Frequently Asked Questions (FAQ)

Relokasi Data Center Tranvision

Latar Belakang:

Pada hari Sabtu, 27 Januari 2024 pukul 15:00 WIB – Minggu, 28 Januari 2024 pukul 05:00 WIB, akan dilakukan pemeliharaan sistem Transvision sehingga akan berdampak pada terganggunya layanan Transvision seperti pembayaran, aktivasi, dsb.

APLIKASI yang terdampak

No	Platform	Keterangan
1	DTH	- Tidak bisa lakukan pembayaran (All Payment Method)
2	Xstream	- Tidak bisa lakukan pembayaran (All Payment Method) - Tidak bisa lakukan pembelian paket Berlangganan/Add On (my.trans, Scan QR di TV) - Tidak bisa lakukan pembelian product Xstream atau bundling (my.trans) - Tidak bisa lakukan aktivasi/penukaran voucher (website)
3	CubMu	- Tidak bisa lakukan pembayaran (All Payment Method) - Tidak bisa registrasi akun baru (website, aplikasi) - Tidak bisa login (website, aplikasi, CubMu TV) - Tidak bisa lakukan pembelian paket (website, aplikasi)
4	Nusantara	- Tidak bisa lakukan pembayaran (All Payment Method) - Tidak bisa lakukan pembelian paket (website, aplikasi) - Tidak bisa aktivasi
5	Aplikasi pelanggan	- CubMu - Nusantara Self Service/ TV Voucher/ Tanaka Voucher - Transvision+ - XGO
6	Layanan CS	- Amdoc/Passion - Tcare/Pegasus - my.transvision - Web Nusantara - Web Dealership - Web Transvision - VPN

FAQ: DTH

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kenapa Saya menerima pemberitahuan adanya kendala pembayaran di TV Saya? Atau Kenapa Saya tidak bisa melakukan pembayaran di ATM/Indomaret/dll?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu saat ini belum bisa melakukan pembayaran Transvision dikarenakan sedang ada pemeliharaan sistem
2	Sampai kapan kendala pembayaran terjadi? Atau Sampai kapan pemeliharaan sistem ini berlangsung?	Pemeliharaan sistem berlangsung dari Sabtu, 27 Januari 2024 pukul 15.00 WIB sampai dengan Minggu, 28 Januari 2024 pukul 05:00 WIB
3	Apakah sebelumnya ada pemberitahuan kepada pelanggan?	Ya, pemberitahuan kepada pelanggan sudah dilakukan melalui Running Text, Pushmail, dan Email Blast pada Sabtu 27 Januari 2024 Jika pelanggan nanya Running Text : mulai 27 Januari 2024 pukul 09.00 WIB interval setiap 3 jam Pushmail dan email blast : 27 Januari 2024 pukul 09.00 WIB
4	Saya mau bayar untuk bisa menyaksikan tayangan Saya, bagaimana sih?	Bapak/Ibu bisa melakukan pembayaran pada Minggu, 28 Januari 2024 dipagi hari mulai pukul 06.00 WIB
5	Bagaimana dengan tayangan Saya?	Saat ini Kami coba bantu dilaporkan terlebih dahulu ke tim terkait untuk dilakukan pengaktifan terlebih dahulu, namun untuk menghindari penonaktifan tayangan kembali Bapak/Ibu bisa langsung lakukan pembayaran pada Minggu 28 Januari 2024 mulai dari pukul 06.00 WIB
6	Saya sudah melakukan pembayaran tapi kenapa tayangan Saya belum aktif?	Mohon maaf Bapak/Ibu saat ini sedang dilakukan proses pemeliharaan sistem Transvision, Kami coba bantu laporkan terlebih dahulu ke tim terkait, mohon ditunggu untuk proses pengaktifan tayangan Bapak/Ibu (Pastikan di layar TV pelanggan kendala E16)
7	Apakah tagihan Saya berkurang dengan adanya proses pemeliharaan sistem ini?	Tagihan Bapak/Ibu tidak mengalami perubahan dikarenakan proses pemeliharaan sistem tidak mengganggu tayangan dan paket berlangganan Bapak/Ibu
8	Tapikan sekarang Saya tidak bisa melakukan pembayaran, kalo besok Saya takut lupa lagi, Saya minta kompensasi	Mohon maaf terkait proses pemeliharaan sistem ini Kami tidak bisa memberikan kompensasi dikarenakan sebelumnya Kami sudah melakukan pemberitahuan untuk Bapak/Ibu bisa melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo / terjadinya proses pemeliharaan

FAQ: Xstream

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kenapa Saya menerima pemberitahuan adanya kendala pembayaran/pembelian di TV Saya? Atau Kenapa Saya tidak bisa melakukan pembayaran di ATM/Indomaret/dll? Atau Kenapa Saya tidak bisa melakukan pembelian Xstream di my.trans/Scan QR di TV?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu saat ini belum bisa melakukan pembayaran Transvision dikarenakan sedang ada pemeliharaan sistem
2	Sampai kapan kendala pembayaran/pembelian terjadi? Atau Sampai kapan pemeliharaan sistem ini berlangsung?	Pemeliharaan sistem berlangsung dari Sabtu, 27 Januari 2024 pukul 15.00 WIB sampai dengan Minggu, 28 Januari 2024 pukul 05:00 WIB
3	Apakah sebelumnya ada pemberitahuan kepada pelanggan?	Ya, pemberitahuan kepada pelanggan sudah dilakukan melalui Running Text, Pushmail, dan Email Blast pada Sabtu 27 Januari 2024 Jika pelanggan nanya Running Text : mulai 27 Januari 2024 pukul 09.00 WIB interval setiap 3 jam Pushmail dan email blast : 27 Januari 2024 pukul 09.00 WIB
4	Saya mau bayar/beli Xstream untuk bisa menyaksikan tayangan Saya, bagaimana sih?	Bapak/Ibu bisa melakukan pembayaran/pembelian Xstream pada Minggu, 28 Januari 2024 dipagi hari mulai pukul 06.00 WIB
5	Bagaimana dengan tayangan Saya?	Saat ini Kami coba bantu dilaporkan terlebih dahulu ke tim terkait untuk dilakukan pengaktifan terlebih dahulu, namun untuk menghindari penonaktifan tayangan kembali Bapak/Ibu bisa langsung lakukan pembayaran pada Minggu 28 Januari 2024 mulai dari pukul 06.00 WIB
6	Saya sudah melakukan pembayaran tapi kenapa tayangan Saya belum aktif?	Mohon maaf Bapak/Ibu saat ini sedang dilakukan proses pemeliharaan sistem Transvision, Kami coba bantu laporkan terlebih dahulu ke tim terkait, mohon ditunggu untuk proses pengaktifan tayangan Bapak/Ibu
7	Apakah kendala terkait pembayaran/pembelian terjadi untuk semua moda?	Ya, dikarenakan terjadinya pemeliharaan sistem sehingga berpengaruh pada seluruh moda bayar/platform pembelian product Transvision

No	Pertanyaan	Jawaban
8	Tapikan sekarang Saya tidak bisa melakukan pembayaran, kalo besok Saya takut lupa lagi, Saya minta kompensasi	Mohon maaf terkait proses pemeliharaan sistem ini Kami tidak bisa memberikan kompensasi dikarenakan sebelumnya Kami sudah melakukan pemberitahuan untuk Bapak/Ibu bisa melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo / terjadinya proses pemeliharaan

FAQ: Nusantara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kenapa Saya menerima pemberitahuan adanya kendala pembayaran/pembelian di TV Saya? Atau Kenapa Saya tidak bisa melakukan pembayaran di ATM/Indomaret/dll? Atau Kenapa Saya tidak bisa melakukan pembelian voucher Nusantara baik di web maupun aplikasi?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu saat ini belum bisa melakukan pembayaran Transvision dikarenakan sedang ada pemeliharaan sistem
2	Sampai kapan kendala pembayaran/pembelian terjadi? Atau Sampai kapan pemeliharaan sistem ini berlangsung?	Pemeliharaan sistem berlangsung dari Sabtu, 27 Januari 2024 pukul 15.00 WIB sampai dengan Minggu, 28 Januari 2024 pukul 05:00 WIB
3	Apakah sebelumnya ada pemberitahuan kepada pelanggan?	Ya, pemberitahuan kepada pelanggan sudah dilakukan melalui Running Text, Pushmail, dan Email Blast pada Sabtu 27 Januari 2024 Jika pelanggan nanya Running Text : mulai 27 Januari 2024 pukul 09.00 WIB interval setiap 3 jam Pushmail dan email blast : 27 Januari 2024 pukul 09.00 WIB
4	Saya mau bayar/beli voucher untuk bisa menyaksikan tayangan Saya, bagaimana sih?	Bapak/Ibu bisa melakukan pembayaran/pembelian Xstream pada Minggu, 28 Januari 2024 dipagi hari mulai pukul 06.00 WIB
5	Bagaimana dengan tayangan Saya?	Saat ini Kami coba bantu dilaporkan terlebih dahulu ke tim terkait untuk dilakukan pengaktifan terlebih dahulu, namun untuk menghindari penonaktifan tayangan kembali Bapak/Ibu bisa langsung lakukan pembayaran pada Minggu 28 Januari 2024 mulai dari pukul 06.00 WIB

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Saya sudah melakukan pembayaran tapi kenapa tayangan Saya belum aktif?	Mohon maaf Bapak/Ibu saat ini sedang dilakukan proses pemeliharaan sistem Transvision, Kami coba bantu laporkan terlebih dahulu ke tim terkait, mohon ditunggu untuk proses pengaktifan tayangan Bapak/Ibu
7	Apakah kendala terkait pembayaran/pembelian terjadi untuk semua moda?	Ya, dikarenakan terjadinya pemeliharaan sistem sehingga berpengaruh pada seluruh moda bayar/platform pembelian product Transvision
8	Tapikan sekarang Saya tidak bisa melakukan pembayaran, kalo besok Saya takut lupa lagi, Saya minta kompensasi	Mohon maaf terkait proses pemeliharaan sistem ini Kami tidak bisa memberikan kompensasi dikarenakan sebelumnya Kami sudah melakukan pemberitahuan untuk Bapak/Ibu bisa melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo / terjadinya proses pemeliharaan

FAQ: CubMu

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kenapa Saya menerima pemberitahuan adanya kendala pembayaran/pembelian di Email Saya? Atau Kenapa Saya tidak bisa melakukan pembayaran di ATM/Indomaret/dll? Atau Kenapa Saya tidak bisa melakukan registrasi/login/pembelian paket CubMu baik di web maupun aplikasi?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu saat ini belum bisa melakukan pembayaran Transvision dikarenakan sedang ada pemeliharaan sistem
2	Sampai kapan kendala pembayaran/pembelian terjadi? Atau Sampai kapan pemeliharaan sistem ini berlangsung?	Pemeliharaan sistem berlangsung dari Sabtu, 27 Januari 2024 pukul 15.00 WIB sampai dengan Minggu, 28 Januari 2024 pukul 05:00 WIB
3	Apakah sebelumnya ada pemberitahuan kepada pelanggan?	Ya, pemberitahuan kepada pelanggan sudah dilakukan melalui Email Blast bagi pengguna yang sudah memiliki akun pada Sabtu 27 Januari 2024 pukul 09.00 WIB
4	Saya mau bayar/beli paket CubMu untuk bisa menyaksikan tayangan Saya, bagaimana sih?	Bapak/Ibu bisa melakukan pembayaran/pembelian paket CubMu pada Minggu, 28 Januari 2024 dipagi hari mulai pukul 06.00 WIB

No	Pertanyaan	Jawaban
5	Apakah selama dilakukan pemeliharaan sistem, Saya tidak bisa mengakses CubMu sama sekali?	Betul, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu bisa mengakses kembali CubMu pada Minggu 28 Januari 2024 dipagi hari mulai pukul 06.00 WIB
6	Saya sudah melakukan pembayaran tapi kenapa Saya tetap tidak bisa mengakses CubMu sama sekali?	Mohon maaf Bapak/Ibu saat ini sedang dilakukan proses pemeliharaan sistem Transvision yang mengakibatkan terkendalanya akses untuk CubMu
7	Apakah kendala akses CubMu terjadi untuk semua platform?	Ya, dikarenakan terjadinya pemeliharaan sistem sehingga berpengaruh pada seluruh platform CubMu Transvision (Website, Aplikasi dan CubMu TV)
8	Saya kan sudah punya kode bayar, tapi sekarang Saya tidak bisa melakukan pembayaran, kalo besok Saya takut lupa lagi, Saya minta kompensasi	Mohon maaf terkait proses pemeliharaan sistem ini Kami tidak bisa memberikan kompensasi dikarenakan sebelumnya Kami sudah melakukan pemberitahuan untuk Bapak/Ibu bisa melakukan pembayaran sebelum terjadinya proses pemeliharaan, dan khusus kode bayar masih bisa melakukan pembayaran H+7 setelah pembelian dilakukan
9	Saya tetap tidak terima karena Saya sudah berlangganan paket tapi tidak bisa mengakses sama sekali, Saya akan viralkan terkait hal ini!	Sebelumnya Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami akan bantu eskalasi terlebih dahulu ketim terkait. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menunggu. Secapatnya akan Kami informasikan kembali untuk solusinya

FAQ: Marketplace

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Saya sudah melakukan pembayaran pembelian product di Marketplace Transvision, tapi kenapa sampai sekarang pesanan Saya belum dilakukan pengiriman?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu saat ini sedang ada pemeliharaan sistem yang dilakukan Transvision, pesanan Bapak/Ibu masih diproses dan akan dilakukan pengiriman pada Senin 29 Januari 2024
2	Kenapa pengirimannya harus hari Senin, kenapa gak hari ini saja?	Mohon maaf, untuk pengiriman terakhir dilakukan pada Sabtu 27 Januari 2024 pukul 14.00 WIB, jika pembayaran dilakukan lebih dari pukul 14.00 WIB maka akan mengikuti slot pengiriman berikutnya.
3	Sampai kapan pemeliharaan sistem ini berlangsung?	Pemeliharaan sistem berlangsung dari Sabtu, 27 Januari 2024 pukul 15.00 WIB sampai dengan Minggu, 28 Januari 2024 pukul 05:00 WIB

No	Pertanyaan	Jawaban
4	Apakah sebelumnya ada pemberitahuan kepada pelanggan?	Ya, pemberitahuan kepada pelanggan sudah dilakukan melalui pesan Chat di aplikasi Shopee/Tokopedia/Lazada/dsb kepada pelanggan
5	Saya sudah terima pesanan, tapi kenapa Saya tidak bisa menukarkan kode voucher/tidak bisa aktivasi paket berlangganannya?	Mohon maaf sebelumnya, saat ini sedang dilakukan pemeliharaan sistem, Bapak/Ibu bisa melakukan penukaran voucher/aktivasi pada Minggu, 28 Januari 2024 dipagi hari mulai pukul 06.00 WIB
6	Bagaimana dengan tayangan Saya?	Saat ini Kami coba bantu dilaporkan terlebih dahulu ke tim terkait untuk dilakukan pengaktifan terlebih dahulu, namun untuk menghindari kendala tayang Bapak/Ibu bisa langsung lakukan aktivasi/penukaran voucher pada Minggu 28 Januari 2024 mulai dari pukul 06.00 WIB
7	Saya sudah melakukan aktivasi/penukaran voucher tapi kenapa tayangan Saya belum aktif?	Mohon maaf Bapak/Ibu saat ini sedang dilakukan proses pemeliharaan sistem Transvision, Kami coba bantu laporkan terlebih dahulu ke tim terkait, mohon ditunggu untuk proses pengaktifan tayangan Bapak/Ibu
8	Tapikan sekarang Saya tidak bisa melakukan aktivasi/penukaran voucher, kalo besok Saya takut lupa lagi, Saya minta kompensasi	Mohon maaf terkait proses pemeliharaan sistem ini Kami tidak bisa memberikan kompensasi dikarenakan sebelumnya Kami sudah melakukan pemberitahuan kepada Bapak/Ibu dan khusus aktivasi/penukaran voucher tidak ada batas waktu penukarannya

Demikian FAQ Relokasi Data Center ini Kami sampaikan. Mohon agar FAQ ini segera dikomunikasikan kepada seluruh divisi terkait. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, Kami ucapkan terima kasih.