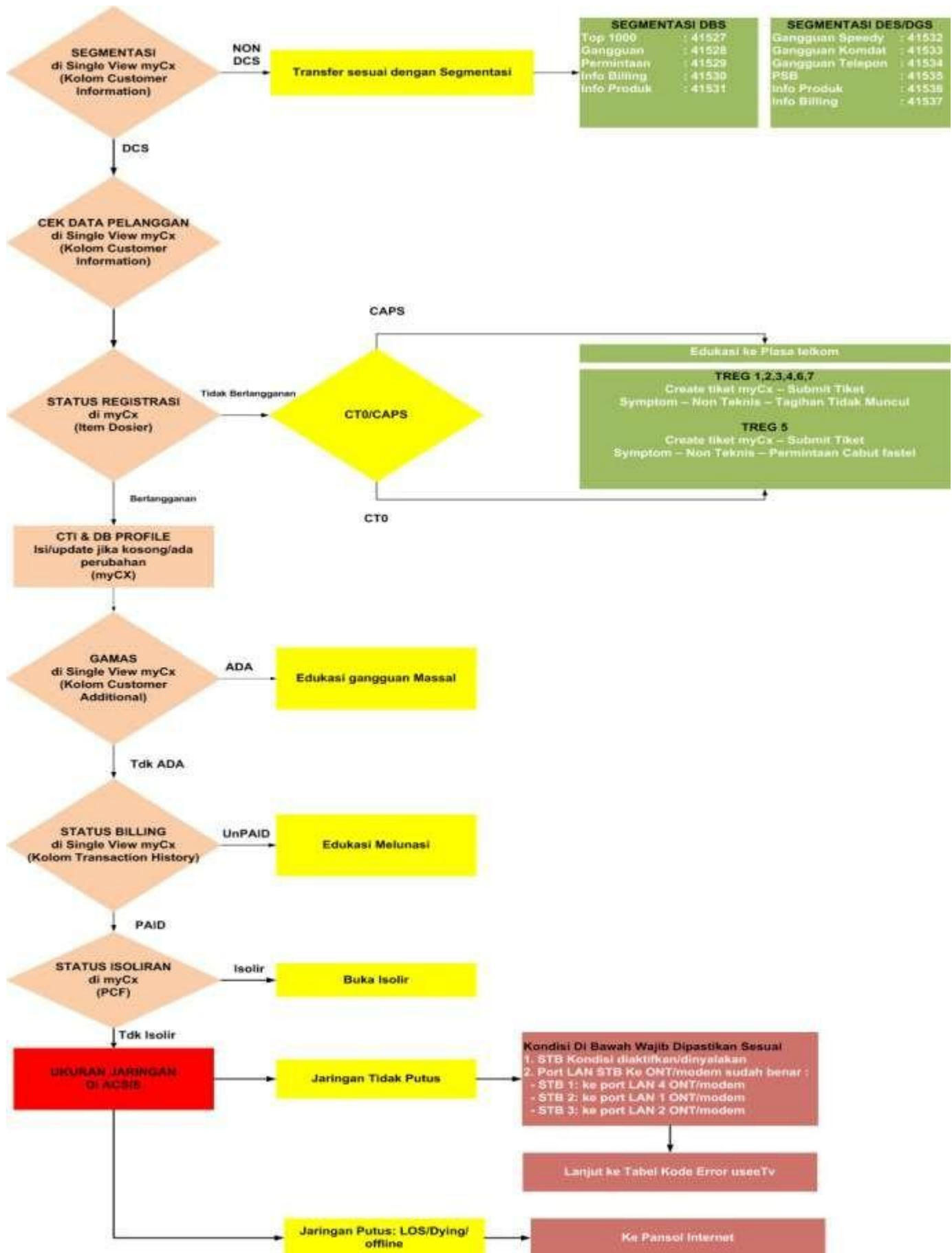


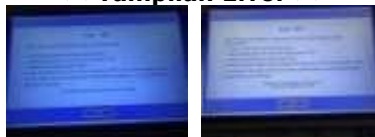
Matriks Panduan Kendala IndiHome TV



Kode Error IndiHome TV	
Error 1302	Keluar Loading Saat Menonton Live TV
Error 1305	15xx dan 16xx (Contoh Error: 1562 dan 1605)
Network Connection error. Fault code:N6	Sun Outage
20311	No Signal Error Code : 07
Error 70116204 (STB Bind)	Bumper Hak Siar
Error 70116214	Error 50119211
Error 20701 / Error 20130	TVOD tidak muncul
Error 20311	Error H404 / Tampilan TV / Template Berubah
Error 70116206 (Authentication failed)	Bumper Hak Siar
Error 1901	Live TV Tidak Muncul
Error 2003 / Icon EPG Gelap (Gambar Blank)	Live TV putus-putus
Error 7011627 (IP Binding)	Putus - Putus Saat Pindah Channel
Error 4514	TVOD putus-putus
Error 1403	Error White Screen (Blank Putih)
20104 (isolir)	Error The Server is Unavailable
Error 3032	Gangguan Youtube di IndiHome TV
Error 70116107 (isolir)	Gangguan Teknis
User Not Exist (User tidak terdaftar)	Sensor Acara
Error 70116202	Error 80106202
Error 1902 / 1903	Remote Rusak

ERROR 1302

<< Tampilan Error >>



Penyebab

STB tidak mendapatkan IP Address yang sesuai.
(IP STB yang Benar diawali angka 10)
Contoh: 10.78.202.253)

EKSEKUSI

ACSIS (NON Witel Surabaya Selatan)


Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu!

1. Masukkan nomor internet lalu klik CEK
2. Pilih menu ONT>LAN Information
3. Pada LAN State jika keterangan No Link : Edukasi unplug LAN.
4. Jika keterangan UP Hilangkan centang LAN DHCP pada:
-LAN4 untuk STB 1
-LAN1 untuk STB 2
5. Pilih menu STB Action
6. Klik Reboot STB
7. Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV


Axiros (Area Witel Surabaya Selatan)


1. Masukkan nomor internet klik Cari
2. Klik Kelola
3. Klik Reboot Device
4. Tunggu ONT dan STB menyala lalu coba LiveTV

EDUKASI

<p>STB EPG Hybrid ZTE 860H, ZTE B8760H</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Kabel LAN antara ONT dan STB pastikan sudah di port 2. yang sesuai (Port 4 untuk STB pertama dan LAN 1 Untuk STB ke dua) 3. Tekan tombol Home pada remote kecil atau tombol App (dibawah tombol F4 biru) remote besar 4. - Pilih Menu Setting/Pengaturan pada layar TV 5. - Pilih Menu WIFI/LAN. 6. Pilih Wired Network/Jaringan Kabel 7. - Wired Network/Jaringan Kabel: Pilih On/Aktif - Network Type/Tipe Jaringan: Pilih DHCP. - Tunggu sampai dapat IP Address 10.xx.xxx.xxx 8. Jika belum IP 10, bisa restart ONT 9. Panduan Gambar  	<p>STB EPG NEW ZTE B700</p> <p>Langkah - Langkah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tekan tombol SET (tombol F3 kuning) pilih configuration/konfigurasi 2. Masukkan 6321 pilih OK. 3. - Pilih DHCP - Pilih OK untuk menyimpan perubahan 4. Pilih Reboot maka STB akan merestart <p>Panduan Gambar :</p>
ESKALASI	
Jaringan Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Save Draft)	
Jaringan Tidak Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Submit)	



[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

ERROR 1305	
<p align="center"><< Tampilan Error >></p>  <p align="center">Penyebab STB gagal/tidak mendapatkan IP.</p>	
EKSEKUSI	
<p>ACSIS (NON Witel Surabaya Selatan)</p> <p>Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masukkan nomor inet lalu klik CEK 2. Pilih menu ONT>LAN Information 3. Hilangkan centang LAN DHCP pada: LAN4 untuk STB 1 LAN1 untuk STB 2 4. Pilih menu STB Action 5. Klik Reboot STB 	<p>Axiros (Area Witel Surabaya Selatan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masukkan nomor internet klik Cari 2. Klik Kelola 3. Klik Reboot Device 4. Tunggu ONT dan STB menyala lalu coba LiveTV

6. Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV	
Cara 2 Restart ONT via ACSIS Panduan Gambar : 	

EDUKASI

1. Pastikan koneksi Internet normal
2. Cek Kabel LAN antara ONT dan STB pastikan sudah di port yang sesuai (Port 4 untuk STB pertama dan LAN 1 Untuk STB ke dua)
3. Restart STB

a. Cara ke 1 Restart dengan Remote	b. Cara ke 2 Restart dari STB
Tekan tombol power on/off warna merah pada remote	1.Unplug kabel LAN di STB
	2.Tekan tombol power on/off pada STB
Panduan Gambar :	Panduan Gambar :
	

ESKALASI

Jaringan Layak - 1305 Error STB saat booting tdk dapat IP Address (Save Draft)
Jaringan Tidak Layak - 1305 Error STB saat booting tdk dapat IP Address (Submit)

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

ERROR 4514

<< Tampilan Error >> 	Penyebab Kesalahan konfigurasi disisi Akses dan Network sehingga data multicast (LiveTV) tidak ke STB.
--	--



EKSEKUSI

ACSIS (NON Witel Surabaya Selatan)	Axiros (Area Witel Surabaya Selatan)
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu !	1.Masukkan nomor internet klik Cari
1.Masukkan nomor inet lalu klik CEK	2.Klik Kelola
2.Pilih menu STB Action	3.Klik Reboot Device
3.Klik tombol FIX STB dan Reboot STB	4.Tunggu ONT STB nyala lalu coba LiveTV
4.Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV	

EDUKASI

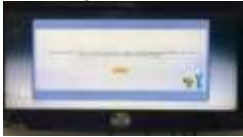
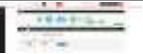





STB EPG Hybrid dan EPG New
ZTE 860H, ZTE B8760H, ZTE B700, Huawei

Langkah - Langkah :







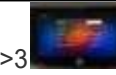
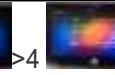
a. Cara ke 1 Restart dengan Remote	b. Cara ke 2 Restart dari STB
Tekan tombol power on/off warna merah pada remote	Tekan tombol power on/off pada STB
Panduan Gambar :	Panduan Gambar :
	




ESKALASI


Jaringan Layak - 4514 (Error multicast traffic pada channel Live TV) (Save Draft)
Jaringan Tidak Layak - 4514 (Error multicast traffic pada channel Live TV) (Submit)
<i>Note: Tanyakan IP di STB lalu cantumkan pada deskripsi laporan.</i>
Klik Disini Kembali ke ATAS


ERROR 70116204	
<p><< Tampilan Error >></p> 	<p>Penyebab</p> <p>Kesalahan pengaturan akun/user pada STB</p>
EKSEKUSI	
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu !	
1.Masukkan STB ID/Mac Address lalu klik CEK	
2.Pilih menu STB > Pilih Change User&Password	
3.Input Username: isi nomor internet	
Input Password: isi password STB dari SLCS	
Panduan Gambar :	
<p>123> </p> <p>Cara Cek Password STB di SLCS > </p>	
EDUKASI	
STB EPG Hybrid	
ZTE B760H, ZTE B860	
Langkah - Langkah :	
1.Tekan tombol App remote besar atau tombol Home pada remote kecil lalu pilih Settings/pengaturan	
2.Pilih STB Setting tekan tombol OK. Masukkan "6321", Pilih Confirm tekan tombol OK	
3.Account: isi nomor internet	
Password: isi password STB dari SLCS	
(Gunakan tombol Del untuk menghapus (dibawah angka 9))	
4.Tekan arah panah bawah sampai menemukan Submit/Mengajukan lalu tekan OK	
5.Tekan tombol Power merah remote untuk merestart	
6.Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV	
Panduan Gambar :	
<p>1  > 2  > 3  > 4 </p>	
ESKALASI	
Tiket Draft Symptom Jaringan Layak - STB Error (user tidak terdaftar) (Save Draft)	
<i>Note: Tanyakan IP di STB lalu cantumkan pada deskripsi laporan.</i>	
Klik Disini Kembali ke ATAS	



ERROR 70116206 (Authentification failed)	
<p><< Tampilan Error >></p> <p>-</p>	<p>Penyebab</p> <p>Kesalahan pengaturan akun/user pada STB</p>
EKSEKUSI	
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu !	
1.Masukkan STB ID/Mac Address lalu klik CEK	


2. Pilih menu STB > Pilih Change User&Password
3. Input Username: isi nomor internet
Input Password: isi password STB dari SLCS
Panduan Gambar :
<div>123> </div> <div></div>
Cara Cek Password STB di SLCS >
EDUKASI
STB EPG Hybrid
ZTE B760H, ZTE B860
Langkah - Langkah :
1. Tekan tombol App remote besar atau tombol Home pada remote kecil lalu pilih Settings/pengaturan
2. Pilih STB Setting tekan tombol OK. Masukkan "6321", Pilih Confirm tekan tombol OK
3. Account: isi nomor internet
Password: isi password STB dari SLCS
(Gunakan tombol Del untuk menghapus (dibawah angka 9))
4. Tekan arah panah bawah sampai menemukan Submit/Mengajukan lalu tekan OK
5. Tekan tombol Power merah remote untuk merestart
6. Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV
Panduan Gambar :
<div>1 </div> <div>2 </div> <div>3 </div> <div>4 </div> <div>5 </div> <div>6 </div>
ESKALASI
Tiket Draft Symptom Jaringan Layak - STB Error Authentification failed, 70116206 (Save Draft)
Note: Tanyakan IP di STB lalu cantumkan pada deskripsi laporan.
Klik Disini Kembali ke ATAS

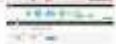


ERROR 70116214 (Bound Mac are inconsistent)	
<div><< Tampilan Error >></div> <div></div>	<div>Penyebab</div> <div>Kesalahan pengaturan akun/user pada STB</div>
EKSEKUSI	
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu !	
1. Masukkan STB ID/Mac Address lalu klik CEK	
2. Pilih menu STB > Pilih Change User&Password	
3. Input Username: isi nomor internet	
Input Password: isi password STB dari SLCS	
Panduan Gambar :	
<div>123> </div> <div></div>	
Cara Cek Password STB di SLCS >	
EDUKASI	
STB EPG New	
ZTE B700	
Langkah - Langkah :	

1. Tekan tombol App remote besar atau tombol Home pada remote kecil lalu pilih Settings/pengaturan
2. Pilih STB Setting tekan tombol OK. Masukkan "6321", Pilih Confirm tekan tombol OK
3. Account: isi nomor internet Password: isi password STB dari SLCS (Gunakan tombol Del untuk menghapus (dibawah angka 9))
4. Tekan arah panah bawah sampai menemukan Submit/Mengajukan lalu tekan OK
5. Tekan tombol Power merah remote untuk merestart
6. Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV
Panduan Gambar :

ESKALASI
Tiket Draft Symptom Jaringan Layak - STB Error STB bind - Error, 70116204 (Save Draft)
<i>Note: Tanyakan IP di STB lalu cantumkan pada deskripsi laporan.</i>
Klik Disini Kembali ke ATAS

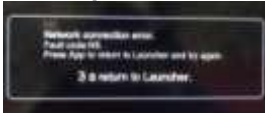







ERROR 20701 / ERROR 20130 (Khusus STB Huawei)	
<< Tampilan Error >> 	Penyebab Kesalahan pengaturan akun/user pada STB
EKSEKUSI	
-	
EDUKASI	
STB EPG Hybrid	
Platform Huawei	
-	
ESKALASI	
1. Tiket Draft Symptom Jaringan Layak - STB Error STB bind - Error, 70116204 (Save Draft)	
Klik Disini Kembali ke ATAS	

ERROR 70116202	
<< Tampilan Error >> -	Penyebab Kesalahan pengaturan akun/user pada STB
EKSEKUSI	
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu !	
1. Masukkan STB ID/Mac Address lalu klik CEK	
2. Pilih menu STB > Pilih Change User&Password	
3. Input Username: isi nomor internet Input Password: isi password STB dari SLCS	
Panduan Gambar :	
123>  Cara Cek Password STB di SLCS > 	
EDUKASI	
STB EPG New	
ZTE B700	

Langkah - Langkah :
1.Tekan tombol App remote besar atau tombol Home pada remote kecil lalu pilih Settings/pengaturan
2.Pilih STB Setting tekan tombol OK. Masukkan "6321", Pilih Confirm tekan tombol OK
3.Account: isi nomor internet
Password: isi password STB dari SLCS
<i>(Gunakan tombol Del untuk menghapus (dibawah angka 9))</i>
4.Tekan arah panah bawah sampai menemukan Submit/Mengajukan lalu tekan OK
5.Tekan tombol Power merah remote untuk merestart
6.Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV
Panduan Gambar :

ESKALASI
Tiket Draft Symptom Jaringan Layak - STB Error STB bind - Error, 70116204 (Save Draft)
<i>Note: Tanyakan IP di STB lalu cantumkan pada deskripsi laporan.</i>
Klik Disini Kembali ke ATAS

ERROR 80106202	
<< Tampilan Error >> -	Penyebab Kesalahan pengaturan akun/user pada STB
EKSEKUSI	
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu !	
1.Masukkan STB ID/Mac Address lalu klik CEK	
2.Pilih menu STB > Pilih Change User&Password	
3.Input Username: isi nomor internet	
Input Password: isi password STB dari SLCS	
Panduan Gambar :	
123> 	
Cara Cek Password STB di SLCS > 	
EDUKASI	
STB EPG New	
ZTE B700	
Langkah - Langkah :	
1.Tekan tombol App remote besar atau tombol Home pada remote kecil lalu pilih Settings/pengaturan	
2.Pilih STB Setting tekan tombol OK. Masukkan "6321", Pilih Confirm tekan tombol OK	
3.Account: isi nomor internet	
Password: isi password STB dari SLCS	
<i>(Gunakan tombol Del untuk menghapus (dibawah angka 9))</i>	
4.Tekan arah panah bawah sampai menemukan Submit/Mengajukan lalu tekan OK	
5.Tekan tombol Power merah remote untuk merestart	
6.Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV	
Panduan Gambar :	
	
ESKALASI	
1.Tiket Draft Symptom Jaringan Layak - STB Error STB bind - Error, 70116204 (Save Draft)	

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)


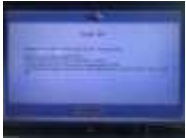
NETWORK CONNECTION ERROR. FAULT CODE: N6	
<< Tampilan Error >> 	Penyebab STB tidak mendapatkan akses jaringan internet. biasanya dikarenakan lonjakan traffic sehingga kadang normal dengan sendirinya.
EKSEKUSI	
AC SIS	
1. Masukkan nomor internet klik Cari	
2. Pilih menu ONT>LAN Information	
3. Hilangkan centang LAN DHCP pada:	
-LAN4 untuk STB 1	
-LAN1 untuk STB 2	
EDUKASI	
STB EPG Hybrid	
Platform ZTE B760H, ZTE 4K, ZTE B860	
Langkah - Langkah :	
1. Pastikan kabel LAN ke STB tercolok sampai klik / Unplug kabel LAN.	
2. Pilih Settings/Pengaturan lalu WIFI/LAN.	
3. Pilih Wired Network/Jaringan Kabel.	
4. Pada Wired Network/Jaringan Kabel tekan OK pada remote.	
5. Status Wired Network/Jaringan Kabel aktif/ON.	
Panduan Gambar :	
1>  2>  3>  4>  5> 	
remote besar remote kecil  	
ESKALASI	
Jaringan Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Save Draft)	
Jaringan Tidak Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Submit)	

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

ERROR 20311 (STB Huawei)	
<< Tampilan Error >> -	Penyebab Pengaturan akun STB salah atau tidak sesuai (Username dan Password STB)
EKSEKUSI	
-	
EDUKASI	
-	
ESKALASI	
1. Create Draft Tiket Symptom Fitur IndiHome TV	

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

ERROR 1901

<p align="center"><< Tampilan Error >></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Error EPG Hybrid</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Error EPG New</p>  </div> </div>	<p align="center">Penyebab</p> <p align="center">Kabel LAN ke STB tidak tersambung/rusak.</p>
--	--

EKSEKUSI

-

EDUKASI

STB EPG Hybrid	EPG NEW
ZTE 860H, ZTE B8760H, 4K	ZTE B700

Langkah - Langkah :

1.Pastikan kabel LAN ke STB tersambung sampai bunyi klik.	1.Pastikan kabel LAN ke STB tersambung sampai bunyi klik.
2.Tekan tombol App atau Home.	
3.Pilih Settings/Pengaturan lalu WIFI/LAN.	
4.Pilih Wired Network/jaringan kabel lalu tekan OK.	
5.Wired Network/jaringan kabel aktif/ON.	

Panduan Gambar :

 >2  >3  >4  >	
5 	

Masih gagal atau tetap Error 1901 ?

Lihat lampu indikator LAN pada STB jika masih menyala MERAH maka ganti kabel LAN.	Lihat lampu indikator LAN pada STB jika masih menyala MERAH maka ganti kabel LAN.
---	---

Panduan Gambar :

 >>> Ganti Kabel LAN 	 >>> Ganti Kabel LAN 
---	---

ESKALASI



Jaringan Layak - 1901 (Save Draft)

Jaringan Tidak Layak - 1901 (Submit)

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)



ERROR 1902 / 1903	
<p align="center"><< Tampilan Error >></p> <p align="center">-</p>	<p align="center">Penyebab</p> <p align="center">Kabel LAN ke STB tidak tersambung/rusak.</p>
EKSEKUSI	
-	
EDUKASI	
STB EPG Hybrid	EPG NEW
ZTE 860H, ZTE B8760H, ZTE 4K	ZTE B700
Langkah - Langkah :	Langkah - Langkah :
CARA 1	CARA 1
1.Pastikan kabel LAN ke STB tersambung sampai bunyi klik.	1.Pastikan kabel LAN ke STB tersambung sampai bunyi klik.
2.Tekan tombol App atau Home.	
3.Pilih Settings/Pengaturan lalu WIFI/LAN.	
4.Pilih Wired Network/jaringan kabel lalu tekan OK.	

5.Wired Network/jaringan kabel aktif/ON.	
Panduan Gambar :	Panduan Gambar :
1  > 2  > 3  > 4  >	1 
5 	
CARA 2	CARA 1
1.Pilih Settings/Pengaturan.	1.Tekan tombol SET.
2.Pilih About/Tentang.	2.Pilih Configuration/Konfigurasi masukkan 6321.
3.Pilih Factory Data Reset lalu tekan OK pada remote.	3.Pilih Advance Setting/Tingkat Lanjut.
	4.Pilih Reset Settings lalu pilih Reset Settings.
	5.Pilih OK.
ESKALASI	
Jaringan Layak - 1901 (Save Draft)	
Jaringan Tidak Layak - 1901 (Submit)	
Klik Disini Kembali ke ATAS	

ERROR 2003 / Icon EPG Gelap (Gambar Blank)	
<p><< Tampilan Error >></p> 	<p>Penyebab</p> <p>Pelanggan mengakses channel diluar paket yang dimilikinya atau bisa juga kesalahan saat otentifikasi layanan.</p>
EKSEKUSI	
Pastikan paket sesuai (MyCX dan SLCS)	
Cara cek Paket di MyCX :	
1.Masukkan Jastel lalu klik Cari	
2.Klik Data Pelanggan	
3.Klik Item Dossier	
4.Pilih IPTV	
5.Lihat paket pelanggan di tabel	
Panduan Gambar :	
	
Hasil Cek Paket MyCX	
Paket Sesuai	Paket Tidak Sesuai
Gunakan Minitools	Edukasi tidak berlangganan channel/paket tersebut.
1. Klik "Useetv"	
2. Klik "Pelurusan paket isiska - Useetv Huawei" / "Pelurusan paket isiska - Useetv ZTE"	
3. Input Nomor Internet Pelanggan	
4. Klik "Check"	
5. Klik "Subscribe"	
Note :	
- Tidak bisa untuk area yang sudah masuk Sistem Migrasi NCX	
- Paket isiska : paket yg ada di isiska	
- Paket Useetv : paket yg ada di SLC	
- Minipack Pre Paid tidak akan terhapus, akan terbaca di	

paket Useetv namun tidak akan ada di paket Isiska	
Jika Masih Gagal Lanjut ke Point Edukasi	
.	
EDUKASI	
Edukasi Restart STB	
ESKALASI	
Create Draft Tiket Symptom Jaringan Layak - 2003 Error karena tidak berlangganan channel (Save Draft)	

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

ERROR 1403	
<p><< Tampilan Error >></p> 	<p>Penyebab</p> <p>Kesalahan Pengaturan Network di STB.</p>
EKSEKUSI	
ACSIS (NON Witel Surabaya Selatan)	
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu!	
1.Masukkan nomor inet lalu klik CEK	
2.Pilih menu ONT>LAN Information	
3.Hilangkan centang LAN DHCP pada:	
LAN4 untuk STB 1	
LAN1 untuk STB 2	
EDUKASI	
STB EPG New	
ZTE B700	
Cara 1 :	
1.Tekan tombol SET (diatas tombol F3 kuning) pada remote.	
2.Pilih Configuration/Konfigurasi lalu tekan OK pada remote.	
3.Masukkan 6321 lalu pilih OK dan tekan OK pada remote.	
4.Ganti PPPoE ke DHCP, gunakan tombol arah panah kanan.	
5.Pilih OK selanjutnya pilih Reboot dan tekan OK pada remote.	
6.Tunggu STB menyala kembali.	
Cara 2 :	
1.Pastikan kabel LAN ke STB tersambung sampai bunyi klik.	
2.Pastikan ONT menyala	
3. Pandu ke pelanggan untuk masuk ke menu setting	
4. Klik about	
5. Klik Factory data reset	
Panduan Gambar :	
	
ESKALASI	
Jaringan Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Save Draft)	

Jaringan Tidak Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Submit)

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

20104 (isolir) / Error 70116107 (isolir) / 20105 (isolir)

Cek "Data Tagihan - MYCX" : Jika status belum bayar dan sudah jatuh tempo maka edukasi pelanggan untuk bayar billing

EKSEKUSI

ACSIS (NON Witel Surabaya Selatan)

Axiros (Area Witel Surabaya Selatan)

Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu!

1. Minitools

a. Klik "Usestv"

b. Klik "Cek Status IPTV"

c. Input sesuai Data pelanggan

- Type : Pilih Jenis STB (ZTE/Huawei)

- No Internet : Input Nomor Internet

- Password : Dikosongin

d. Klik Cek

e. Status :

- Active : Aktif

- Disable : Isolir

Jika Status Aktif : **Reboot STB via ACS & Jika gagal, lanjut ke point edukasi**

Jika Status Disable : **Jika pelanggan status billing pelanggan "PAID" Lanjut ke point Eskalasi**

EDUKASI

1. Restart STB

Jika gagal, lanjut ke point eskalasi

Eskalasi :

1. Buka Isolir via Samsnas

2. Jika masih gagal (Lapul)

Open tiket FCR Yes -- symptom Buka Isolir

Jika gagal : Jaringan Layak - ERROR 70116107 (Layanan anda dalam status isolir) (save draft)

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

Error 3032

<< Tampilan Error >>

khusus STB ZTE B760H & B860H


Eksekusi

-



Edukasi :

1. Edukasi pelanggan untuk matikan tombol wifi di STB
2. Hard restart STB pelanggan
3. Pandu pelanggan lakukan setting ulang wifi pada STB
- Masuk ke menu setting
- masuk ke menu wifi / LAN
- Klik wireless network
- pastikan wifi ON
- pilih nama wifi, dan masukkan pass yang sesuai
- Koneksikan
SYMPTOM
Perangkat Pelanggan - Petugas Diminta Datang

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

No Signal Error Code : 07	
<< Tampilan Error >> 	Penyebab - Kesalahan konfigurasi disisi Akses dan Network sehingga data multicast (LiveTV) tidak ke STB. - Kesalah pada koneksi Wifi.

EKSEKUSI	
ACSIS (NON Witel Surabaya Selatan)	Axiros (Area Witel Surabaya Selatan)
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu!	1.Masukkan nomor internet klik Cari
1.Masukkan nomor inet lalu klik CEK	2.Klik Kelola
2.Pilih menu STB Action	3.Klik Reboot Device
3.Klik Reboot STB	4.Tunggu ONT dan STB menyala lalu coba LiveTV
4.Tunggu STB menyala lalu coba LiveTV	
5. Jika masih belum bisa, klik tombol FIX STB di menu ACSIS (ZTE only)	

EDUKASI	
STB EPG Hybrid dan EPG New	
ZTE 860H, ZTE B8760H, ZTE B700	
Langkah - Langkah :	
1. Lakukan Hard restart (khusus STB Huawei)	
2. Test layanan TVOD, apakah normal atau tidak?	
3. Jika iya, pastikan menu next schedule muncul	
a. Cara ke 1 Restart dengan Remote	b. Cara ke 2 Restart dari STB
Tekan tombol power on/off warna merah pada remote	Tekan tombol power on/off pada STB
Panduan Gambar :	Panduan Gambar :
	

ESKALASI
Open ticket save draft symptom Fitur UseTV
<i>Note: Tanyakan IP di STB lalu cantumkan pada deskripsi laporan.</i>

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)


15xx dan 16xx (Contoh Error: 1562, 1514 dan 1605) & TVOD tidak muncul
<< Tampilan Error >>
- Terjadi pada STB ZTE

- Konten TVOD / VOD blank /error
Eksekusi :
-
Edukasi :
Edukasi pelanggan lakukan hard restart di STB nya
Panduan Gambar :
Eskalasi :
Jaringan Layak - TVOD tidak muncul
Klik Disini Kembali ke ATAS

Error 50119211
<< Tampilan Error >>
Eksekusi
1. Buka aplikasi ACSIS / Axiros (Khusus witel Surabaya Selatan)
2. Klik Restart ONT by ACS
3. Jika gagal restart ACS, edukasi unplug adaptor ONT
Edukasi
STB EPG New
ZTE B700
Langkah - Langkah :
1. Edukasi adanya pembaharuan data/maintenance
2. Restart STB
SYMPTOM
Klik Disini Kembali ke ATAS

ERROR H404 / Tampilan TV / Template Berubah	
<< Tampilan Error >> "Network Connection Error Fault Code : H404" Pesan diatas muncul saat mengakses menu di STB Hybrid	Penyebab Salah pengaturan Template EPG dan User Team (STB Hybrid menggunakan Template EPG New ada di STB HD)
EKSEKUSI	
1. Minitools	
a. Klik "Useetv"	
b. Klik "Change Template STB"	
c. Input sesuai Data pelanggan	
- No Internet : No Internet	
- Order Type : (Pilih salah satu)	
Assurance diinput No Tiket (INXXX)	
Fullfilment diinput SCID (SCXXX)	
Draft Tiket diinput No Reference (19XXX)	
d. Template (Perubahan menu STB)	
- Change Template ke ZTE (Jika Platform pelanggan ZTE)	
- Change Template ke Fiberhome ZTE (Jika Platform pelanggan Fiberhome)	
Note : STB Huawei tidak ada Perubahan Template	

-
EDUKASI
-
ESKALASI
Jaringan Layak - Fitur Usee TV <i>Note: Tanyakan IP di STB lalu cantumkan pada deskripsi laporan.</i>
Klik Disini Kembali ke ATAS


SUN OUTAGE	
<< Tampilan Error >> 	Penyebab Fenomena Alam pada saat bumi-satelit-matahari berada dalam satu garis lurus. Efek dari radiasi matahari yang mengganggu sinyal satelit.
EKSEKUSI	
-	
EDUKASI	
Pengaruh fenomena alam radiasi matahari yang mengakibatkan sinyal satelit terganggu.	
ESKALASI	
Jaringan Layak - Live TV Tidak Muncul (FCR-YES)	
Klik Disini Kembali ke ATAS	

User Not Exist (User Tidak Terdaftar)
<< Tampilan Error >>
Note: Tanyakan IP di STB lalu cantumkan pada deskripsi laporan.

EKSEKUSI	
ACSIS (NON Witel Surabaya Selatan)	Axiros (Area Witel Surabaya Selatan)
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu!	
CEK DI ACS	
1.Masukkan STB ID lalu klik CEK	
2.Pilih menu STB > Pilih Change User&Password	
3.Input Username: isi nomor internet	
Input Password: isi password STB dari SLCS	
4.Klik Submit	
Jika gagal, lanjut ke point edukasi	
EDUKASI	
1. Edukasi pelanggan unplug adaptor ONT	
Jika gagal, lanjut ke point eskalasi	
ESKALASI	
Jaringan layak – STB Error User Tidak Terdaftar (Save Draft)	
Jaringan Tidak Layak - STB Error User Tidak Terdaftar (Submit)	

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

BUMPER HAK SIAR	
<< Tampilan Error >>	Penyebab

	Telkom Tidak Mempunyai Hak Siar untuk Program Acara tertentu sehingga acara di channel tersebut di bumper.
EKSEKUSI	
-	
EDUKASI	
Program acara di bumper karena tidak ada Hak Siar/Hak Tayang.	
ESKALASI	
-	

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

Live TV Tidak Muncul
<< Tampilan Error >>
Eksekusi :
Pastikan STB menyala normal
1. Masukkan no Internet ke ACS
2. Klik menu STB Action
3. Klik Fix STB
Edukasi :
2. Jika jaringan normal, pandu hard restart STB
Eskalasi :
Jaringan Layak - Live TV tidak muncul (Save Draft)
Jaringan Tidak Layak - Live TV tidak muncul (Submit)

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

Live TV putus-putus / Putus - putus Saat Pindah Channel
<< Tampilan Error >>
underspec (redaman tinggi)
ig logic untuk trafik multicast belum benar
Eksekusi :
1. Cek jaringan di ibooster, underspec atau tidak
Edukasi :
2. Jika jaringan normal, pandu hard restart STB
Eskalasi :
Jaringan Layak - Live TV Putus putus (Save Draft)
Jaringan Tidak Layak - Live TV Putus putus (Submit)

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

TVOD putus-putus
Eksekusi : -
Edukasi :

1. Cabut pasang kabel LAN
2. Hard restart STB pelanggan
Eskalasi :
Jaringan Layak - Live TV Putus putus (Save Draft)
Jaringan Tidak Layak - Live TV Putus putus (Submit)
Klik Disini Kembali ke ATAS

Error White Screen (Blank Putih)
Penyebab : Bandwidth kurang
Eksekusi :
Matikan wifi di IndiHome TV untuk mengetahui error yang sebenarnya
Pastikan STB dilokasi WAJIB menyala dulu!
1.Masukkan nomor inet lalu klik CEK
2.Pilih menu ONT>LAN Information
3.Hilangkan centang LAN DHCP pada:
LAN4 untuk STB 1
LAN1 untuk STB 2
Edukasi :
1. Tekan tombol Home pada remote kecil atau tombol App (dibawah tombol F4 biru) remote besar
2. -Pilih Menu Setting/Pengaturan pada layar TV.
-Pilih Menu WIFI/LAN.
3. Pilih Wired Network/Jaringan Kabel.
4. -Wired Network/Jaringan Kabel: Pilih On/Aktif.
-Network Type/Tipe Jaringan: Pilih DHCP.
-Tunggu sampai dapat IP Address 10.xx.xxx.xxx
5. Jika belum IP 10, bisa restart ONT.
Eskalasi :
1. Jaringan Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Save Draft)
2. Jaringan Tidak Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Submit)
Klik Disini Kembali ke ATAS

Error The Server is Unavailable (Browser di STB)
Eksekusi :
- Pastikan status wifi connected
- Koneksi internet normal
- Masuk ke menu ACS
- Klik pinghost
- klik Interface : Internet
- klik Repetition : 3
- klik IP Address or Host Name (alamat web yang di tuju)
Edukasi :
- Edukasi pelanggan untuk buka website usee store
- Masuk ke menu apps
- klik all apps
- klik ZTE faster

Eskalasi :

1. Jaringan Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Save Draft)
2. Jaringan Tidak Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Submit)

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

GANGGUAN YOUTUBE DI INDIHOME TV

<< Tampilan Error >>
Tidak Terkoneksi Wifi / Wifi Silang Merah

Case 1

Merasa Terkoneksi Wifi / Wifi Silang Merah

Case 2

Aplikasi Youtube Perlu Update

Case 3**Penyebab Case 1**

STB tidak mendapatkan akses internet wifi. Ditandai dengan logo/icon sinyal wifi silang merah dipojok kanan layar TV.

Penyebab Case 2

Password wifi pernah dirubah sehingga STB masih membaca password yang lama (Masih tersimpan chace yang lama).

Penyebab Case 3

Aplikasi Youtube out of update/perlu di update.

EKSEKUSI

Khusus STB jenis berikut :

Model Name ZTE B860H V1.1 dan ZTE B860H V2.1

Version V81111346.0005

1. ACS Ibooter
 - o Menu STB
 - o Sub Menu Setting Wifi STB
 - o Masukkan username dan password wifi pelanggan
 - o Klik Centang

EDUKASI**CASE 1**

1. Tekan tombol App pada remote besar atau tombol Home pada remote kecil.
2. Pilih Settings/Pengaturan lalu ke menu WIFI/LAN tekan OK.
3. Pilih Wireless Network lalu tekan OK.
4. Pada Wireless Network tekan OK untuk mengaktifkan/ON.
5. Pilih wifi pada IndiHome Anda lalu tekan OK.
6. Masukkan password wifi IndiHome Anda, lalu pilih Done pada keyboard atau tekan tombol back pada remote.
7. Pilih Connect lalu tekan OK.
8. Pastikan Status wifi "Connected" lalu tekan tombol App/Home kembali ke Beranda.
9. Silang merah Wifi telah hilang, Coba kembali akses Youtube.

Panduan Gambar:**CASE 2**

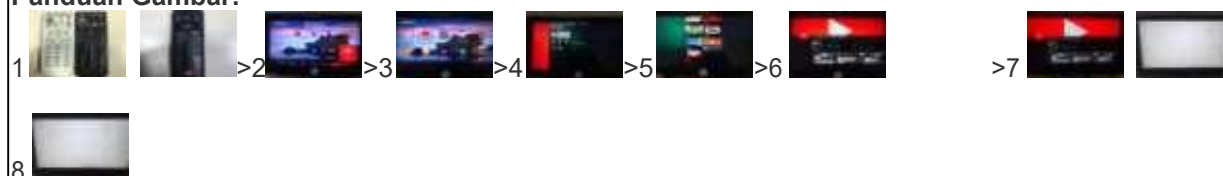
1. Pilih Settings/Pengaturan lalu pilih Bersihkan Memori STB/Clean Memory STB tekan OK.
2. Pilih Clean Garbage/Bersihkan Sampah lalu tekan App/Home pada remote.
3. Pilih Settings/Pengaturan lalu ke menu WIFI/LAN tekan OK.

4. Pilih Wireless Network lalu tekan OK.
5. Pilih wifi pada IndiHome Anda lalu tekan OK.
6. Masukkan password wifi IndiHome Anda, lalu pilih Done pada keyboard atau tekan tombol back pada remote.
7. Pilih Connect lalu tekan OK.
8. Pastikan Status wifi "Connected".
9. Coba kembali Youtube nya.

MASIH GAGAL ? Ikuti panduan dibawah :

1. Tekan tombol App pada remote besar atau tombol Home pada remote kecil.
2. Pilih Apps/Aplikasi lalu pilih All Apps tekan OK.
3. Pilih Usee Store tekan OK.
4. -Gunakan arah panah bawah pilih Apps Category lalu tekan arah panah kanan atau OK.
-Pilih All/Semua tekan OK.
5. Pilih Youtube tekan OK.
6. Pilih Uninstall/Copot tekan OK lalu pilih OK.
7. Pilih Install tekan OK.
8. Pilih OPEN tekan OK lalu coba Youtube.

Panduan Gambar:



CASE 3

Koneksikan STB ke Wifi gunakan CARA 1 terlebih dahulu, lalu ikuti panduan dibawah :


1. Pilih Apps/Aplikasi lalu pilih All Apps tekan OK.
2. Pilih Usee Store tekan OK.
3. Gunakan arah panah bawah pilih Apps Category lalu tekan arah panah kanan atau OK.
4. Pilih All/Semua tekan OK.
5. Pilih Youtube tekan OK.
6. Pilih Update tekan OK, tunggu sampai proses update selesai.
7. Pilih OPEN tekan OK lalu coba Youtube.

ESKALASI

1. Create Draft Tiket Symptom : Jaringan Layak - Fitur Useetv1

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

GANGGUAN TEKNIS

<p align="center"><< Tampilan Error >></p> 	<p align="center">Penyebab</p> <p>Ada masalah penerimaan source channel di head end.</p>
--	---

EKSEKUSI

-

EDUKASI

Ada kendala teknis sehingga tayangan tidak dapat disiarkan.


ESKALASI

-

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

SENSOR ACARA

<p align="center"><< Tampilan Error >></p>	<p align="center">Penyebab</p> <p>Acara yang di tayangkan di channel tersebut mengandung unsur-unsur tayangan yang dilarang</p>
--	--

	oleh KPI (Komisi Penyiaran Indonesia).
EKSEKUSI	
-	
EDUKASI	
Program acara mengandung unsur yang dilarang KPI (Komisi Penyiaran Indonesia).	
ESKALASI	
-	

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

Keluar Loading Saat Menonton Live TV	
Penyebab : Jaringan akses IndiHome TV terkendala	
Eksekusi : -	
Edukasi :	
- Edukasi pelanggan hard restart STB	
Eskalasi :	
1. Jaringan Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Save Draft)	
2. Jaringan Tidak Layak - 1302 STB tidak bisa connect ke EPG Server/Middleware (Submit)	

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)

REMOTE RUSAK / REMOTE HILANG		
<< Tampilan Error >> -		Penyebab Remote rusak: hancur, batre habis, salah pasang pasang, tdk ada batre Remote hilang: lupa, dicuri, dll
EKSEKUSI		
-		
EDUKASI		
Remote Rusak		Remote Hilang
- Tekan tombol apapun di remote.		Konfirmasi keluarga (indikasi lupa menaruh)
- Saat tekan lihat kondisi infrared.		Jika tidak ditemukan, lanjut Eskalasi.
Kondisi Infrared Remote		
Nyala  	Mati  	
lanjut Eskalasi	Pastikan cara pasang batre sudah benar	
Masih tidak bisa ?		

Sudah bisa	Tidak Bisa	
FCR	Ganti batre (Tipe/ukuran batre A3 dua buah)	
		

ESKALASI

Teknis - Perangkat Pelanggan - Remote Rusak (Submit)

[Klik Disini Kembali ke ATAS](#)