

ข้อมูลความรู้การอัปเดตซอฟต์แวร์สำหรับกล่อง AIS PLAYBOX

1. รุ่นของ AIS PLAYBOX ที่รองรับ



รุ่น B866V2-H

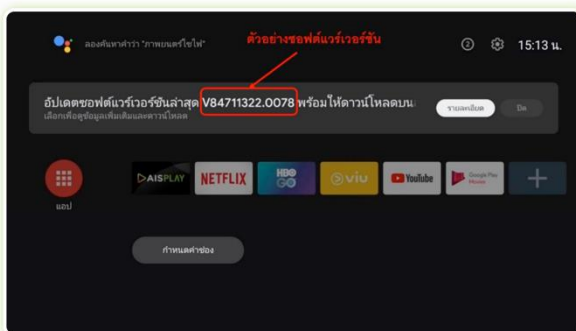
2. ขั้นตอนการอัปเดตและติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่

ข้อควรระวังก่อนเริ่มทำการอัปเดต

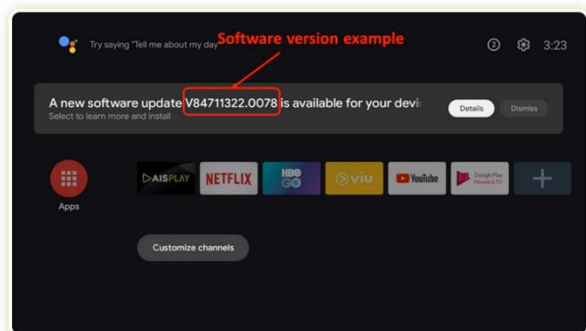
- ห้ามปิดอุปกรณ์ขณะที่ทำการอัปเดต
- ห้ามถอดปลั๊ก
- ระยะเวลาในการอัปเดตโดยประมาณ 10 – 15 นาที

2.1 ปฏิบัติตามข้อความแจ้งเตือนที่หน้าจอหลัก

1) เมื่อลูกค้าได้รับข้อความแจ้งการอัปเดตที่หน้าจอหลักของกล่อง AIS PLAYBOX จะปรากฏตามภาพด้านล่าง จากนั้นกด รายละเอียด / Details เพื่อเข้าสู่หน้าการอัปเดต



ตัวอย่างหน้าจอการอัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชัน

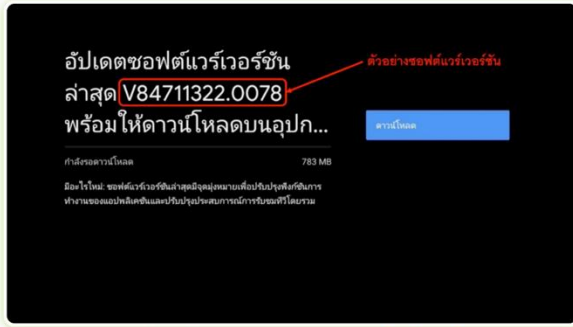


Software upgrade screen example

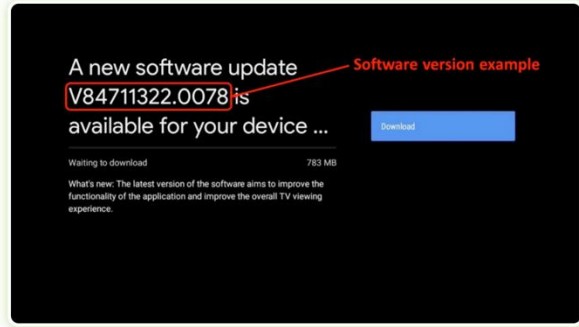
2) ระบบจะดำเนินการตรวจหาการอัปเดต จากนั้น เมื่อตรวจพบซอฟต์แวร์สำหรับอัปเดต กด ดาวน์โหลด / Download เพื่อเริ่มการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์

*หากใช้งานกล่อง ขณะที่มีการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์อาจมีอาการค้าง หรือคอนเทนต์กระตุกได้

***กล่องบางรุ่นอาจพบไฟกระพริบที่กล่องขณะที่ทำการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์



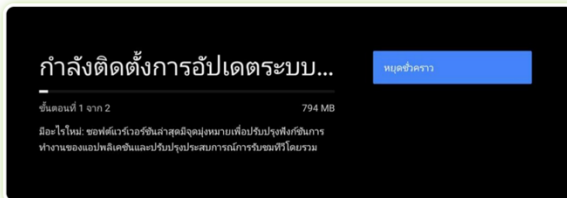
ตัวอย่างหน้าจอการอัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชัน



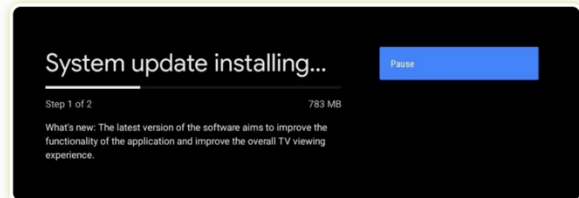
Software upgrade screen example

3) ระบบจะเริ่มดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์

*หากใช้งานกล่อง ขณะที่มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ อาจมีอาการค้าง หรือคอนเทนต์กระตุกได้



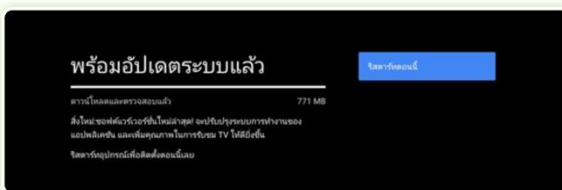
ตัวอย่างหน้าจอการอัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชัน



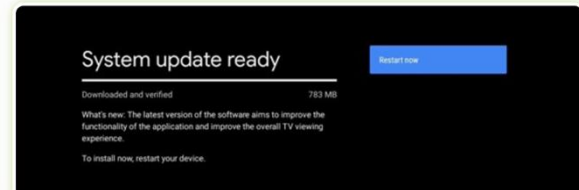
Software upgrade screen example

4) เมื่อระบบดาวน์โหลดซอฟต์แวร์เสร็จสิ้น ระบบจะแจ้งให้ลูกค้าทำการรีสตาร์ทกล่อง โดยรูปแบบการรีสตาร์ทมีดังนี้

- กดปุ่ม รีเซ็ตทันทีตอนนี้ / Restart now ที่แสดงอยู่ที่หน้าจอ (แนะนำ)
- กดปุ่ม Power ที่รีโมท และเปิดกล่องอีกครั้งหลัง 3 ชั่วโมง
- กดปุ่ม Power ค้างไว้ 6 วินาที และเลือก รีเซ็ต / Restart



ตัวอย่างหน้าจอการอัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชัน



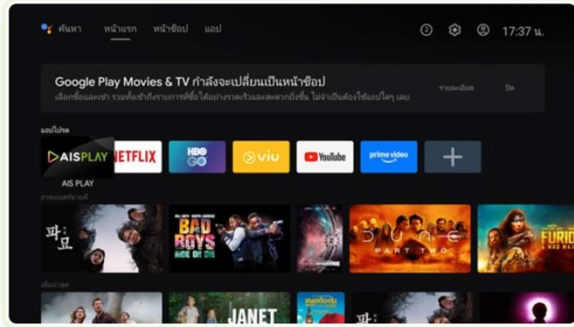
Software upgrade screen example

5) หลังจากระบบ Restart หน้าจอจะแสดง AIS PLAYBOX Logo และ androidtv logo ประมาณ 10-15 วินาที

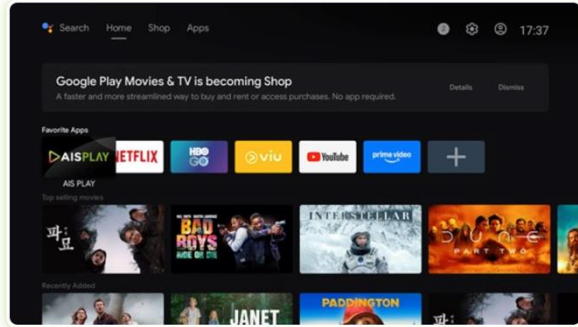
หลังจากนั้นกล่องจะแสดงหน้าจอตัวล็อก

6) เมื่อระบบรีสตาร์ทเสร็จสิ้น ระบบจะแสดงหน้าจอหลักของตัวกล่อง ตามภาพที่ปรากฏด้านล่าง

*หากมีการใช้งานทันทีหลังจากแสดงหน้าจอหลัก อาจพบอาการหน่วงหรือค้างเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยการปิดและเปิดกล่องใหม่ (บางรุ่นที่ไม่มีสวิทช์ที่กล่อง สามารถถอดปลั๊กและเสียบปลั๊กอีกครั้ง)



หน้าจอหลัก

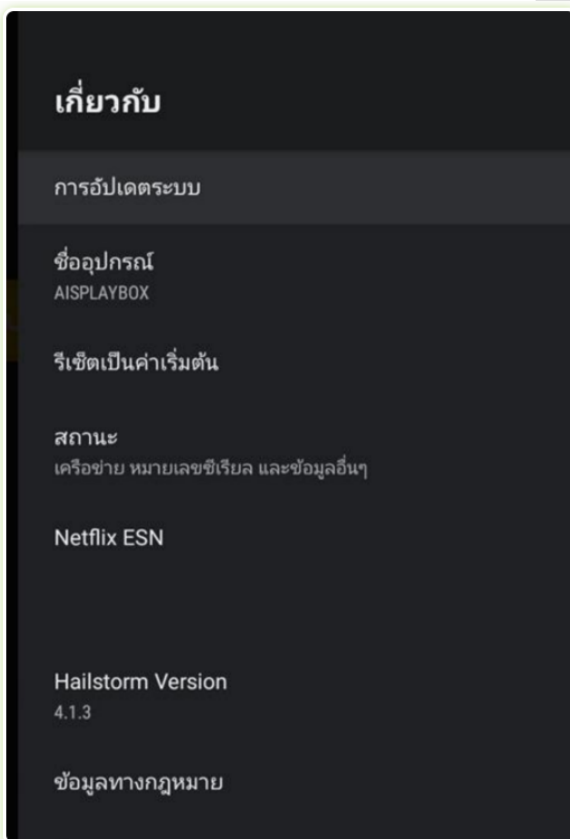


Home screen

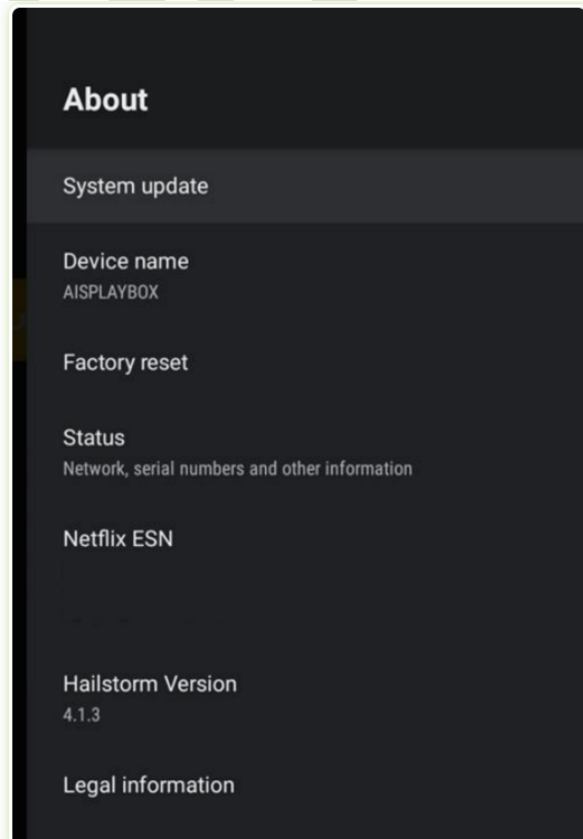
2.2 ตรวจสอบการอัปเดตด้วยตนเอง (กรณีที่ไม่พบข้อความแจ้งเตือนที่หน้าจอหลักของกล่อง)

*หากลูกค้าไม่ได้รับข้อความแจ้งการอัปเดตที่หน้าจอหลักของกล่อง AIS PLAYBOX ลูกค้าสามารถตรวจสอบการอัปเดตได้ด้วยตนเอง

- 1) เลือกเมนู การตั้งค่า / Settings > ค่ากำหนดอุปกรณ์ / Device Preferences > เกี่ยวกับ / About > การอัปเดตระบบ / System update ตามที่ปรากฏตามภาพด้านล่าง



ข้อมูลอุปกรณ์

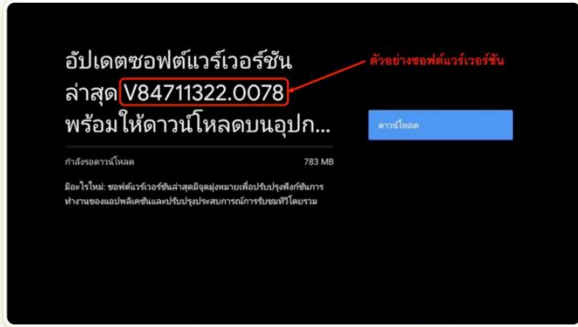


Device Information

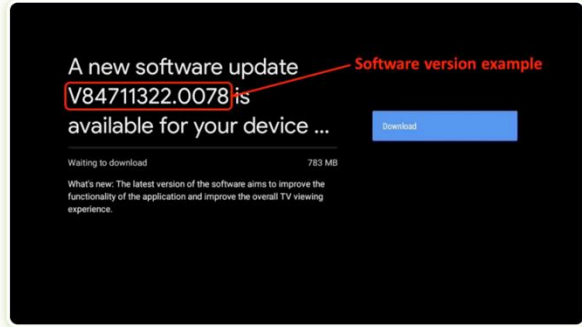
- 2) ระบบจะดำเนินการตรวจหาการอัปเดต จากนั้น เมื่อตรวจพบซอฟต์แวร์สำหรับอัปเดต กด ดาวน์โหลด / Download เพื่อเริ่มการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์

*หากใช้งานกล่อง ขณะที่มีการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์อาจมีอาการค้าง หรือคอนเทนต์กระตุกได้

***กล่องบางรุ่นอาจพบไฟกระพริบที่กล่องขณะที่ทำการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์



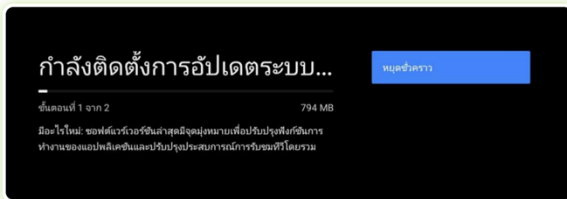
ตัวอย่างหน้าจอการอัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชัน



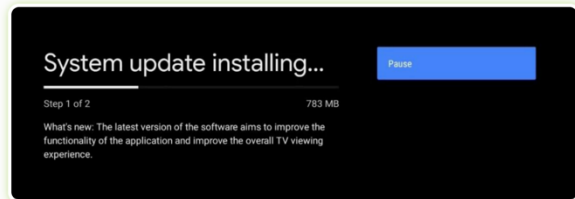
Software upgrade screen example

3) ระบบจะเริ่มดำเนินการกำลังดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์

*หากใช้งานกล่อง ขณะที่มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ อาจมีอาการค้าง หรือคอนเทนต์กระตุกได้



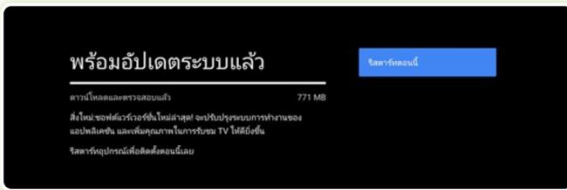
ตัวอย่างหน้าจอการอัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชัน



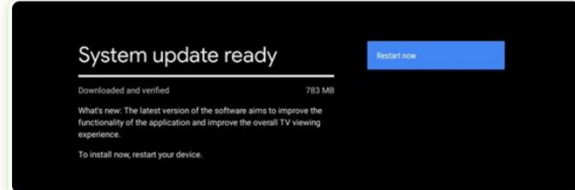
Software upgrade screen example

4) เมื่อระบบดาวน์โหลดซอฟต์แวร์เสร็จสิ้น ระบบจะแจ้งให้ลูกค้าทำการรีสตาร์ทกล่อง โดยรูปแบบการรีสตาร์ทมีดังนี้

- กดปุ่ม รีสตาร์ทตอนนี้ / Restart now ที่แสดงอยู่ที่หน้าจอ (แนะนำ)
- กดปุ่ม Power ที่รีโมท และเปิดกล่องอีกครั้งหลัง 3 ชั่วโมง
- กดปุ่ม Power ค้างไว้ 2-3 วินาที และเลือก รีสตาร์ท / Restart



ตัวอย่างหน้าจอการอัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชัน



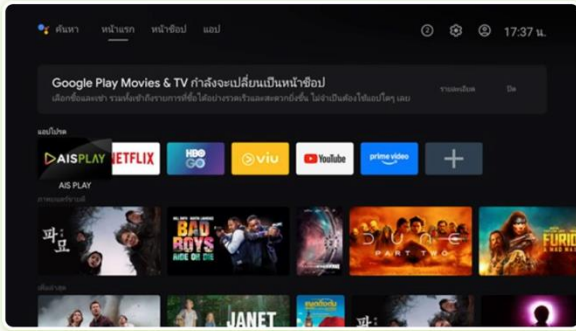
Software upgrade screen example

5) หลังจากระบบ Restart หน้าจอจะแสดง AIS PLAYBOX Logo และ androidtv logo ประมาณ 10-15 วินาที

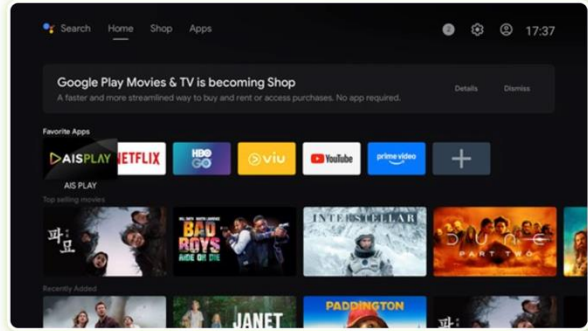
หลังจากนั้นกล่องจะแสดงหน้าจอตัวสักรู้

6) เมื่อระบบรีสตาร์ทเสร็จสิ้น ระบบจะแสดงหน้าจอหลักของตัวกล่อง ตามภาพที่ปรากฏด้านล่าง

*หากมีการใช้งานทันทีหลังจากแสดงหน้าจอหลัก อาจพบอาการหน่วงหรือค้างเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยการปิดและเปิดกล่องใหม่ (บางรุ่นที่ไม่มีสวิตซ์ที่กล่อง สามารถถอดปลั๊กและเสียบปลั๊กอีกครั้ง)



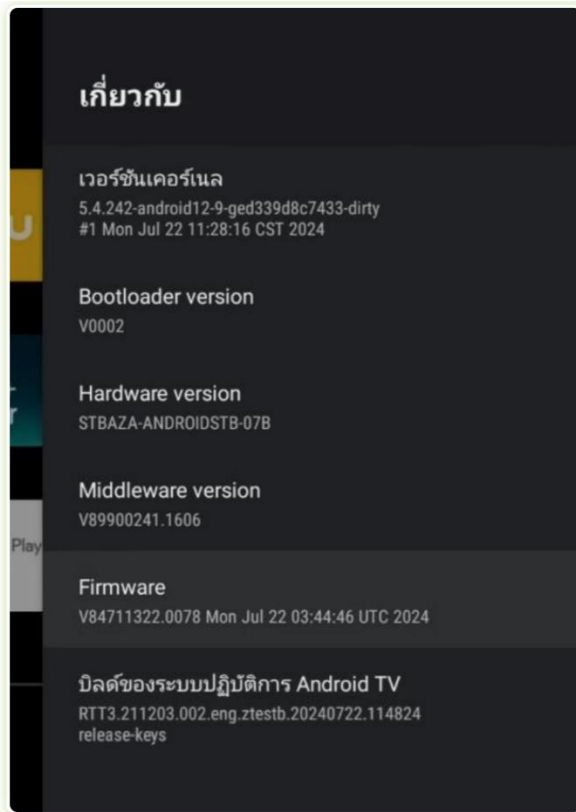
หน้าจอหลัก



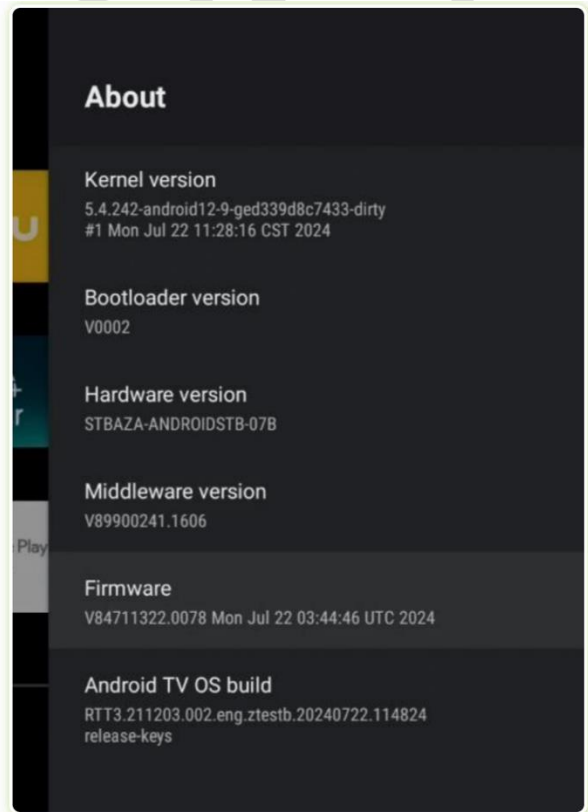
Home screen

2.3 วิธีการตรวจสอบซอฟต์แวร์เวอร์ชันหลังได้รับการติดตั้งเสร็จสิ้น

เมื่อหน้าจอหลักแสดงขึ้น ให้เลือกเมนู การตั้งค่า / Settings > คำกำหนดอุปกรณ์ / Device Preferences > เกี่ยวกับ / About ตรวจสอบเลขเวอร์ชันจากเมนู Firmware



ตัวอย่างซอฟต์แวร์เวอร์ชัน



Software version example

2.4 ช่องทางการติดต่อเมื่อพบปัญหา PLAYBOX

ลูกค้าสามารถติดต่อเมื่อพบปัญหา AIS PLAYBOX ได้ด้วยตนเองผ่านแอป 3BB Member หรือ ผ่าน Call Center โทร 1530

3. คำถามที่เกี่ยวข้อง (Q&A)

#	คำถาม	คำตอบ
1	เมื่อดำเนินการอัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่เรียบร้อยแล้ว แต่พบปัญหาหน้าจอแสดงผลเกิดอาการจอค้าง, มีอาการหน่วง หรือ ใช้งานรีโมตแล้วกล่อง ไม่ตอบสนอง จะต้องทำอย่างไร	ตอบ : ขอแนะนำให้ลูกค้าดำเนินการปิดและเปิดกล่องใหม่อีกครั้งหรือดำเนินการรีเซ็ตกล่อง 1 ครั้ง และรอการใช้งานอีกครั้งหลังจาก 5-10 นาที
2	พบปัญหาการใช้งานในช่วงที่กล่องกำลังดำเนินการอัปเดตซอฟต์แวร์อยู่ หน้าจอแสดงผลเกิดอาการ จอค้าง, มีอาการหน่วง หรือใช้งานรีโมตแล้ว กล่องไม่ตอบสนอง จะต้องทำอย่างไร	ตอบ : ขอแนะนำให้ลูกค้าเปิดกล่องค้างไว้สักครู่และรอให้กล่องดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ให้สำเร็จหลังจากนั้นลูกค้าจะสามารถกลับมาใช้งานได้ปกติ เนื่องจาก การอัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่ในแต่ละครั้ง กล่องจะมีการเรียกใช้ทรัพยากรภายในกล่องค่อนข้างมาก ทำให้กล่องของลูกค้าบางท่านพบปัญหาดังกล่าวได้
3	หลังจากที่ดำเนินการอัปเดตซอฟต์แวร์เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานจำเป็นต้องล๊อคอินบัญชียูทิลิตี้ใหม่หรือไม่	ตอบ : ลูกค้าไม่จำเป็นต้องล๊อคอินบัญชียูทิลิตี้ใหม่ แต่กรณีที่ลูกค้าได้ดำเนินการทำคืนค่าโรงงาน (Factory reset) กล่องเมื่อไหร่ ลูกค้าต้องดำเนินการล๊อคอินบัญชียูทิลิตี้ใหม่
4	ทำไมต้องอัปเดตซอฟต์แวร์	ตอบ : ทางเอไอเอสจะปล่อยการอัปเดตซอฟต์แวร์เป็นระยะ การอัปเดตซอฟต์แวร์จะนำคุณสมบัติใหม่และความปลอดภัยล่าสุดจากยูทิลิตี้มาสู่อุปกรณ์ของลูกค้า เช่น รองรับรีโมตรุ่นใหม่, อัปเดตแอปพลิเคชันในกล่อง ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด, แก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาด การใช้งานกล่องในเวอร์ชันก่อนหน้า
5	หากได้รับข้อความแจ้งเตือนให้อัปเดตซอฟต์แวร์ผ่านทาง SMS และข้อความที่หน้าจอหลักของ กล่องแล้ว แต่เลือกที่จะไม่อัปเดตซอฟต์แวร์ ใหม่ได้หรือไม่	ตอบ : ทางเอไอเอสจะปล่อยการอัปเดตซอฟต์แวร์เป็นระยะ การอัปเดตซอฟต์แวร์จะนำคุณสมบัติใหม่และความปลอดภัยล่าสุดจากยูทิลิตี้มาสู่อุปกรณ์ของลูกค้า เช่น รองรับรีโมตรุ่นใหม่, อัปเดตแอปพลิเคชันในกล่อง ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด, แก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาด การใช้งานกล่องในเวอร์ชันก่อนหน้า
6	หากดำเนินการอัปเดตซอฟต์แวร์ตามคำแนะนำแล้ว แต่พบปัญหาว่าติดตั้งไม่สำเร็จ จะต้องทำอย่างไร	ลูกค้าสามารถเข้าไปตรวจสอบการอัปเดตด้วยตนเอง เข้าเมนู 1.เมนูการตั้งค่า / Settings 2.เลือก ค่ากำหนดอุปกรณ์ / (Device Preferences) 3.เลือก เกี่ยวกับ / About 4.เลือก การอัปเดตระบบ / Software Update หากกล่องอัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่ไม่สำเร็จ เมื่อเข้าสู่หน้า Software Update ทางลูกค้าจะได้รับการแจ้งเตือนซอฟต์แวร์ใหม่ จากนั้นดำเนินการตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่ออัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่ต่อไป