

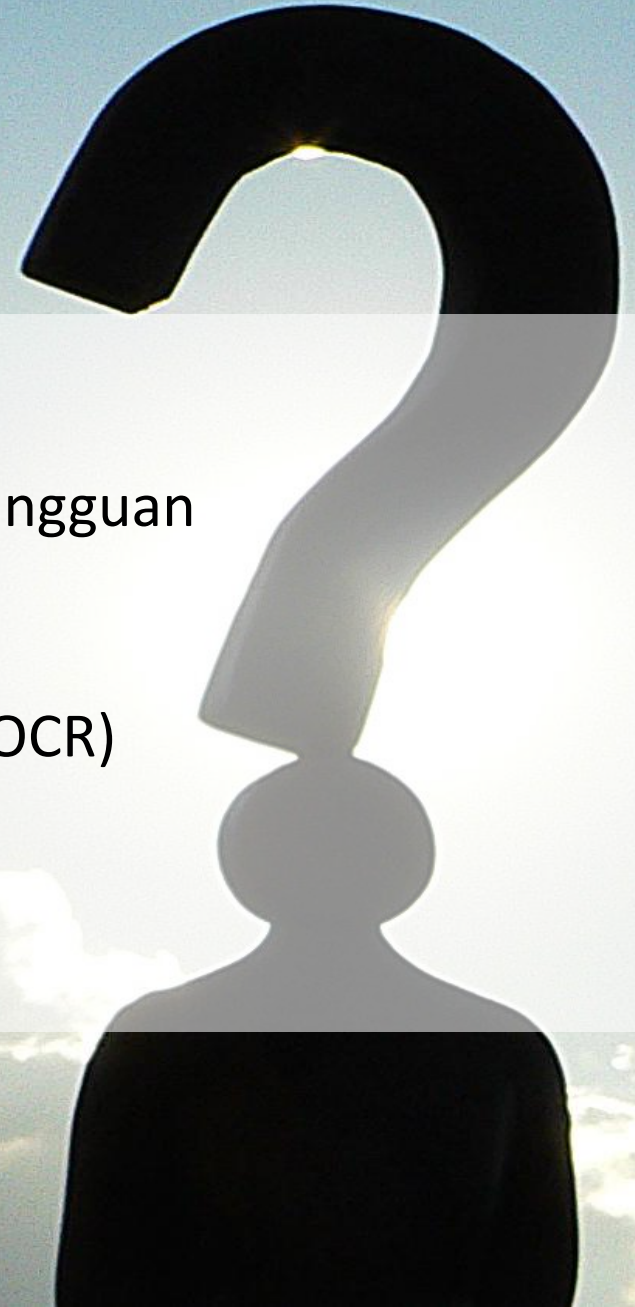


Technical Training for Transvision Frontliners

Technical Development

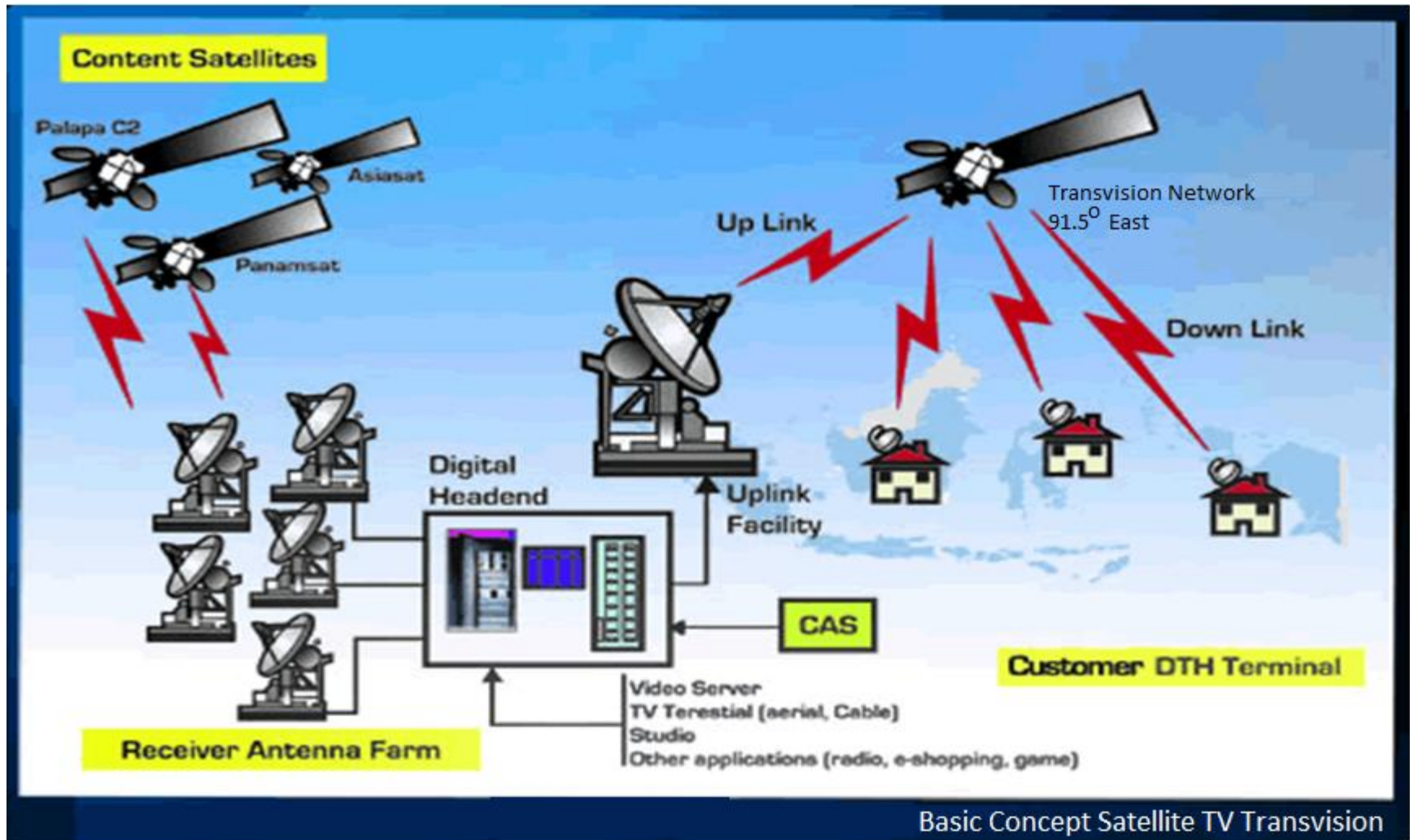
Mengapa Penting?

- Sebagai salah satu kompetensi Frontlines
- Dapat memberikan solusi tepat terkait gangguan Transvision (Closed by agent)
- Mengurangi keluarnya tiket gangguan (NOCR)
- Menjaga kepuasan pelanggan (Customer Experience)



Apakah DTH (Direct to Home)?

- Adalah layanan siaran televisi berbayar melalui satelit yang diterima langsung oleh pelanggan melalui alat penerima berupa Antena Parabola dan Decoder / Set Top Box (STB).
- Standar Teknologi Transvision yang digunakan saat ini adalah Teknologi ***Digital Video Broadcast over satellite*** (DVB-S2) menggunakan MPEG-4.



1. Content Provider

Adalah penyedia siaran berupa layanan audio video, sebagai contoh adalah: HBO, Fox, Animal Planet Dll.

2. Dishfarm

Adalah kumpulan dari beberapa Antenna Parabola yang berfungsi sebagai penerima siaran dari content provider melalui satellite.

3. Headend DTH

Adalah suatu susunan perangkat yang menggabungkan beberapa siaran untuk didistribusikan melalui satellite.

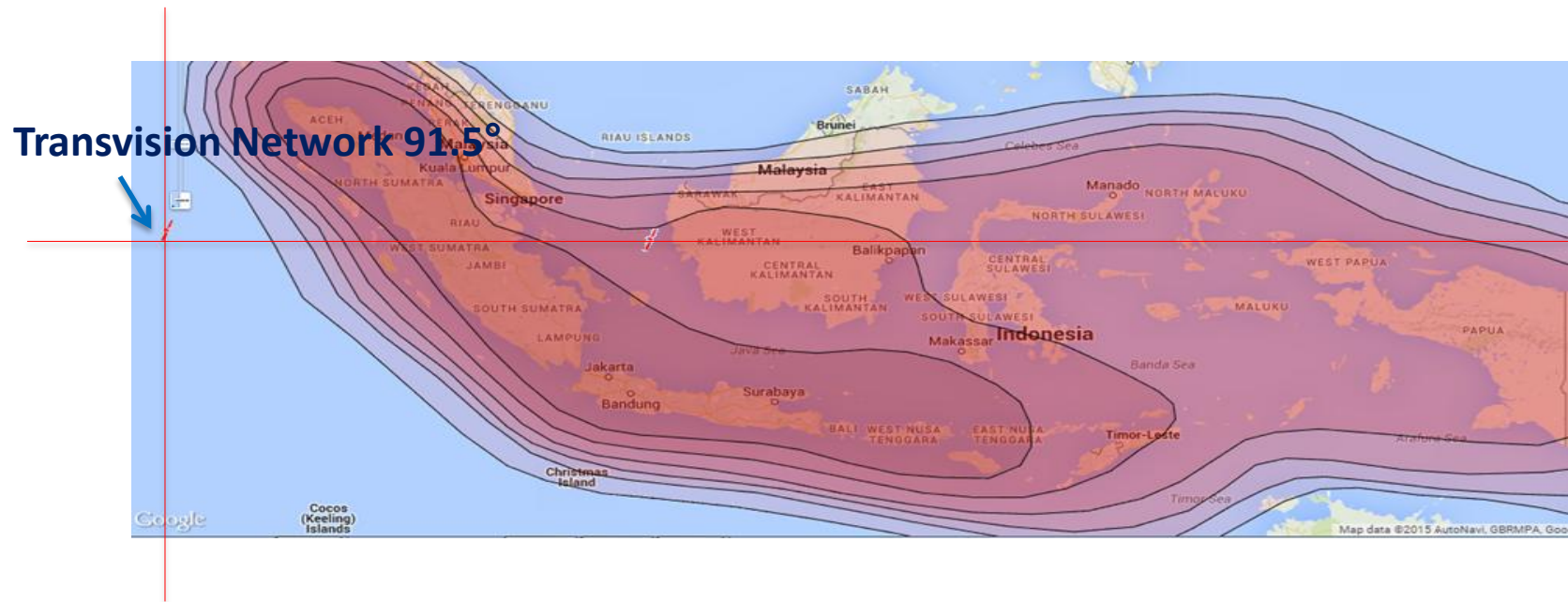
4. Uplink

Adalah suatu pengiriman siaran yang sudah diproses dari headend menuju satellite tertentu.

5. Downlink

Adalah penerima siaran dari satelit ke antenna parabola dipelanggan.

Transvision Network Satellite (91.5°E)



Satellite : Transvision Network

Posisi : 91.5° Bujur Timur

No	Frekuensi (GHz)	Pol	SR(Ksps)	FEC	LO (GHz)	Modulation
1	12,5630	H	30000	Auto	10,600	8PSK (DVB-S2)
2	12,5630	V	30000	Auto	10,600	8PSK (DVB-S2)
3	12,6030	H	30000	Auto	10,600	8PSK (DVB-S2)
4	12,6030	V	30000	Auto	10,600	8PSK (DVB-S2)
5	12,6430	H	30000	Auto	10,600	8PSK (DVB-S2)
6	12,6430	V	30000	Auto	10,600	8PSK (DVB-S2)
7	12,6830	H	30000	Auto	10,600	8PSK (DVB-S2)
8	12,6830	V	30000	Auto	10,600	8PSK (DVB-S2)

Keterangan :

Pol = Polarisasi

SR = Symbol Rate

LO = Local Oscillator

❖ Antena Parabola

Adalah alat untuk menerima, memfokuskan dan menguatkan sinyal dari satelit

- LNBF
- Reflector Dish

❖ Koneksi

- Kabel Coaxial
- Connector
- Kabel HDMI

❖ STB (Set Top Box)/Decoder

Adalah Perangkat yang digunakan untuk memproses signal digital dari satelit menjadi sinyal Audio Video yang bisa ditampilkan ke televisi.

LNB Ku Band

Reflector Dish



Fungsi LNB adalah menerima dan menguatkan signal



Singel port



Dual port



Quard port

Adalah Perangkat yang digunakan untuk memproses signal digital dari satelit menjadi sinyal Audio Video yang bisa ditampilkan ke televisi.



- Siaran Transvision diacak / scrambling dan hanya dapat dinikmati oleh pelanggan yang berhak (authorized) melalui kartu tayang(Smartcard).
- Transvision menggunakan teknologi sekuriti IRDETO



Lolos Pandang (Line of Sight)

Syarat Instalasi Antenna Transvision

1. Lolos Pandang
2. Mengarahkan Antenna / Pointing



Antara Satelit dan antenna tidak terhalang.

(Misal, terhalang pohon, bangunan, jemuran, awan mendung dll)

1. Salam Pembuka
2. Verifikasi data nama dan alamat pelanggan
3. Permit/survey peletakan antena parabola, decoder/TV dan penarikan jalur kabel
4. Proses Instalasi
5. Konfirmasi hasil pemasangan (Signal*, Demo Remote, Cara Bayar dan No Call Center)
6. Salam Penutup / Pamit

**Konfirmasi Cek Signal = Cek kekuatan sinyal strength dan sinyal quality seluruh frekuensi/transponder yang ada*

Standard Tools Set Teknisi



Pemasangan Konektor



Konektor ulir

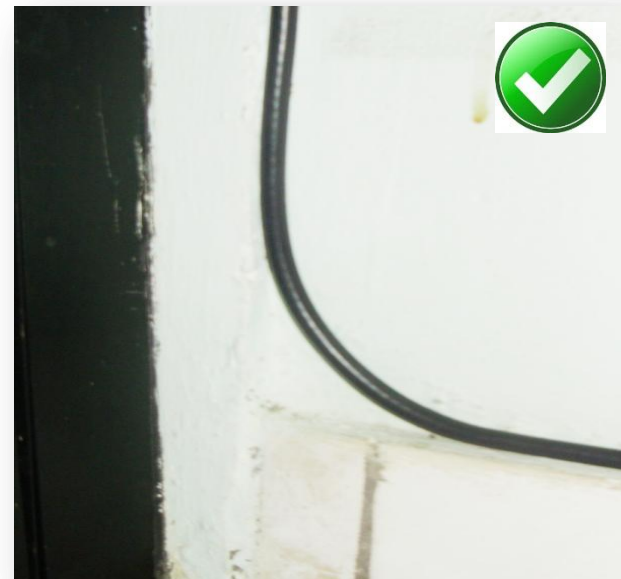


Konektor compress belum di compress

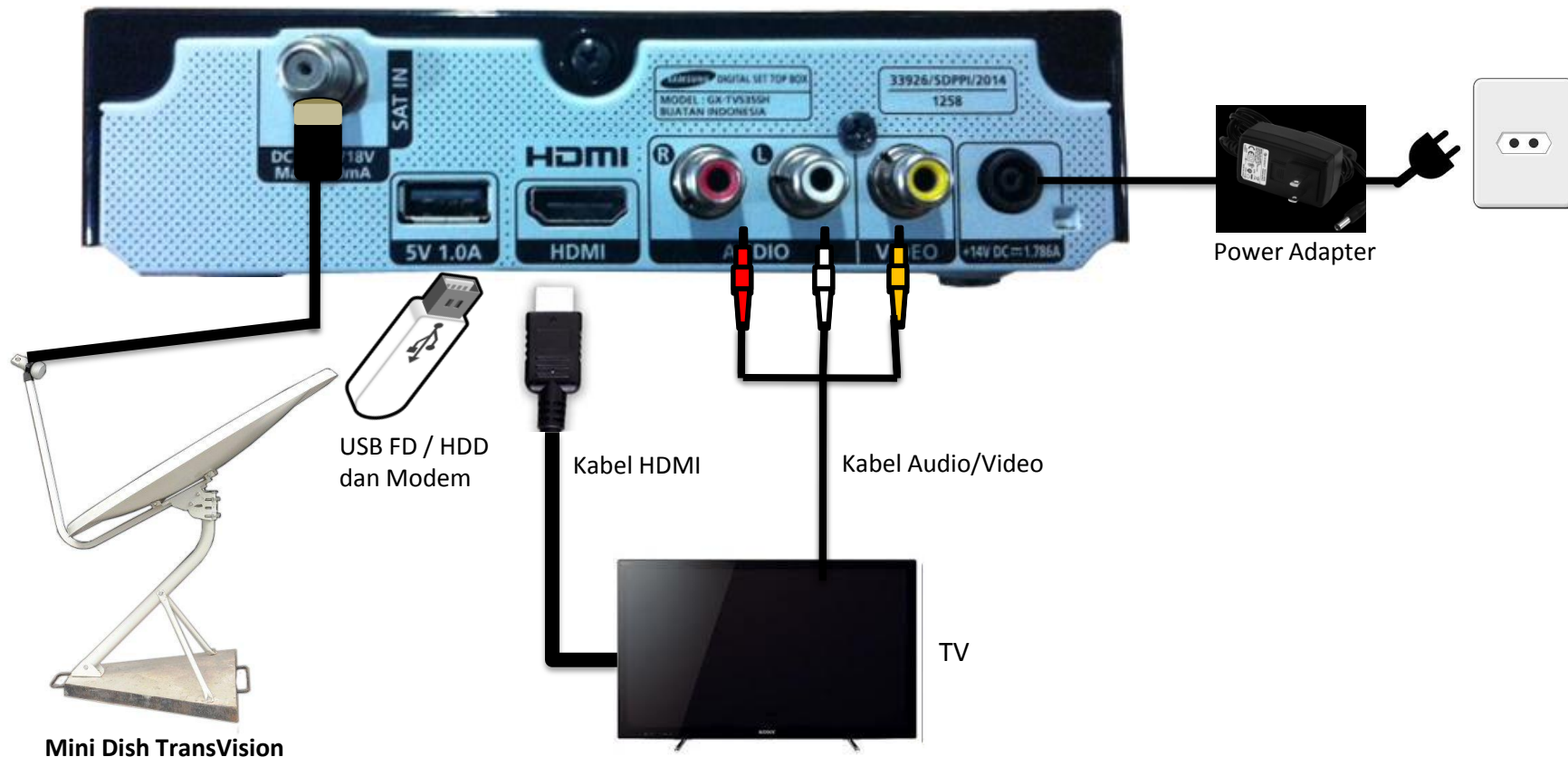


Konektor compress sudah di compress

Pemasangan kabel saat diperlukan untuk melalui belokan tidak diperbolehkan membentuk sudut yang tajam, dimana akan menyebabkan center konduktor coaxial akan patah. Buatlah sudut belokan yang agak landai (contoh gambar dibawah).



Koneksi Decoder & TV Menggunakan Kabel RCA



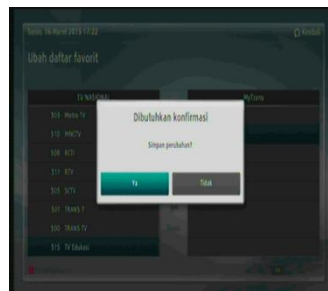
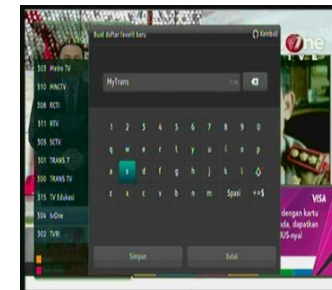
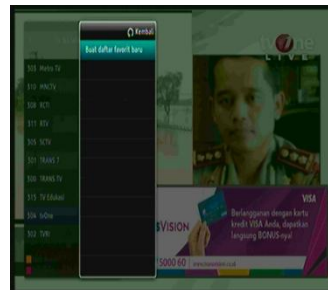
Cara Pemasangan Koneksi Antenna dengan Decoder dan TV .

- Teknisi wajib mendemonstrasikan ke pelanggan cara penggunaan perangkat remote control decoder
 - ✓ Cara melihat program acara ➤ Tekan Tombol Channel List pada Remote
 - ✓ Pindah Channel ➤ dengan menekan tombol CH atas bawah
 - ✓ Cara menaikkan dan menurunkan suara ➤ Tekan Tombol Vol pada Remote
 - ✓ EPG (Electronic Program Guide) ➤ Tekan Tombol EPG pada Remote
 - ✓ Cara membuka pesan ➤ Tekan Tombol Warna Merah (icon amplop) pada Remote
 - ✓ Membuat channel favorit (terlampir)
 - ✓ dll
- Berilah penjelasan kepada pelanggan sejelas-jelasnya dan berlakulah sopan dan sabar
- Mintalah pelanggan untuk mencoba sendiri sehingga dipastikan pelanggan mengerti dan merasakan sendiri



Langkah-langkah membuat channel favorit :

1. Tekan tombol channel list pada remote.
2. Tekan tombol warna merah, kemudian tekan OK.
3. Ketikkan nama channel favorit anda, lalu tekan simpan.
4. Pilih channel-channel yang ingin dijadikan favorit, kemudian tekan tombol kembali.
5. Jika sudah selesai tekan OK, lalu coba cari channel favorit yang sudah dibuat.



Membuat parental lock pada channel yang dianggap perlu bimbingan orang tua sebagai berikut:

1. Tekan tombol channel list pada remote.
2. Tekan tombol warna kuning, kemudian tekan OK.
3. Masukkan PIN default 0000 jika belum melakukan perubahan.



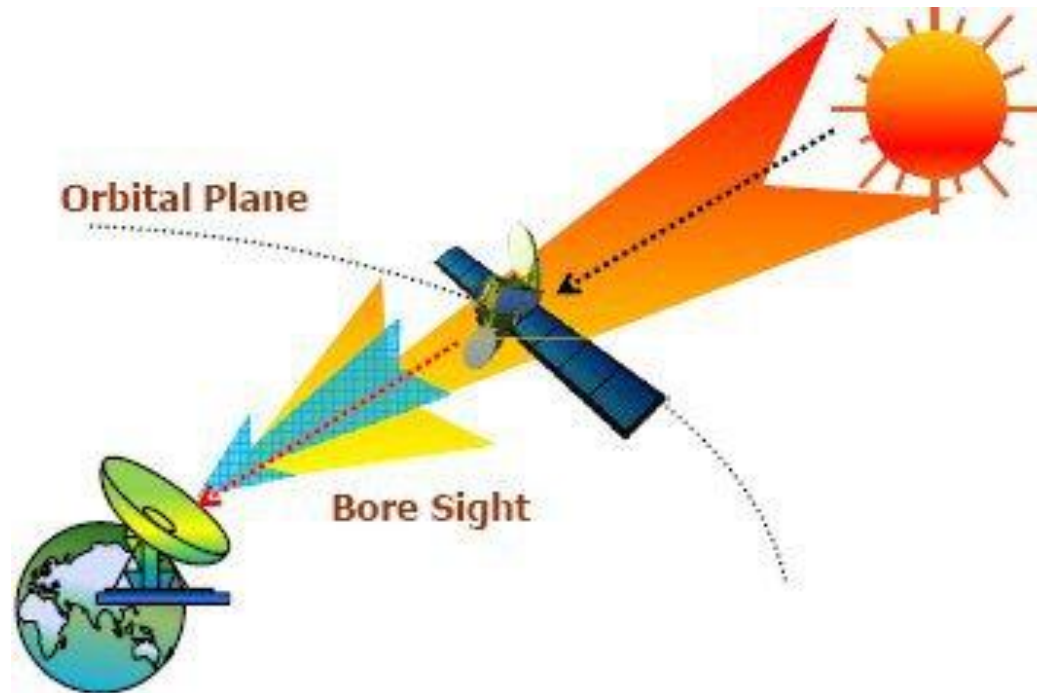
Masukan PIN



Channel Terkunci

Sun Outage

Adalah gangguan sinyal satelit yang disebabkan oleh radiasi matahari, yang mana saat itu kondisi yang terjadi adalah posisi bumi-satelit-matahari berada dalam satu garis lurus.



Dampak dari Sun Outage, signal akan mengalami penurunan (drop) karena kenaikan temperatur, terjadi 2 X dalam setahun yaitu Diawal tahun (Feb-Mar) dan akhir tahun (Sep-Okt).

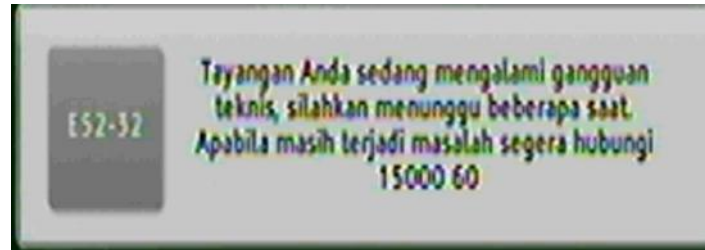
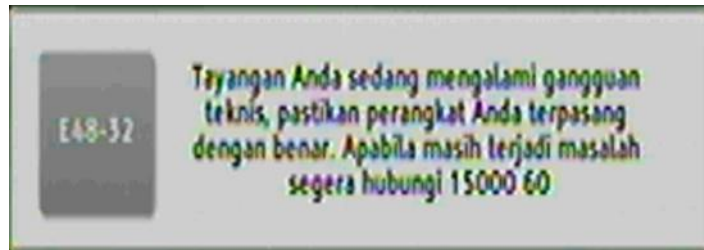
Yang Harus Dikunjungi oleh Teknisi

E-48

- E-48 Tidak ada sinyal, silahkan cek setiing perangkat atau hub 1500060 / E-48 No signal, Please check your equipment..
- Penyebab gangguan : Signal tidak ada, lakukan pengecekan pada cable LNB ke Receiver, pastikan tidak putus. Apabila tidak ada masalah dengan kabel, kemungkinan besar karena LNB rusak, lakukan pergantian LNB.

E-52

- E-52 Pencarian sinyal..silahkan tunggu sesaat / E-52 Searching signal..Please wait a moment..
- Penyebab gangguan : Antena parabola bergeser, Lakukan pointing ulang.



Yang Tidak Perlu Dikunjungi oleh Teknisi

E-04

- E-04 Silakan masukan kartu tayang / E-04 Please insert smartcard
- Penyebab gangguan : Kartu tayang belum dimasukkan, masukkan kartu tayang.

E-05

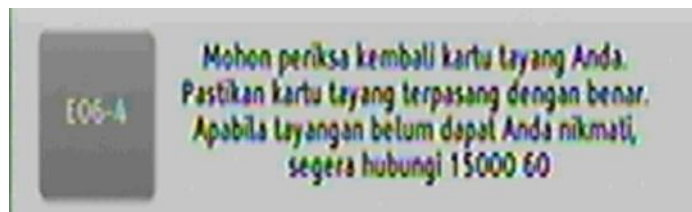
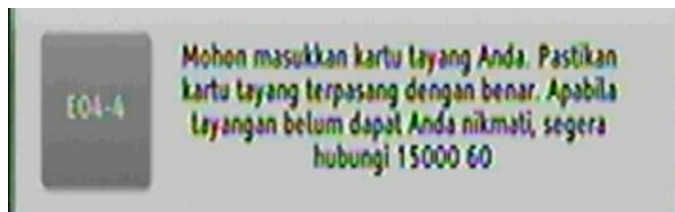
- E-05 Kartu tayang rusak / E-05 Invalid smartcard..please check
- Penyebab gangguan : Cabut kartu tayang dan bersihkan chip dengan kain yang halus.

E-06

- E-06 Kartu tayang tidak terdeteksi / E-06 Unknown smartcard, please check..
- Penyebab gangguan : Kartu tayang terbalik, check kembali kartu tayang, pastikan chip ada di bawah

E-16

- E-16 Tayangan diacak. Mungkin anda : 1)Tidak berlangganan channel ini 2) Terisolir terkait dengan pembayaran tagihan 3) Terjadi permasalahan teknis. Silakan hubungi 147 jika problem masih berlangsung
- Penyebab gangguan : Check di menu SERA apakah merupakan pelanggan aktif?, Check apakah channel tersebut berhak diterima pelanggan sesuai paket, Lakukan refresh E-16 dari Menu SERA apabila E-16 masih berlangsung



Error Message

E-30

- E-30 Tayangan diacak..update data, Silahkan tunggu sebentar atau hub 1500060 / E-30 Service currently scramble, Updating data or contact cntr
- Penyebab Gangguan : Kunci encrypsi sudah tidak cocok, silakan tunggu sesaat, apabila ingin lebih cepat lakukan synchronisasi kunci acak dengan cara refresh E-30 dari menu SERA

E-32

- E-32 Nilai kredit anda habis, Tunggu beberapa saat dan akan kembali normal / E-32 No credit, Please stay tune for a moment..
- Penyebab gangguan : Pelanggan terlalu sering melakukan perpindahan channel yg tidak diijinkan oleh sistem, Tunggu sesaat kurang lebih 30 detik dan akan normal dengan sendirinya.

E-38

- E-38 Maaf gangguan teknis, silahkan Re-Scan atau hub 1500060 / E-38 Technical problem, Please Re-Scan or contact 1500060
- Penyebab gangguan : Service/channel sudah tidak aktif lagi/dihapus dari transponder TelkomVision, lakukan SCANNING ulang dari menu SERA agar channel up to date.

E-100

- E-100 Waktu di kartu tayang gagal update, hub 1500060 / E-100 Date code not update. Contact 1500060
- Penyebab gangguan : STB sudah lama tidak dinyalakan sehingga waktu/date code di kartu tayang sudah tidak update, lakukan refresh E-100 dari SERA.

E-107

- E-107 Kartu tayang tidak match dengan chipset decoder. Hub 1500060 / E-107 Smartcard not match with decoder chipset. Contact 1500060
- Penyebab gangguan : Kartu tayang belum dipairing dengan chipset decoder -> Lakukan PAIRING kartu tayang dengan Chipset decoder atau Kartu tayang ditukar dengan STB yang lain sehingga muncul E-107 -> Kembalikan kartu tayang sesuai dengan pasangannya.

I-07

- I-07 Pemeriksaan kartu tayang..Silahkan tunggu sesaat.. / I-07 Checking smartcard, please wait..
- Merupakan Informasi pertama saat kartu tayang dimasukkan, informasi ini hanya sesaat, maximal 5 detik, Apabila error messages ini tidak berubah, cabut kartu tayang dan masukkan kembali, apabila masih bermasalah juga lakukan restart STB.

E-19

- E-19 Kartu tayang diacak..Silahkan tunggu sebentar atau hub 1500060 / E-19 Service currently scramble, Updating..Please wait or contact 147,
- Penanganan gangguan : Terjadi karena produk channel pada kartu tayang sudah expire, Lakukan refresh E-19 melalui menu SERA.

An illustration featuring numerous stylized hands of various colors (white, grey, pink, orange, blue, green, red, yellow) reaching upwards against a dark grey background. The hands are of different sizes and are positioned at various heights, creating a sense of collective effort or participation.

Sharing Session

Technical Development

Terima Kasih

Semoga Bermanfaat

