



Panduan Penanganan Gangguan Pelanggan IPTV

IPTV Telkom

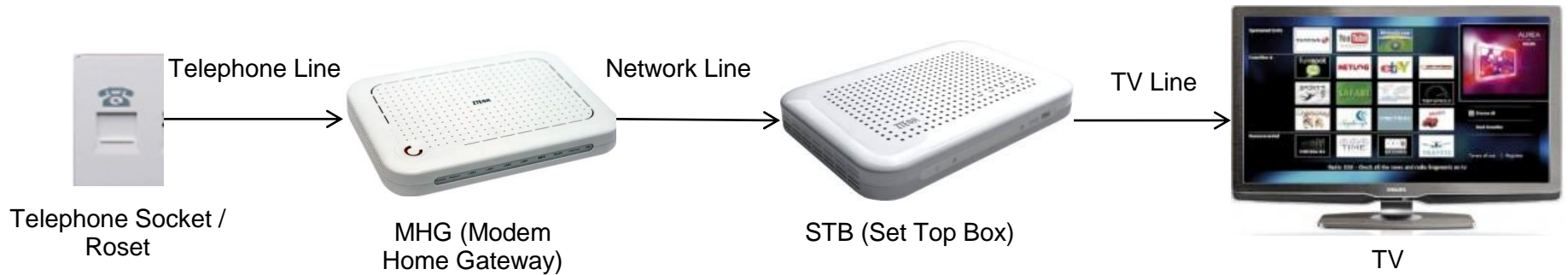


Tujuan Penulisan Dokumen

- Sebagai panduan pemula dalam melakukan instalasi atau penanganan troubleshooting pada perangkat IPTV.
- Untuk mempermudah pengguna layanan IPTV dalam melakukan perbaikan sistem secara mandiri.
- Pelanggan dapat melakukan diagnosa terhadap kemungkinan kerusakan pada layanan IPTV.
- Untuk memberikan langkah-langkah awal untuk instalasi dan penanganan gangguan sebelum menghubungi call center helpdesk dalam menyelesaikan gangguan layanan IPTV



Konfigurasi IPTV pada Customer Premises



- MHG terhubung dengan telephone socket / roset menggunakan kabel telephone.
- MHG terhubung dengan STB menggunakan kabel UTP.
- STB terhubung dengan TV dengan menggunakan kabel A/V atau HDMI sesuai dengan jenis STB pelanggan.



Fungsi Perangkat IPTV

- MHG (Modem Home Gateway)
 - Modem ADSL atau MHG adalah perangkat yang digunakan untuk menghubungkan komputer atau router ke saluran telepon, untuk menggunakan layanan ADSL.
- STB (Set Top Box)
 - Sebuah set-top box (STB) adalah perangkat yang menghubungkan televisi dan modem yang menghasilkan sinyal digital, dan mengubah sinyal digital tersebut menjadi konten yang kemudian ditampilkan pada layar televisi atau perangkat display lainnya.
- TV
 - Adalah sebuah media komunikasi yang terkenal sebagai penerima siaran gambar bergerak beserta suara.



Tampak Depan MHG



Identifikasi	Warna	Status	Deskripsi
DSL	Hijau	Menyala stabil	ADSL synchronization normal dan koneksi normal
		Berkedip lambat	Terdeteksi link fisik, tetapi sinyal DSL tidak terdeteksi
		Berkedip Cepat	Sedang proses handshaking DSL
		Mati	Link DSL tidak ada
Internet	Hijau	Menyala stabil	Koneksi terhubung dan menerima IP address internet
		Berkedip	Sedang terjadi transaksi data
		Mati	Koneksi internet tidak ada
WLAN	Hijau	Menyala stabil	Koneksi WLAN aktif
		Berkedip	Sedang terjadi transaksi data
		Mati	Koneksi WLAN tidak aktif
LAN 1 - 4	Hijau	Menyala stabil	Koneksi LAN aktif
		Berkedip	Sedang terjadi transaksi data
		Mati	Koneksi LAN tidak aktif
Phone 1 - 4	Hijau	Menyala stabil	Koneksi SIP aktif
		Berkedip	Sedang terjadi transaksi data
		Mati	Koneksi SIP tidak aktif

Tampak Belakang MHG



Identifikasi	Nama	Deskripsi
On / Off	Tombol power	Tombol power untuk menyalakan / mematikan modem
Power	Socket listrik	Socket untuk kearah adaptor modem
USB 1 – 2	USB interface	Interface untuk koneksi melalui USB
LAN 1 – 4	Ethernet interface	Interface untuk koneksi ke perangkat komputer / STB melalui RJ-45
Reset	Tombol Reset	Untuk reset modem
WLAN	Tombol WLAN	Untuk menghidupkan/mematikan secara manual

Tampak visual MHG Normal

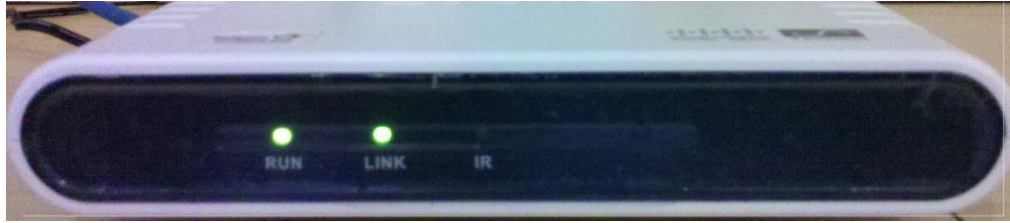


Keterangan :

- Lampu indikator DSL warna hijau stabil
- Lampu indikator Internet warna hijau stabil / berkedip (jika berlangganan speedy)
- Lampu indikator WLAN warna hijau stabil / berkedip
- Lampu LAN 1 warna hijau stabil / berkedip (link internet speedy)
- Lampu LAN 4 warna hijau stabil / berkedip (link IPTV)



Tampak visual STB B600 Normal (Standard Definition)



Keterangan :

- Lampu Run harus berwarna hijau stabil
- Lampu Link harus menyala hijau stabil, apabila indikator link mati maka harus dicek koneksi antara STB menuju MHG.
- Lampu IR akan menyala apabila ada respon pada remote menuju STB



Tampak visual STB B700 Normal (High Definition)



Keterangan :

- Lampu Run harus berwarna hijau stabil
- Lampu Link harus menyala hijau stabil, apabila indikator link mati maka harus dicek koneksi antara STB menuju MHG.
- Lampu IR akan menyala apabila ada respon pada remote menuju STB



Jenis Gangguan Karena CPE

1. Gambar / Video tidak ada (Blank Screen)
2. Suara Tidak ada
3. Suara double (Inggris dan Indonesia)
4. Remote tidak response
5. Tidak bisa koneksi sistem (error code : 1305, 1901, 3001-3135, 3501-3635)
6. Gangguan CPE (error code : 300, 301, 1020, 1302, 1306, 4100-4106, 4200-4213, 4300-4310)



Gambar / Video Tidak ada (Blank Screen)

1. Kemungkinan terjadi apabila kabel video dari perangkat STB tidak terkoneksi dengan baik ke arah pesawat TV.
2. Untuk memastikan tekan menu pada STB setelah 1 – 2 menit untuk memastikan response pada monitor TV.
3. Plug dan unplug kabel video pada STB dan TV.
4. Apabila masih tidak bisa dispatch tiket ke MM Service Assurance Consumer untuk permintaan cek perangkat STB.



Suara Tidak ada

1. Kemungkinan terjadi apabila kabel audio dari perangkat STB tidak terkoneksi dengan baik ke arah pesawat TV.
2. Untuk memastikan cek channel lainnya apakah memiliki masalah yang sama, apabila iya maka kemungkinan ada pada kabel audio, apabila channel lain normal dispatch tiket ke MM Service Assurance Consumer .
3. Plug dan unplug kabel audio pada STB dan TV.
4. Apabila masih tidak bisa dispatch tiket ke MM Service Assurance Consumer untuk permintaan cek perangkat STB.



Suara double (Inggris dan Indonesia)

1. Kemungkinan channel yang dilihat support bilingual (dua bahasa).
2. Untuk menormalkan audio disisi pelanggan cukup mengaktifkan fitur sound melalui remote.



Remote Tidak Response

1. Pastikan arah remote menuju STB pada saat akan mengganti channel (bukan kearah TV)
2. Pastikan letak STB dan Remote tidak ada halangan, karena sensor yang digunakan adalah Infra Red sehingga dari STB menuju Remote harus bebas halangan.
3. Kemungkinan baterai pada remote sudah habis, coba cek dengan memasang baterai baru.
4. Apabila masih tidak bisa sama sekali hubungi 147 untuk prosedur pengecekan CPE pelanggan.



Tidak bisa koneksi sistem (error code : 1305, 1901, 3001-3135, 3501-3635)

Permasalahan dapat terjadi karena kemungkinan network yang tidak terkoneksi ke sistem IPTV atau ada gangguan sistem. Cara penanganan yang dapat dilakukan user adalah cek modem, koneksi lan, dan restart STB.

Cara Reboot MHG :

1. - Tekan tombol power pada MHG
2. - Tunggu 5 - 10 detik kemudian power on kembali MHG
3. - Tunggu sampai **link DSL pada MHG stabil** (tidak berkedip)
4. - Setelah stabil koneksikan kabel LAN dari MHG menuju STB pada port yang telah ditentukan (bisa diskip kalau sudah terkoneksi)
5. - Pastikan **link LAN dimodem yang menuju STB aktif**.

Cara Reboot STB :

1. - Tekan Tombol power pada STB.
2. - Tunggu 5 - 10 detik kemudian power on kembali STB
3. - Cek apakah sistem dapat kembali norma
4. - Ulangi 2 - 3 kali, apa bila masih terjadi gangguan dapat menghubungi 147 atau personil IPTV



Gangguan CPE (error code : 300, 301, 1020, 1302, 1306, 4100-4106, 4200-4213, 4300-4310)

Kemungkinan terjadi karena STB tidak mendapatkan parameter network yang benar atau ada salah setting STB atau MHG. Coba Rekonfigure ulang MHG dan STB sesuai dengan cara instalasi diatas.

Step penanganan gangguan :

1. Coba reboot MHG dan STB sesuai prosedur Tidak Bisa Koneksi Sistem diatas.
2. Coba self troubleshoot sesuai dengan cara diatas selanjutnya dengan menggunakan PC / Laptop.
3. Apabila gangguan coba rekonfigure Modem sesuai dengan cara instalasi modem diatas dengan menggunakan IP Static (Alokasi IP bisa ditanyakan ke 147, kemudian pelanggan akan diberikan panduan untuk set IP Static sesuai dengan panduan cara instalasi modem yang disertakan diatas).
4. Apabila masih tidak selesai bisa dibuatkan tiket pada 147.



Cara Reboot MHG (Modem Home Gateway) :

- Klik tombol power pada MHG
- Tunggu 5 - 10 detik kemudian power on kembali MHG
- Tunggu sampai link DSL pada MHG stabil (tidak berkedip)
- Setelah stabil koneksikan kabel LAN dari MHG menuju STB pada port yang telah ditentukan (bisa diskip kalau sudah terkoneksi)
- Pastikan link LAN dimodem yang menuju STB aktif.



Cara Reboot STB (Set Top Box) :

- **Tekan Tombol power pada STB.**
- **Tunggu 5 - 10 detik kemudian power on kembali STB**
- **Cek apakah sistem dapat kembali normal**
- **Ulangi 2 - 3 kali, apa bila masih terjadi gangguan silahkan open tiket untuk selanjutnya akan ditangani MM Service Assurance Consumer.**

