

## GANGGUAN TEKNIS



- **Penyebab**  
Ada masalah penerimaan source channel di head end
- **Eksekusi**
- **Edukasi**  
Ada kendala teknis sehingga tayangan tidak dapat disiarkan

## SENSOR ACARA



### ➤ **Penyebab**

Acara yang di tayangkan di channel tersebut mengandung unsur-unsur tayangan yang dilarang oleh KPI (Komisi Penyiaran Indonesia)

### ➤ **Eksekusi (ACSIS)**

-

### ➤ **Edukasi**

Program acara mengandung unsur yang dilarang KPI (Komisi Penyiaran Indonesia).

## **KELUAR LOADING SAAT MENONTON LIVE TV**

### ➤ **Penyebab**

Jaringan akses IndiHome TV terkendala

### ➤ **Eksekusi (AC SIS)**

-

### ➤ **Edukasi**

Edukasi pelanggan hard restart STB

## REMOTE RUSAK/REMOTE HILANG

### ➤ Penyebab

Remote rusak: hancur, batre habis, salah pasang pasang, tdk ada batre Remote hilang: lupa, dicuri, dll

### ➤ Eksekusi

-

### ➤ Edukasi

#### a) Remote Rusak

- Tekan tombol apapun di remote
- Saat tekan lihat kondisi infrared

**Nyala:**



Lanjut Eskalasi

**Mati:**



Pastikan cara pasang batre sudah benar

**b) Remote Hilang**

Konfirmasi keluarga (indikasi lupa menaruh).

➤ **Eskalasi**

**Teknis – Perangkat Pelanggan – remote Rusak (Submit)**