Kunden må restarte sin dekoder ved å trekke ut strømkabelen i 10-20 sekunder.

En omstart av TV-dekoder løser veldig ofte interne feil i dekoderen.

Husk at dette også kan gjøres via prov.

I produktlisten klikker du der det står "TV" under instillinger, scroll nederst på siden så finner du kundens dekoder(e). Kryss av og klikk "Reboot"

Kunden kan laste ned Wifi Analyzer/InSSIDER for å sjekke støy i boligen. Kunden vil da kunne se om det er støy internt i husstanden som forårsaker problemene.  
  
Hvis man laster ned f.eks. Wifi Analyzer til android, kan kunden enkelt gå rundt i boligen og kartlegge støy i forskjellige rom, og signalstyrken mellom etasjeskiller.

Utstyret går på 5 ghz, ikke 2,4 ghz.

Nivåer av forklaringer…

**ADB 5812WX**

Ta ut strømmen på dekoderen.   
Trykk og hold "Meny"-knappen foran i displayet på dekoder  
Sett inn strømmen mens kunden holder "Meny"-knappen inne.  
Bokstavene C-L og U-L samt B-L vil vises i display. Du vil nå få "Altibox, koble på, koble av" bildet mens dekoder booter opp.

**ADB 2810W**

Ta strømmen på dekoderen tre ganger.  
Se på displayet, ta ut strøm, sett i strøm igjen, se at det blinker en gang i displayet og ta ut strømmen igjen.  
Gjør dette 3 ganger så trigges factrory reset.

Kunden vil få ett tv bilde som indikerer en oppdateringsprosess. Dekoder vil ikke komme til blå meny med oppstartsprikkene(eller til vanlig lasting av portalen), da er ikke factory reset korrekt utført. Det kan hende dere må gi det et par forsøk.

**ADB 2720W(X)**

Factory reset utføres på 2720 med "Reset" på baksiden av dekoder, holdes inne 20 sek, eller til bildet forsvinner.

**Motorola 1910/60/1003/1963/1853**

Hold inne "Menu" tasten på Altibox fjernkontroll under oppstarten.

Velg "**System**" deretter "**Factory reset".**

Trykk "Portal" for å komme inn i TV-portalen.  
Pil høyre gjør at du kommer til listen over tjenester.  
Pil opp til du kommer til "Innstillinger", så OK  
Så flytter du markøren til "Språk" og trykker OK.

 Steg 1:

Trykk på TV-Portal knappen slik at man får opp portal bildet på TV skjermen.

Trykk på HØYRE PIL på fjernkontrollen. Deretter navigerer du deg fram til "Innstillinger" med PIL OPP på fjernkontrollen Trykk på OK.

Steg 2:

Du ser nå på innstillingsmenyen. Naviger deg bort til "LYD/BILDE" med HØYRE PIL på fjernkontrollen.

Steg 3:

"LYD/BILDE" er valgt, trykk OK på fjernkontrollen.

Steg 4: Du får nå opp innstillingsmulighetene til LYD/BILDE. Gå ned til "Lydmodus" ved å trykke på PIL NED.

Steg 5:

Du får her 2 valg mellom 2 KANALS(Analogt) og PCM AC-3(Digitalt) signal. Velg ved å trykke PIL HØYRE eller PIL VENSTRE på fjernkontrollen. Når korrekt valg er valgt, lagres dette ved å trykke RØD KNAPP på fjernkontrollen.

Tilleggsinformasjon:

Analogt er den mest valgte typen da dette gir lydsignal via SCART til TV- apparatet. Dersom du velger Digitalt vil lyden KUN sendes via SPDIF/HDMI utgangen på dekoderen. Stereosignal sendes fortsatt gjennom SCART- utgangen.

NB!! Dette sletter alle opptakene til kunden, gi gjerne kunden muligheten til å se opptak og ringe oss tilbake. Hvis ingenting fungerer så er jo alternativet å bytte dekoder så da sparer vi kunden for litt bry. Pass på at kunden vet at nå blir alle opptak borte.

Dersom kunden ikke ønsker å få alle opptak slettet lagrer vi feilsøket i en feilhåntdering som vi åpner igjen dersom kunden ønsker det. Informer kunden om dette.

Vi kan utføre første reboot for kunden via prov hvis kunden sliter med førlighet. Så slipper kunden unna med å bare ta strømmen en gang. Rebootmulighet finner du nederst på siden hvor vi sletter PVR.