengan yang normal

18. Salah tekan tombol remote

Yang sering terjadi adalah, User salah tekan tombol power pada remote

Jika remote sudah di pair dengan remote TV, maka sering terjadi problem ini

dimana ketika STB dalam keadaan stanby, yang ditekan tombol power TV hingga TV mati STB mati, lalu tekan tombol power STB, STB hidup STB mati, dan berulang



Solusinya:

Hidupkan vitur CNC pada TV jika ada

Pair tombol power TV pada STB dengan tombol power STB juga, sehingga tidak akan salah tekan