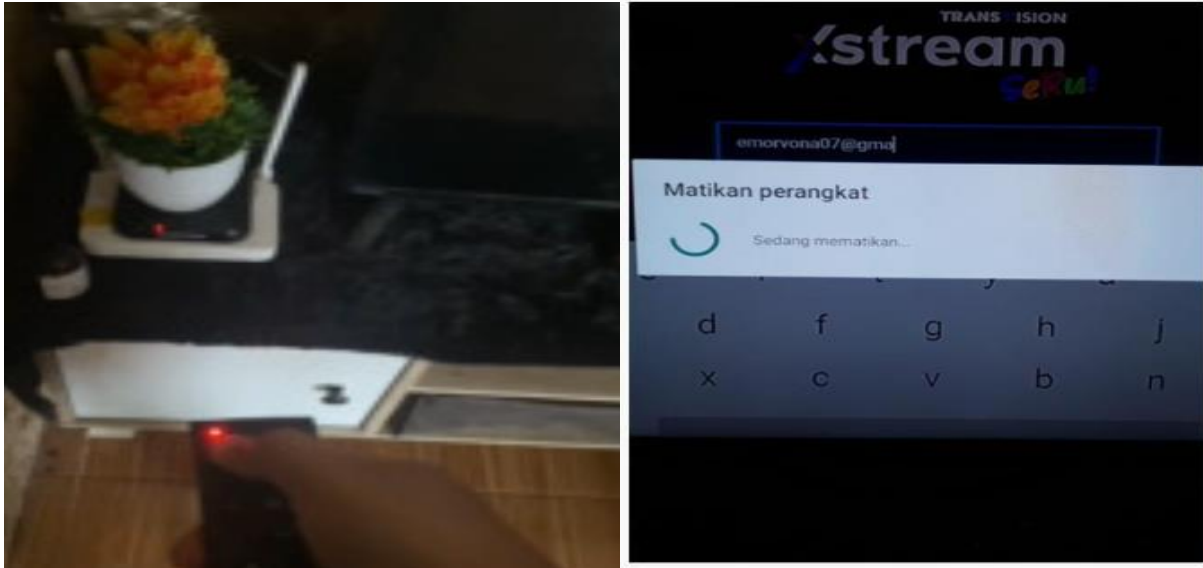


INFO KENDALA PLG XSTREAM DECODER FREEZE / HANG



[Pic. Sample kendala hang / freeze]

BREAKING NEWS tim,

Terkait pelanggan xstream dengan kendala Hang / Freeze silahkan ikuti langkah berikut yaitu:

1. Jika sudah terjadi freeze agent bisa melakukan panduan standar dulu yaitu dengan restart dekoder XSTREAM.
2. Jika sudah dilakukan panduan restart belum berhasil silahkan buat remark sertakan data pelanggan seperti SN & MAC lalu agent buat laporan, gunakan detail tiket **COMPLAINT- XSTREAM- HANG/FREEZE (NOCR)**

Penjelasan

Terkait kendala ini disebabkan pada saat ada proses upgrade software XSTREAM biasanya pelanggan langsung mematikan perangkat xstreamnya, lalu pada saat pelanggan menyalakan kembali muncul masalah XSTREAM Hang/freeze.

➤ Jika ada proses upgrade seharusnya pelanggan pastikan mengikuti panduan yaitu:

1. Saat upgrade terjadi, jangan mematikan power STB.
2. Selesai upgrade, tunggu agak lama agar STB ON, misal 10 menit.
3. Jika belum ON, restart power STB. Kemudian tunggu 10 menit.
4. Jika belum ON, STB perlu di kirim (agent bisa buat tiket laporan complaint-xstream-hang/freeze (NOCR)

➤ Jika pelanggan menghubungi kembali dan menanyakan status perangkat (Xstream) yang sudah dikirimkan pastikan Agent **WAJIB** melakukan tahapan sbb yaitu:

1. Menanyakan No Resi
2. Alamat pelanggan
3. No tlp yg aktif
4. Membuat tiket laporan **REQUEST - OTHERS - GARANSI PERGANTIAN PERANGKAT EXSTREAM (NOCR)**

Catatan :

1. Maksimal waktu pengerjaan adl 14H kerja terhitung saat Dekoder sdh diterima Transvision.
2. Tiket detail tsb. akan terus OPEN [NOCR] di HDesk, sampai HDesk mendapat laporan dari pihak terkait bahwa perangkat sdh di kirim kembali ke pelanggan dan closed tiket.
3. Jika dalam prosesnya pelanggan kembali callback/chat/email menanyakan progressnya, dan SLG belum s.d 14H Kerja & Tiket masih ada tiket Open NOCR silahkan teman-teman agent cukup add-historycall di tiket openya. Jika belum ada tiket open NOCR silahkan buat tiket baru : REQUEST - OTHERS - GARANSI PERGANTIAN PERANGKAT EXSTREAM (NOCR).