

Troubleshoot

VSS

User Manual

VSS Platform

VSS_Troubleshoot V1.0

Date: 19-02-2025

COPYRIGHT NOTICE

Copyright © (2024) by TransTRACK – Hardware Team

All rights reserved. This material is confidential and proprietary to TransTRACK – Hardware Team, and no part of this material should be reproduced or published in any form by any means, electronic or mechanical, including photocopying or any information storage or retrieval system. Additionally, the material should not be disclosed to third parties without the express written authorization of TransTRACK – Hardware Team

OVERSPEED ERROR

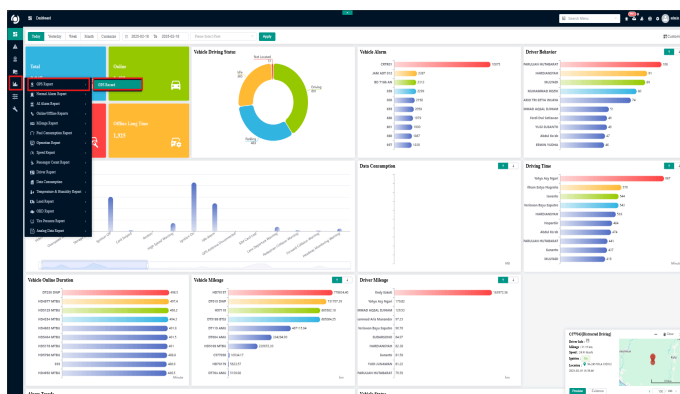
1. Gejala Masalah

- Unit sedang diam (**Idle/Parking**) tetapi terbaca **Overspeed**
- Speed yang terbaca oleh unit tidak masuk akal
- Unit berjalan **pelan** tetapi terbaca **Overspeed**

2. Langkah-langkah Troubleshooting

a. Cek Qty Satellite dan Ignition

- Menu Report > GPS Report > GPS Record



- Tentukan Unit > pilih waktu terjadinya overspeed > Search

Unit	Date	Time	Status	Speed	Altitude	Heading	Accuracy	Fix Type	Signal Strength	Satellite Count	Ignition	Engine RPM	Engine Temp	Oil Pressure	Brake Temp	Wheel Temp	Light Status
D-1000000001	2024-08-01	08:00:00	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000002	2024-08-01	08:00:01	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000003	2024-08-01	08:00:02	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000004	2024-08-01	08:00:03	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000005	2024-08-01	08:00:04	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000006	2024-08-01	08:00:05	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000007	2024-08-01	08:00:06	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000008	2024-08-01	08:00:07	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000009	2024-08-01	08:00:08	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000010	2024-08-01	08:00:09	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000011	2024-08-01	08:00:10	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000012	2024-08-01	08:00:11	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000013	2024-08-01	08:00:12	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000014	2024-08-01	08:00:13	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000015	2024-08-01	08:00:14	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000016	2024-08-01	08:00:15	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000017	2024-08-01	08:00:16	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000018	2024-08-01	08:00:17	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000019	2024-08-01	08:00:18	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000020	2024-08-01	08:00:19	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000021	2024-08-01	08:00:20	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000022	2024-08-01	08:00:21	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000023	2024-08-01	08:00:22	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000024	2024-08-01	08:00:23	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000025	2024-08-01	08:00:24	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000026	2024-08-01	08:00:25	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000027	2024-08-01	08:00:26	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000028	2024-08-01	08:00:27	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000029	2024-08-01	08:00:28	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000030	2024-08-01	08:00:29	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000031	2024-08-01	08:00:30	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000032	2024-08-01	08:00:31	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000033	2024-08-01	08:00:32	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000034	2024-08-01	08:00:33	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000035	2024-08-01	08:00:34	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000036	2024-08-01	08:00:35	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000037	2024-08-01	08:00:36	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000038	2024-08-01	08:00:37	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000039	2024-08-01	08:00:38	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000040	2024-08-01	08:00:39	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000041	2024-08-01	08:00:40	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000042	2024-08-01	08:00:41	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000043	2024-08-01	08:00:42	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000044	2024-08-01	08:00:43	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000045	2024-08-01	08:00:44	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000046	2024-08-01	08:00:45	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000047	2024-08-01	08:00:46	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000048	2024-08-01	08:00:47	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000049	2024-08-01	08:00:48	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000050	2024-08-01	08:00:49	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000051	2024-08-01	08:00:50	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000052	2024-08-01	08:00:51	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000053	2024-08-01	08:00:52	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000054	2024-08-01	08:00:53	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000055	2024-08-01	08:00:54	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000056	2024-08-01	08:00:55	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000057	2024-08-01	08:00:56	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000058	2024-08-01	08:00:57	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000059	2024-08-01	08:00:58	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000060	2024-08-01	08:00:59	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100
D-1000000061	2024-08-01	08:01:00	OK	0	100	180	5	2	100	12	ON	1200	100	100	100	100	100

- Melihat jumlah satelit dan ignition dari unit saat terjadi overspeed

Unit ID	Latitude	Longitude	Altitude	Speed	Direction	Signal Strength	Ignition Status	Speed Error	Ignition Error
...	Cold Start
...

- Jika Qty of Satellite** dari unit saat terjadi **Overspeed di bawah ≤ 14** , maka pembacaan **speed pada unit akan error** > selesai
- Jika Qty of Satellite** dari unit saat terjadi **Overspeed di atas ≥ 15** , maka selanjutnya melihat apakah unit tersebut baru **dinyalakan** atau tidak pada kolom **Ignition**. Jika baru dinyalakan posisi **sinyal GPS** masih dalam kondisi **Cold Start** sehingga pembacaan **speed pada unit sering error** > Selesai
- Jika Qty of Satellite** dari unit saat terjadi **Overspeed di atas ≥ 15** , dan **tidak** dalam kondisi **baru dinyalakan**, maka dapat dilanjutkan oleh Tim Hardware untuk pengecekan lebih lanjut.

3. Penyebab Overspeed Error

- Jumlah dari **Qty of Satellite** yang di dapat unit saat terjadi overspeed di **bawah ≤ 14**
- Ketika unit baru saja dinyalakan, GPS akan berada dalam kondisi **Cold Start** dan pembacaan speed akan sering terjadi error.

4. Tindak Lanjut

Apabila Qty of Satellite dalam keadaan **buruk** secara terus menerus, dapat menginstruksikan untuk **mereposisi antena GPS**

CHECK DEVICE **OFFLINE**

1. Gejala Masalah

- a. Unit dalam keadaan offline selama lebih dari 2 hari

2. Tanggal Terakhir Online

Lihat tanggal terakhir online (2 hari dari Last Online Time)

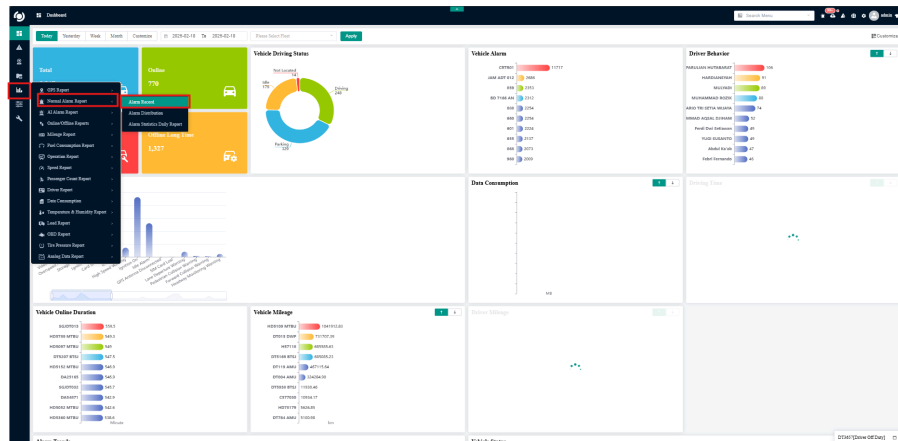
3. Pengecekan pada LOT (Last Online Time) dan record

Ignition LOT > Cek GPS Report > GPS Record > Pilih Unit yang sudah filter dengan LOT (2 hari dari Last Online Time)

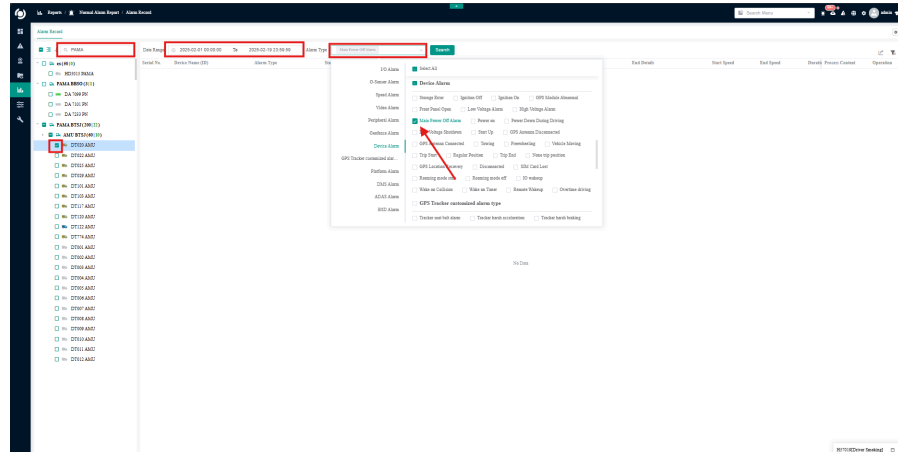
- a. Jika **ignition off (Lebih dari 2 hari)** Confirm ke PIC bagaimana status dari unit yang di cek (Unit sedang dimana dan sedang apa) > Selesai
- b. Jika **ignition on** dan parameter **value bagus** (Satelite, Network, Signal) lanjut ke pengecekan selanjutnya

4. Cek Main Power Off Alarm

- a. Melihat apakah terdapat **Main Power Off Alarm**. Report > Normal Alarm Report > Alarm Record



- b. Pilih Unit > pilih rentang waktu sesuai dengan waktu terakhir online > Pilih **Alarm Type Main Power Off Alarm** pada bagian **Device Alarm** > Search



- c. Jika pada unit terdapat indikasi **Main Power Off Alarm** di saat terakhir unit online, ada indikasi pencabutan **kabel power** > meminta teknisi untuk pengecekan ke unit > Selesai

5. Cek Kuota

- a. Jika kuota habis perlu di **top up** > Selesai
- b. Jika kuota masih ada lanjut ke pengecekan selanjutnya

6. Tindak lanjut Jika Kuota Tersedia

- a. Melakukan penjadwalan visit
- b. Hal yang dilakukan saat visit cek indikator alat terutama indikator network
- c. Hal yang ke 2 cek **antenna GPS**, dan **antena Network**
- d. **Hardreset**

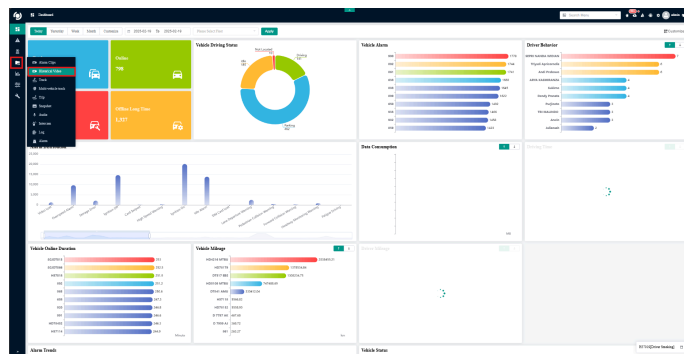
PENGAMBILAN RECORD VIDEO

1. Gejala Masalah

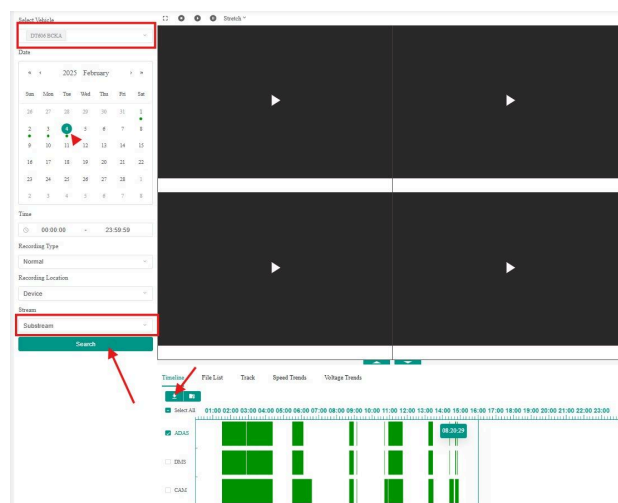
- a. Terdapat unit yang terjadi kecelakaan dan ingin diambil evidencenya

2. Langkah - langkah pengambilan Video

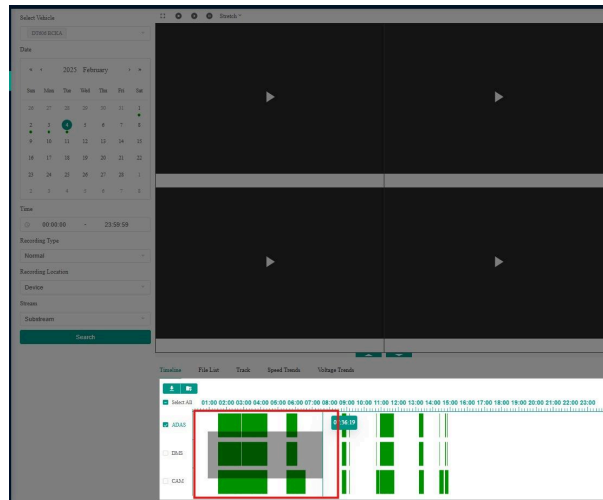
- a. Pilih menu Evidence > Historical Video



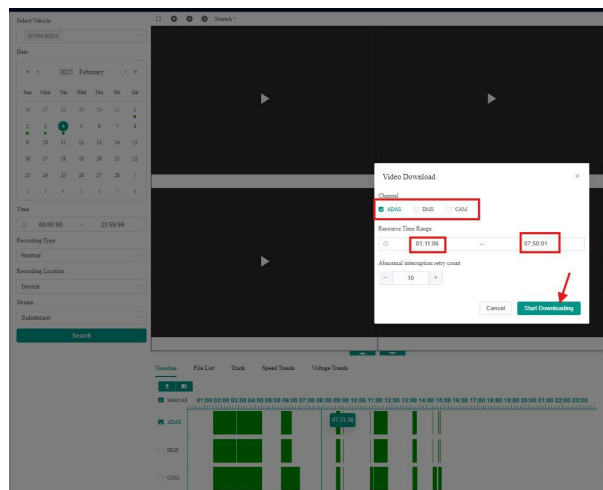
- b. Pilih unit > Memilih waktu > Pilih **Substream** pada menu stream > Search > Setelah rentang data video muncul klik **icon download**



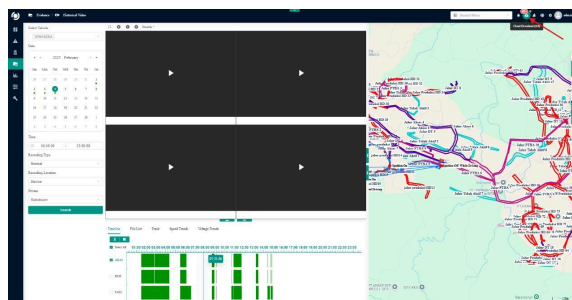
- c. Drag area dari rentang data video (dapat dari mana saja)



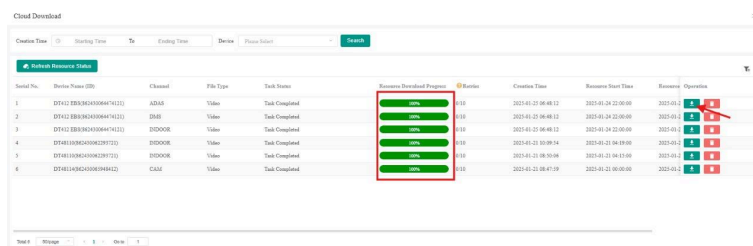
- d. Pada tampilan Video Download > Pilih **channel kamera** > Pilih rentang waktu > Klik **Start Download**



- e. Progress dari **video download** dapat dilihat melalui menu **Cloud Download**



- f. Setelah progress **download selesai** > klik **Icon Download** pada kolom **operation**



Serial No.	Device Name (ID)	Channel	File Type	Task Status	Download Progress	Duration	Creation Time	Business Start Time	Business	Operation
1	DF421EB839C4008474211	ADSL	Video	Task Completed	100%	0:00	2023-01-21 06:48:12	2023-01-24 22:00:00	2023-01-21	[Download Icon]
2	DF421EB839C4008474211	DSL	Video	Task Completed	100%	0:00	2023-01-21 06:48:12	2023-01-24 22:00:00	2023-01-21	[Download Icon]
3	DF421EB839C4008474211	INDOOR	Video	Task Completed	100%	0:00	2023-01-21 06:48:12	2023-01-24 22:00:00	2023-01-21	[Download Icon]
4	DF421EB839C4008474211	INDOOR	Video	Task Completed	100%	0:00	2023-01-21 06:48:12	2023-01-24 22:00:00	2023-01-21	[Download Icon]
5	DF421EB839C4008474211	INDOOR	Video	Task Completed	100%	0:00	2023-01-21 06:48:12	2023-01-24 22:00:00	2023-01-21	[Download Icon]
6	DF421EB839C4008474211	CABLE	Video	Task Completed	100%	0:00	2023-01-21 06:48:12	2023-01-24 22:00:00	2023-01-21	[Download Icon]

3. Permasalahan Video Record Tidak Ada

- a. Data Video tidak ada karena kamera tidak merekam > dapat melihat pada alarm **Video Lost**
- b. Data video tidak ada karena permasalahan SD Card > dapat melihat pada alarm **SD Card Error**

MAINTENANCE DEVICE

SD CARD ERROR

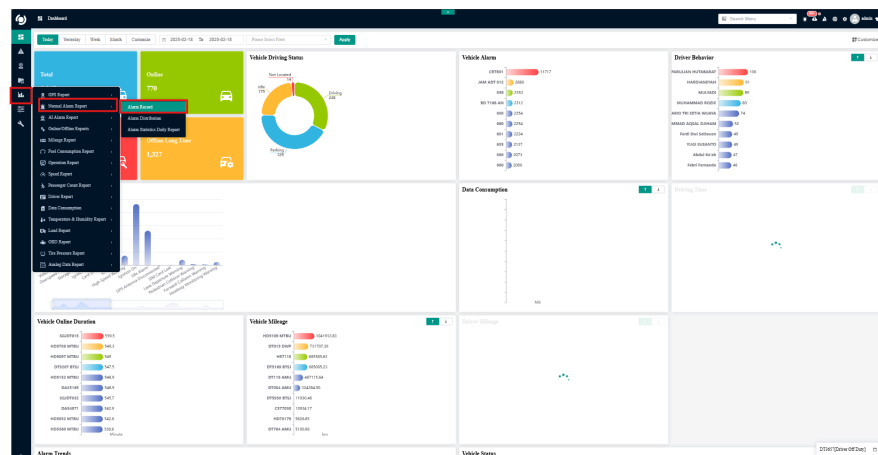
1. Gejala Masalah:

- Terdapat **Rekaman yang Hilang** atau **Tidak Tersimpan**
- Tidak Ada Alert** Selama Error Berlangsung.

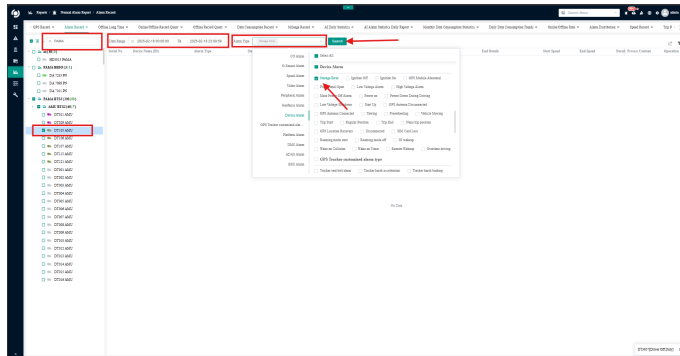
2. Langkah-Langkah Troubleshooting:

a. Cek Error SD Card:

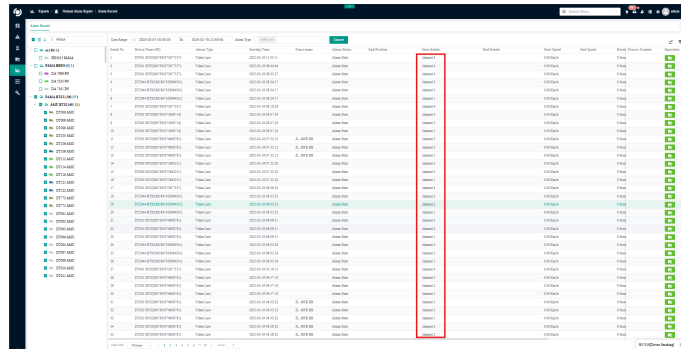
- Buka **Report > Normal Alarm Report > Alarm Record**.



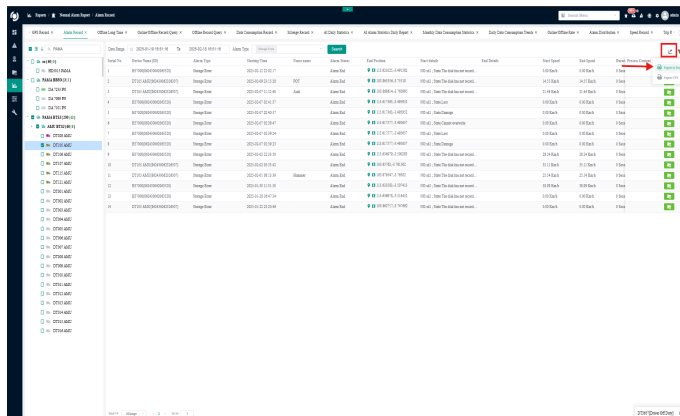
- Pilih Unit > pilih rentang waktu > Pilih **Alarm Type Storage Error** pada bagian **Device Alarm** > Search



- Pada kolom **Start Details**, terdapat detail dari SD Card error tersebut



- Download data dalam format Excel untuk analisis lebih lanjut.



b. Verifikasi Slot SD Card:

- Pastikan SD Card terpasang pada **slot yang benar**.
- Umumnya, slot 1 yang digunakan. Jika ada slot lain yang tidak digunakan namun aktif di pengaturan perangkat, nonaktifkan slot tersebut untuk menghindari error. yang bertuliskan **SD Card: Lost**

c. Penyebab Umum:

- SD Card **tidak terpasang dengan benar**.
- SD Card rusak.
- **Slot** yang **tidak** digunakan **aktif** di **pengaturan perangkat**.

3. Tindak Lanjutan:**a. Pindah Slot SD Card:**

- Coba pindahkan SD Card ke slot lain jika tersedia dan ulangi pengecekan.

b. Format Ulang SD Card:

- Konfirmasi terlebih dahulu dengan klien sebelum melakukan format ulang, karena format ulang akan menghapus semua rekaman yang tersimpan.
- Setelah konfirmasi, format ulang SD Card dan periksa kembali.

c. Ganti SD Card:

- Jika masalah berlanjut, pertimbangkan untuk mengganti SD Card dengan yang baru dan lakukan pengujian ulang.

4. Detail Error Code Storage

a. Lost

- **Deskripsi:** Penyimpanan tidak terdeteksi oleh perangkat. Ini bisa disebabkan oleh penyimpanan yang tidak terpasang dengan benar, rusak, atau dilepas.

b. Damage (Disk Partition Fatal Error)

- **Deskripsi:** Penyimpanan terdeteksi, tetapi mengalami kerusakan parah pada partisi disk. Hal ini mencegah perangkat dari mengakses atau menggunakan penyimpanan tersebut.

c. The Log Cannot Be Overwritten

- **Deskripsi:** Penyimpanan penuh atau tidak mengizinkan penulisan ulang, sehingga log tidak bisa ditimpa. Ini mungkin terjadi jika pengaturan penulisan ulang otomatis dinonaktifkan atau jika ada batasan pada perangkat.

d. Failed to Write Block (EIO Write Error)

- **Deskripsi:** Perangkat gagal menulis data ke blok tertentu pada penyimpanan karena kesalahan Input/Output (EIO). Biasanya ini menandakan kerusakan pada penyimpanan.

e. Disk Failure (Disk Cannot Be Partitioned)

- **Deskripsi:** Penyimpanan mengalami kegagalan total dan tidak bisa dipartisi. Penyebab umum meliputi kerusakan fisik atau kerusakan sistem file yang parah.

f. The Disk Cannot Be Mounted

- **Deskripsi:** Partisi log tidak bisa dipasang (mounted) oleh perangkat. Hal ini bisa terjadi akibat kesalahan dalam partisi atau sistem file yang rusak.

g. Too Many Bad Blocks

- **Deskripsi:** Penyimpanan memiliki lebih dari 20% blok yang rusak, mengindikasikan kerusakan fisik atau usia penyimpanan yang sudah tua. Penyimpanan ini biasanya perlu diganti.

h. Disk Invalid Block

- **Deskripsi:** Disk memiliki blok yang tidak valid, yang dapat disebabkan oleh kesalahan saat memformat atau ketika informasi penting diubah atau diperbarui dengan cara yang salah.

i. Disk Video Sampling Verification Failed

- **Deskripsi:** Verifikasi sample video gagal karena ketidakcocokan informasi kunci setelah sebuah file selesai direkam. Ini bisa mengindikasikan kesalahan saat penyimpanan atau masalah selama proses perekaman.

j. Disk Pauses to Write Video

- **Deskripsi:** Penyimpanan berhenti sejenak saat menulis video. Jika ini terjadi tiga kali berturut-turut, perangkat akan melaporkannya sebagai kesalahan. Mungkin terkait dengan masalah kinerja penyimpanan.

k. **Disk Recording Overwrite Exception**

- **Deskripsi:** Terjadi pengecualian saat menimpa rekaman di penyimpanan, mungkin disebabkan oleh pengaturan perangkat atau kerusakan penyimpanan yang menghalangi proses penulisan ulang.

l. **Long Time No Recording**

- **Deskripsi:** Tidak ada rekaman yang disimpan selama lebih dari 2 menit. Ini bisa terjadi akibat masalah dengan penyimpanan, kesalahan pengaturan perangkat, atau kegagalan perangkat dalam memulai proses perekaman.

m. **Disk Writing Slowly**

- **Deskripsi:** Penyimpanan menulis data dengan lambat, menyebabkan data yang di-cache ditimpa. Ini mungkin menunjukkan kinerja penyimpanan yang menurun atau masalah lain yang memperlambat proses penulisan.

CAMERA OFF

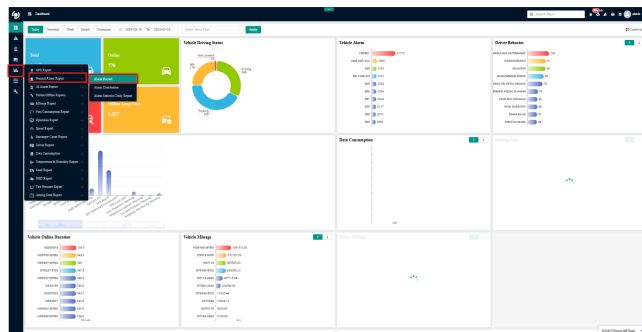
1. Gejala Masalah:

- a. Kamera **tidak aktif** atau tidak merekam.
- b. Tidak ada video yang diterima dari kamera yang seharusnya menyala.
- c. Alarm muncul pada **channel** yang tidak digunakan.

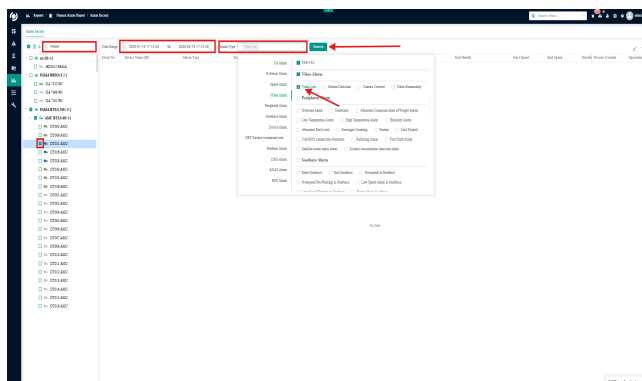
2. Langkah-Langkah Troubleshooting:

a. Cek Error Kamera:

- Buka Report > Normal Alarm Report > Alarm Record.



- Pilih Unit > pilih rentang waktu > Pilih **Alarm Type Video Lost** pada bagian **Video Alarm**.



- Pada start detail dapat dilihat kamera yang tidak merekam

Channel	Device Type	Device ID	Device Name	Status	Recording	Start Time	End Time	Event Count
1	IP Camera	192.168.1.101	Camera 1	Online	Recording	2024-01-01 00:00:00	2024-01-01 00:00:00	0
2	IP Camera	192.168.1.102	Camera 2	Online	Recording	2024-01-01 00:00:00	2024-01-01 00:00:00	0
3	IP Camera	192.168.1.103	Camera 3	Online	Recording	2024-01-01 00:00:00	2024-01-01 00:00:00	0
4	IP Camera	192.168.1.104	Camera 4	Offline	Not Recording	2024-01-01 00:00:00	2024-01-01 00:00:00	0

- Download data dalam format Excel untuk analisis lebih lanjut.

b. Verifikasi Penggunaan Channel Kamera:

- MDVR memiliki 4 channel kamera. Pastikan hanya channel **1, 2, dan 3** yang diaktifkan, karena **channel 4 tidak digunakan**.
- **Nonaktifkan channel 4** di pengaturan perangkat jika terdeteksi aktif, untuk mencegah alarm yang tidak perlu. (Ops/Support)

c. Verifikasi Koneksi Kamera:

- Pastikan kamera terhubung dengan benar pada channel **1, 2, dan 3**.
- Periksa status kamera di pengaturan perangkat dan pastikan konektor kamera dalam kondisi baik.

3. Tahapan Opsi Tindak Lanjut (Pilih sesuai kondisi):

a. Cek Slot dan Koneksi Kamera

- **Kapan dilakukan:** Jika kamera terpasang namun tetap tidak aktif.
- **Langkah:** Pastikan kamera terhubung ke slot atau port yang benar dan periksa kondisi fisik kabel beserta konektornya.

b. Restart Perangkat

- **Kapan dilakukan:** Jika kamera masih tidak aktif setelah memeriksa koneksi dan channel yang aktif.
- **Langkah:** Lakukan restart pada perangkat dan cek kembali status kamera.

c. Ganti Kamera atau Kabel

- **Kapan dilakukan:** Jika setelah pengecekan koneksi dan restart masalah masih berlanjut.
- **Langkah:** Ganti kamera atau kabel yang bermasalah, lalu lakukan pengujian ulang untuk memastikan kamera berfungsi kembali