

oxygen.id

Net for life..

Panduan Vidio



List



1. List STB yang digunakan
2. Mendapatkan Seamless Vidio
3. Tidak Mendapatkan Seamless Vidio
4. Hapus Cache & Hapus Data
5. Pengecekan Seamless
6. Pembelian Paket Vidio via Selfcare
7. Pengecekan Paket Vidio
8. Perbedaan Pembelian Paket Vidio Stream+ & Stream
9. Pergantian STB
10. Pelanggan Stream

List STB yang digunakan



STB ZTE

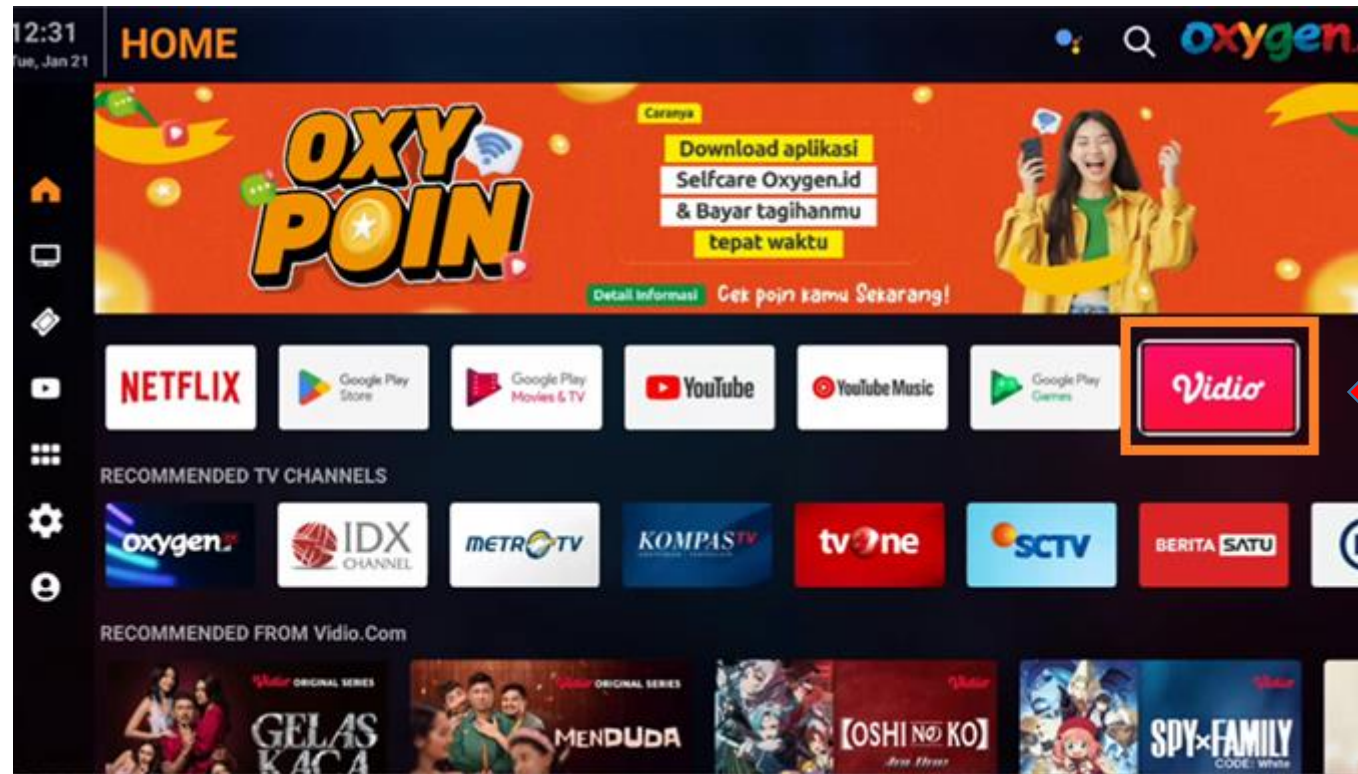


STB HOMATIC



STB FIBERHOME

MENDAPATKAN SEEMLESS

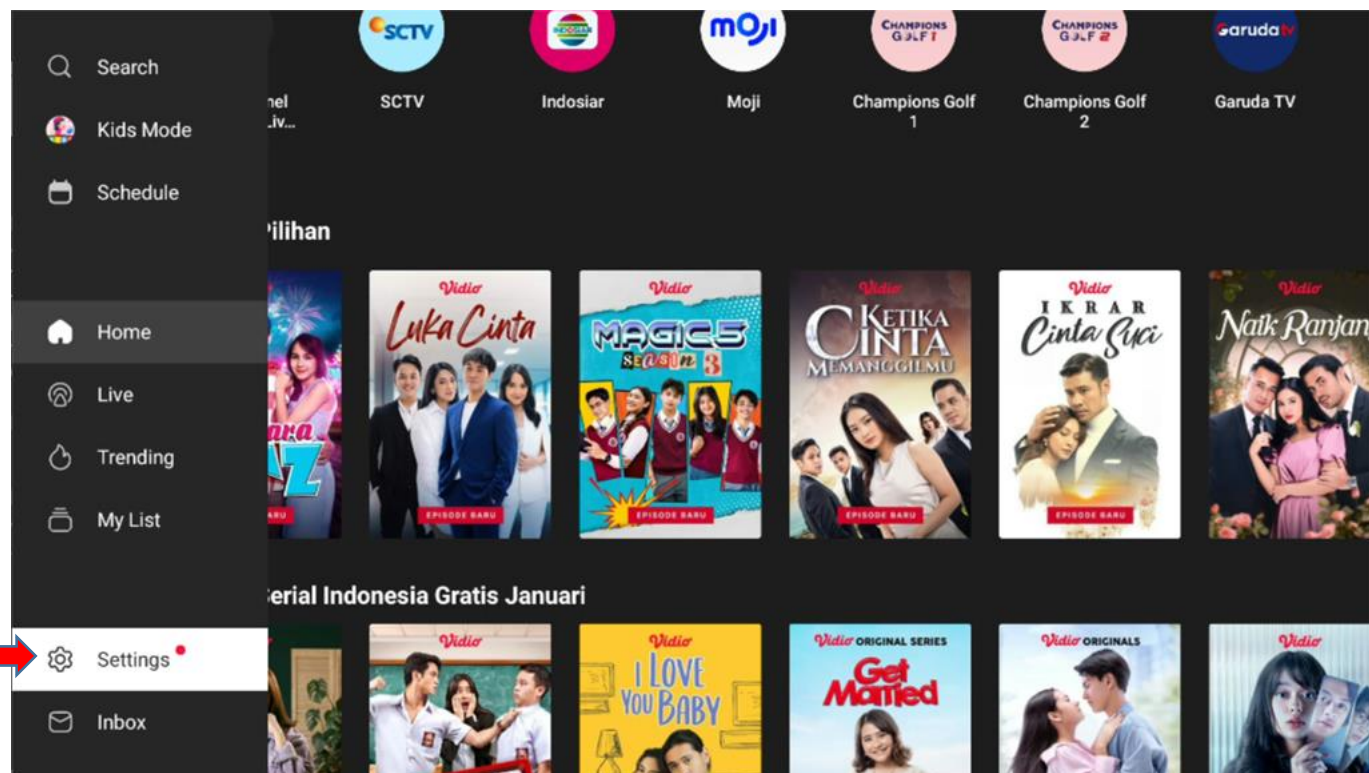


1. Buka Aplikasi **Vidio**
2. pastikan versi aplikasi Vidio adalah yang **terbaru**

MENDAPATKAN SEEMLESS

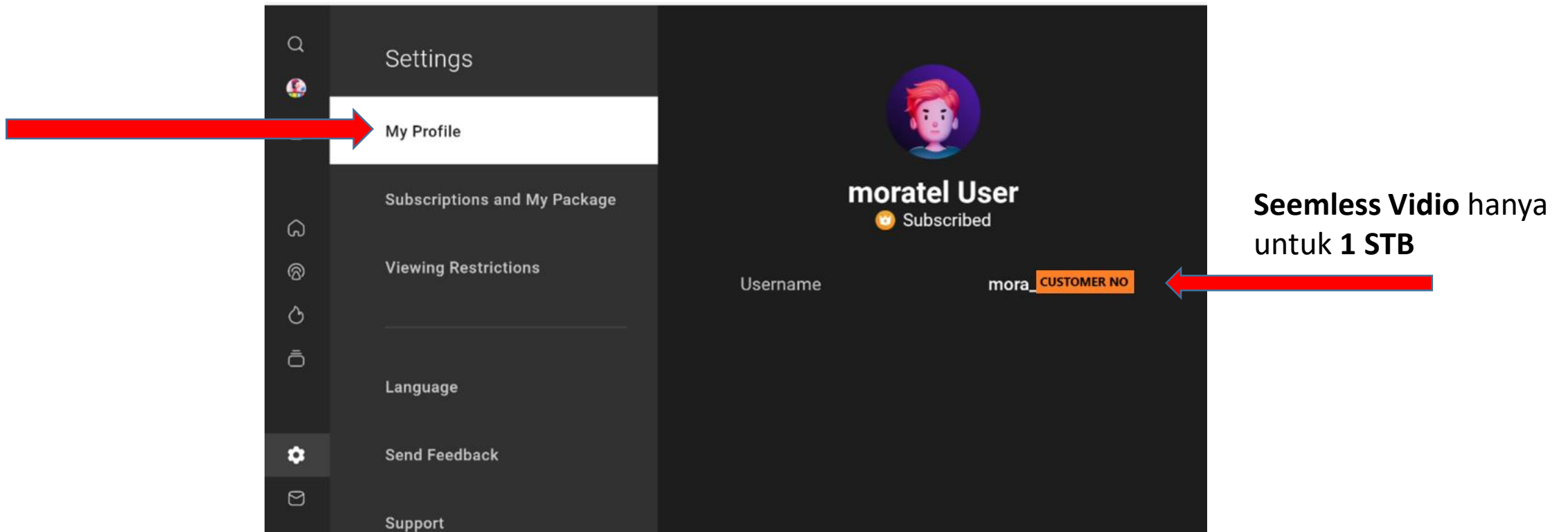


Net for life..



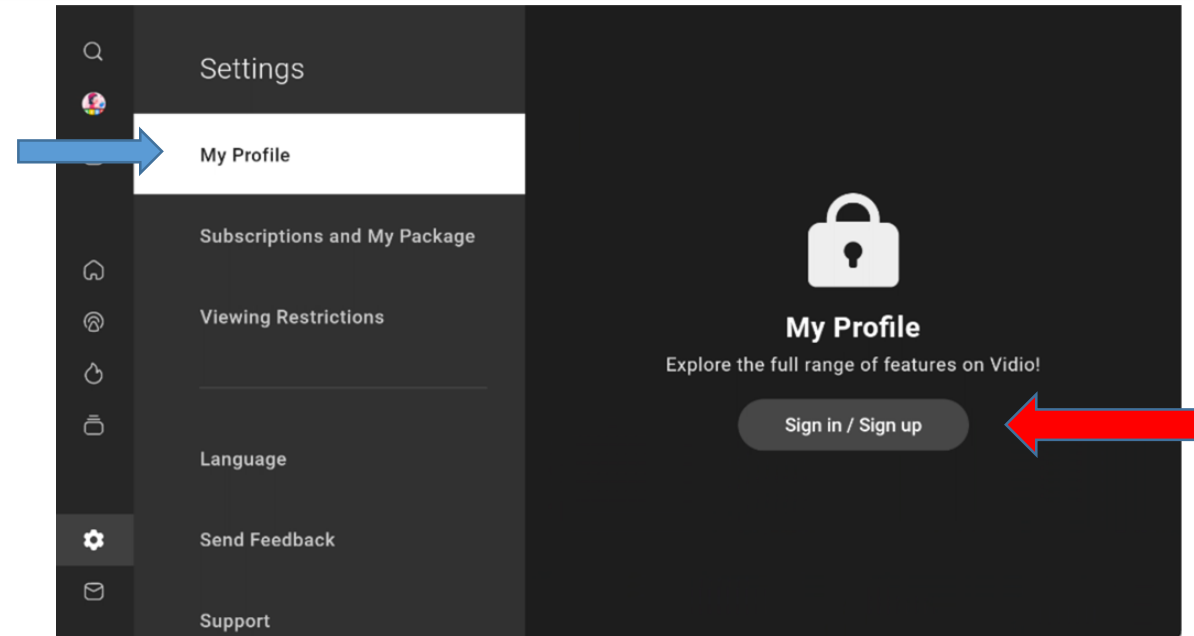
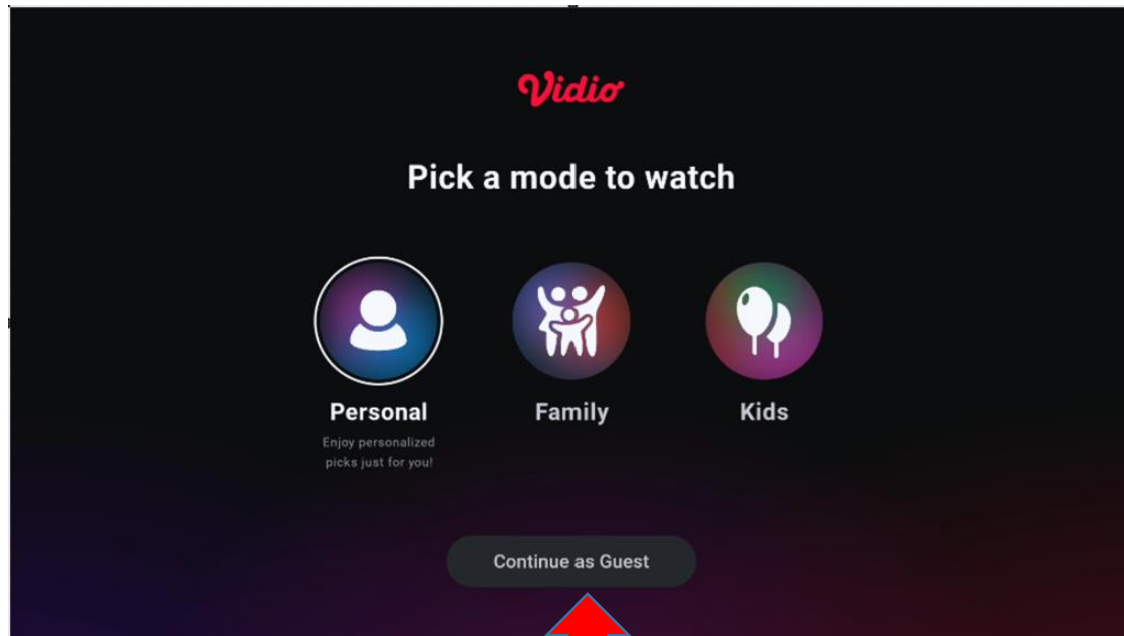
Pilih menu Pengaturan

MENDAPATKAN SEEMLESS



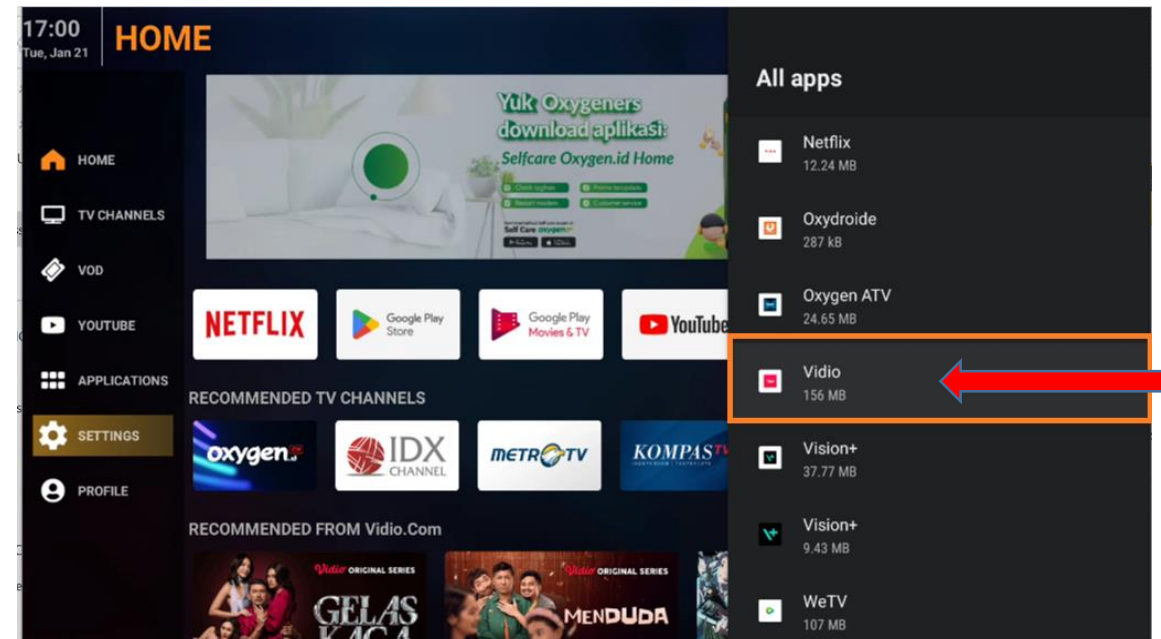
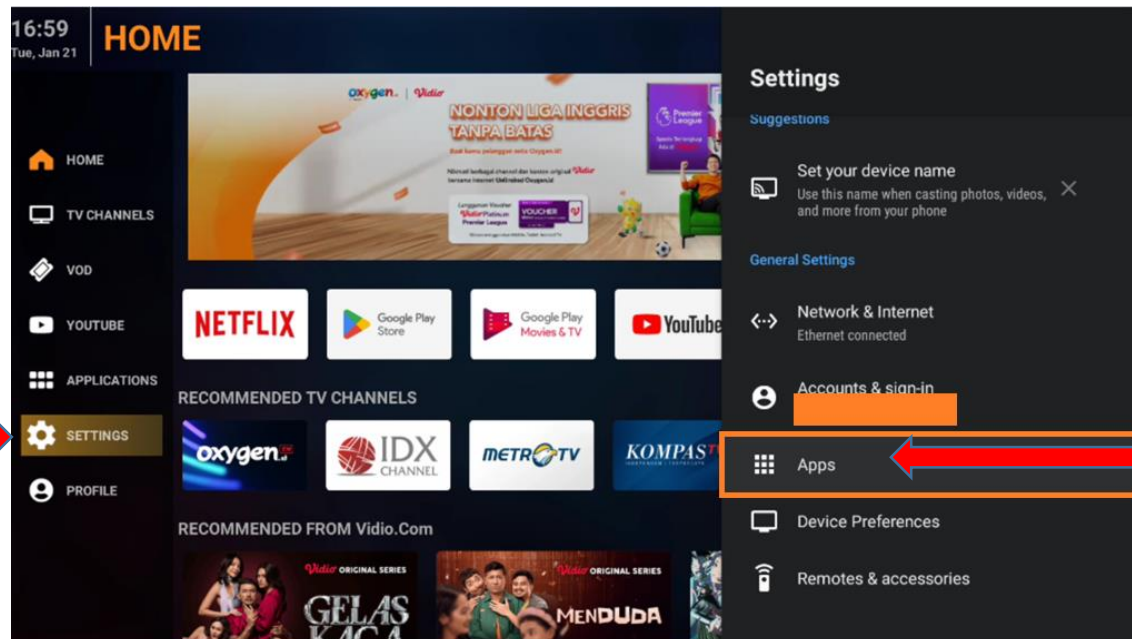
1. Pilih Menu **Profil Saya**
2. Cek Pengguna : mora_ **CUSTOMER NO**

Tidak Mendapatkan SEEMLESS



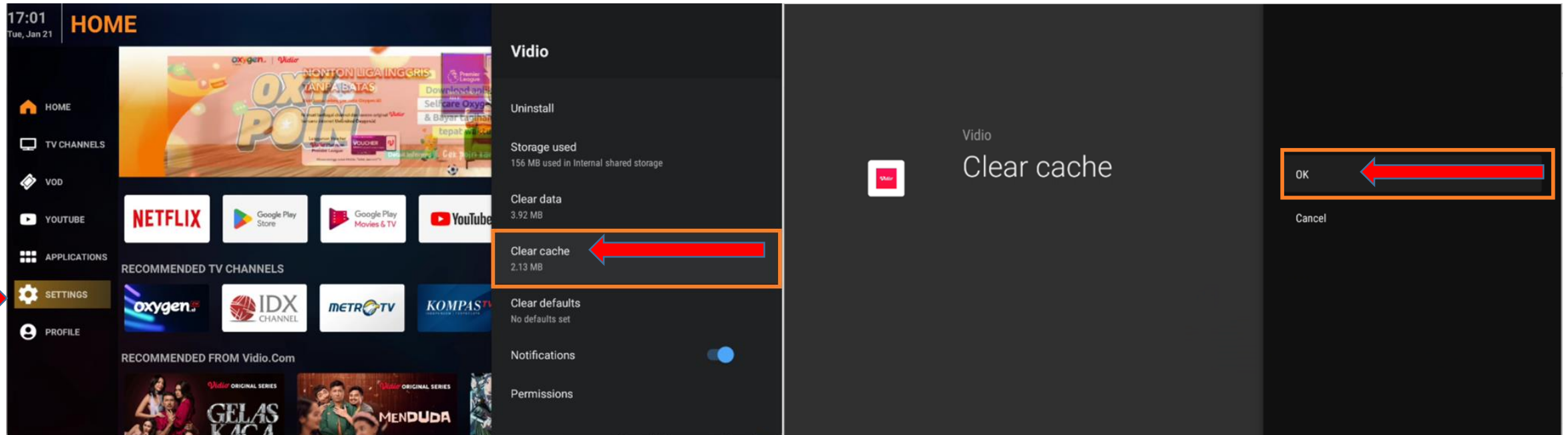
Jika Profil Saya **tidak mendapatkan** seamless,
Hapus data dan hapus cache

HAPUS CACHE & HAPUS DATA



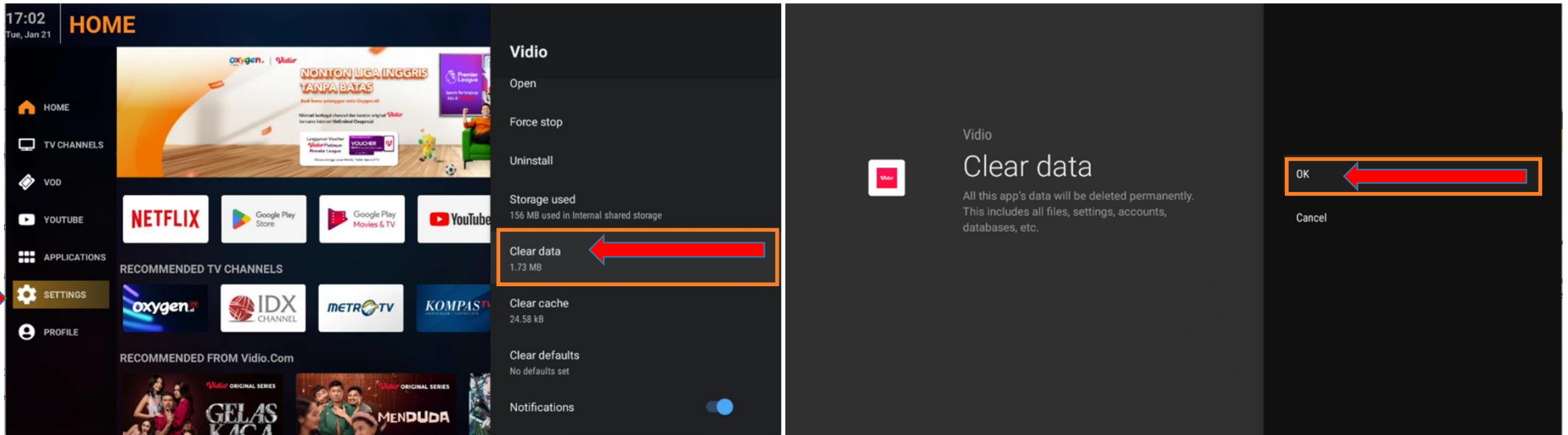
1. Menu **SETTINGS** / Tombol **Setting** pada **Remote**
2. Pilih **Apps** / **Aplikasi**
3. Pilih **Vidio**

HAPUS CACHE & HAPUS DATA



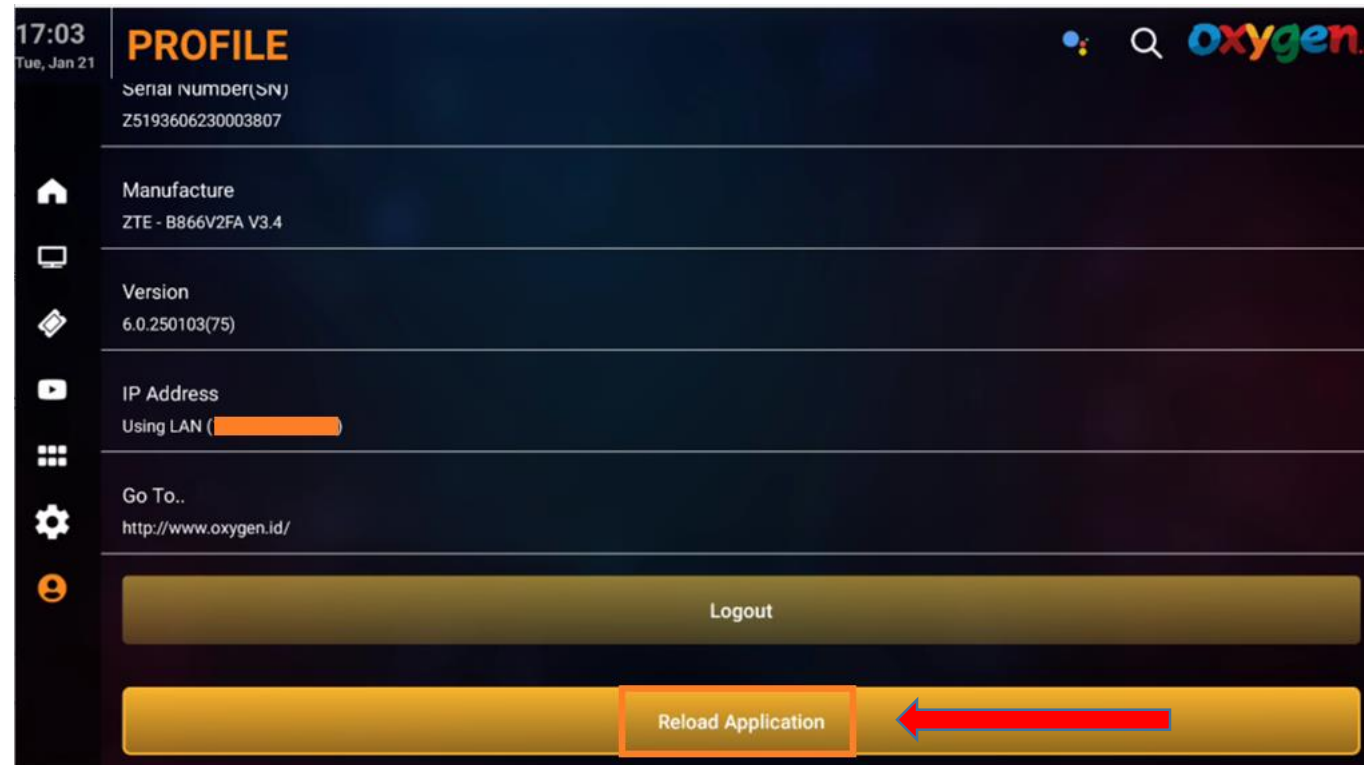
1. Pilih **Clear Cache**
2. klik **OK**

HAPUS CACHE & HAPUS DATA



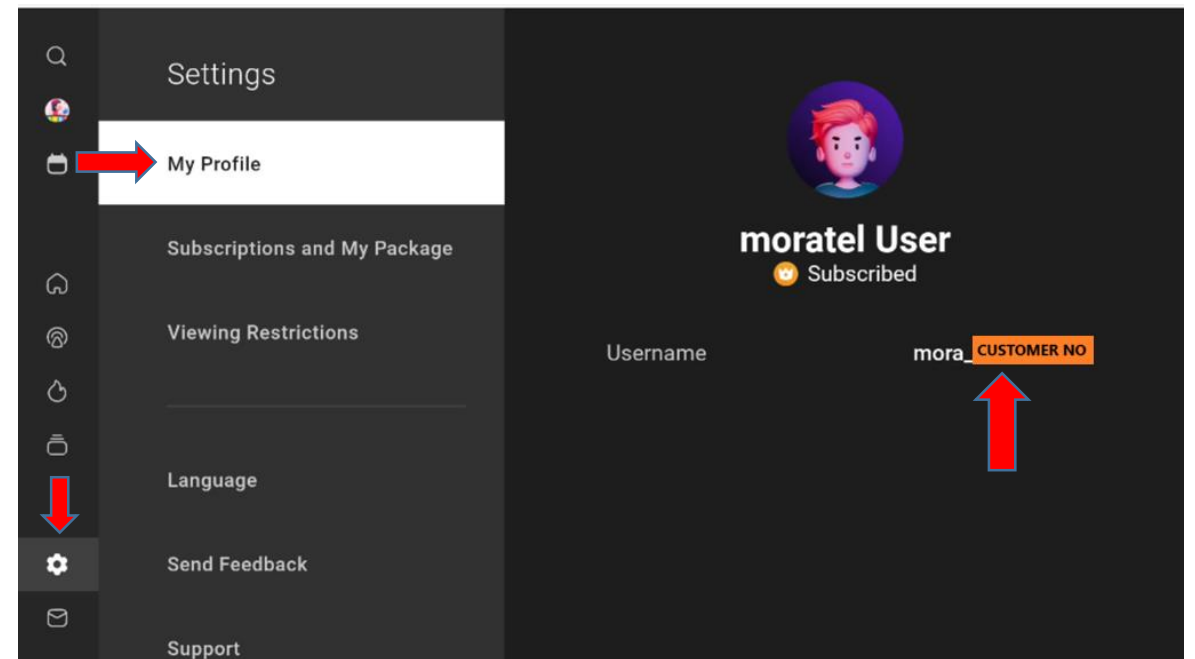
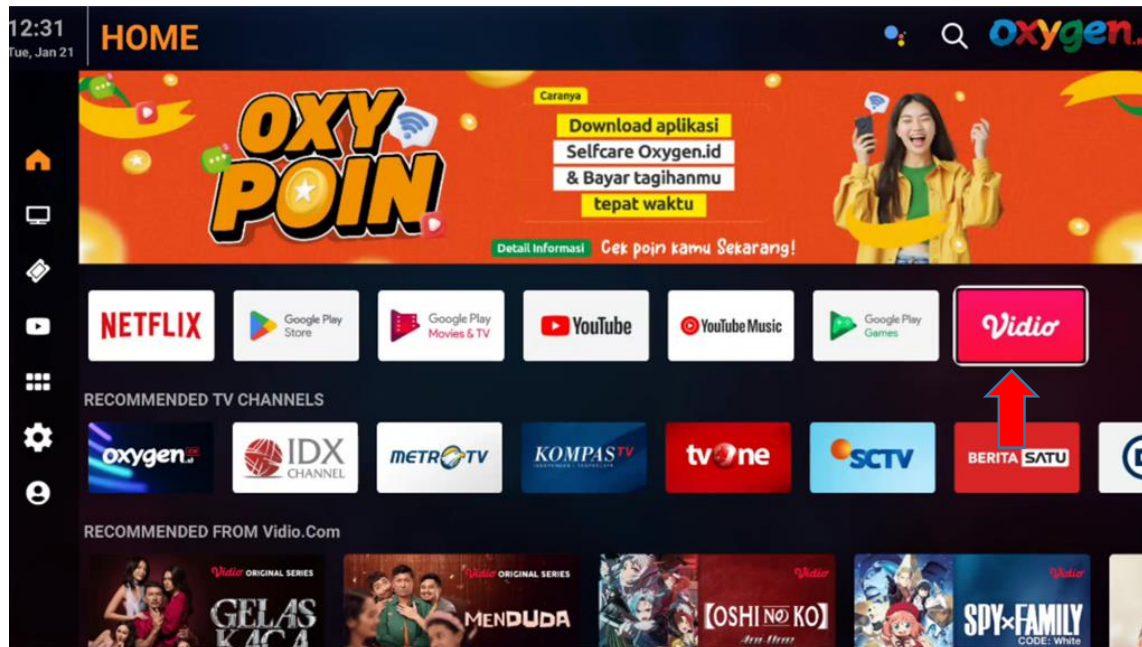
1. Pilih **Clear Data**
2. klik **OK**

HAPUS CACHE & HAPUS DATA



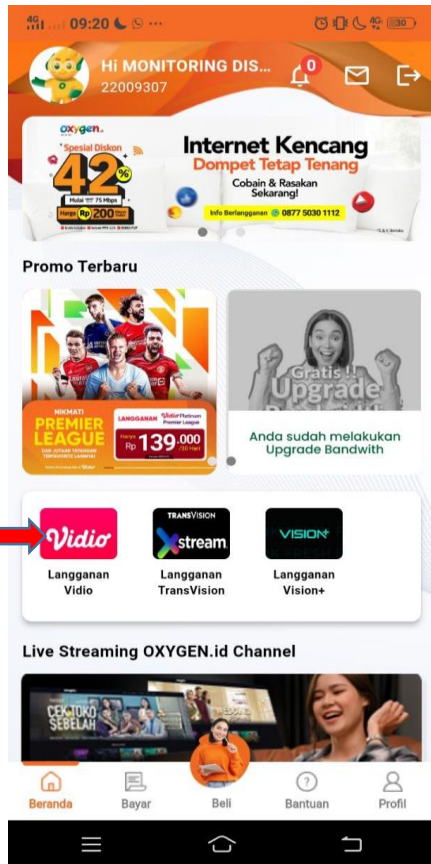
1. Menu **Profile**
2. Pilih **Reload Application**

Pengecekan SEEMLESS

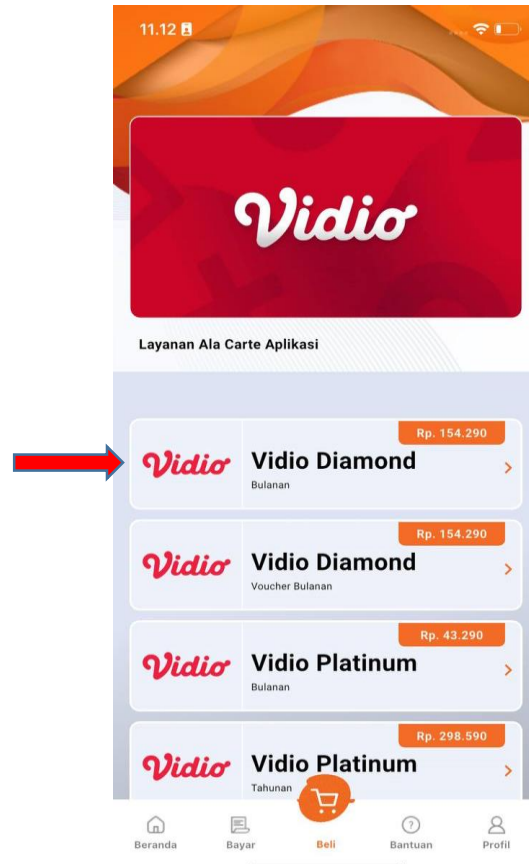


1. Buka aplikasi **Vidio**
2. Menu **Settings**
3. Pilih **My Profile**
4. Cek **moratel User**

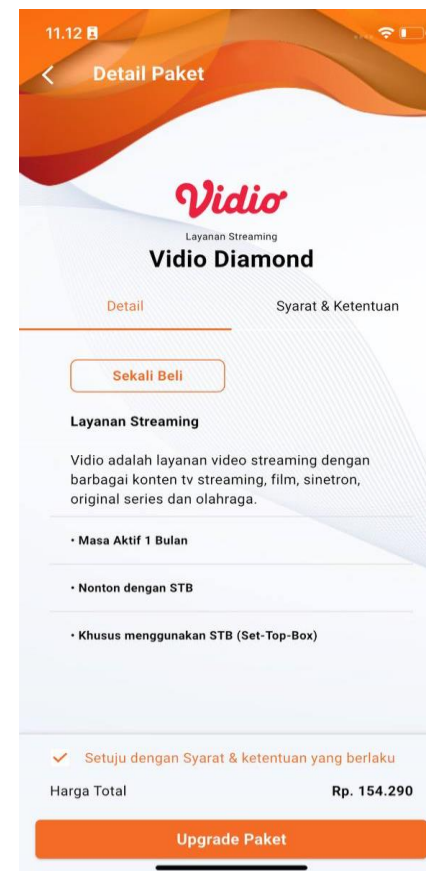
Pembelian Paket Vidio via Selfcare



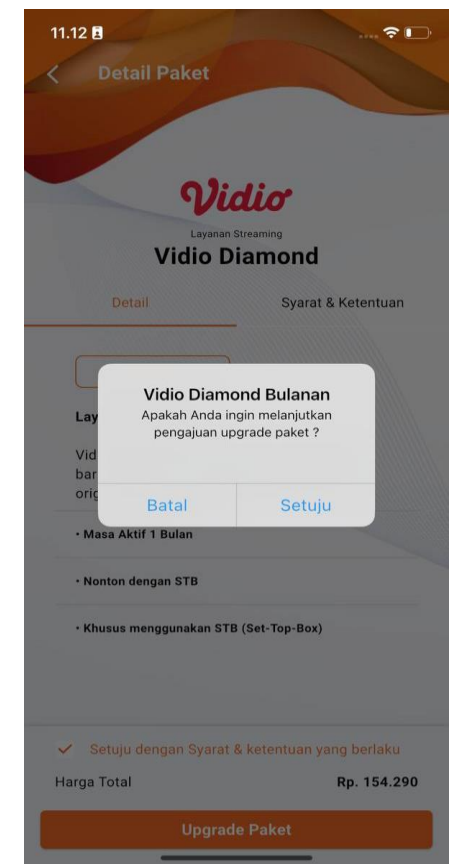
Pelanggan memilih **Langganan Vidio**



Pelanggan memilih salah satu Layanan Vidio **tanpa** voucher

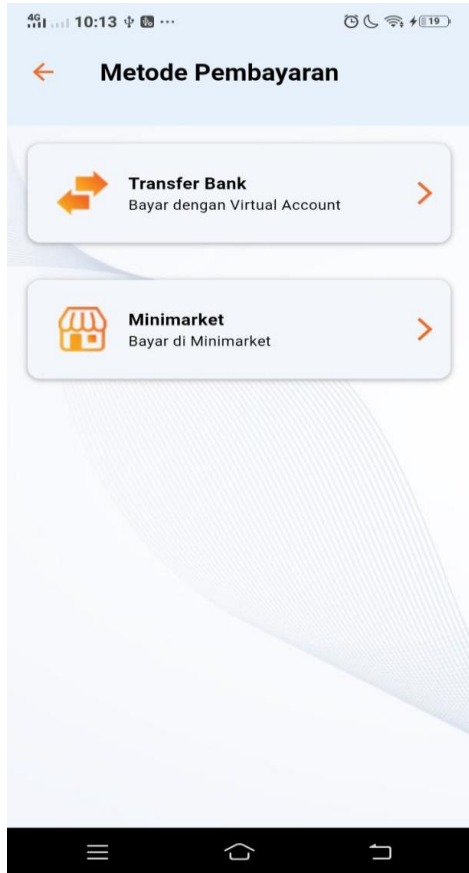


Pelanggan **Setuju** dengan Syarat dan Ketentuan

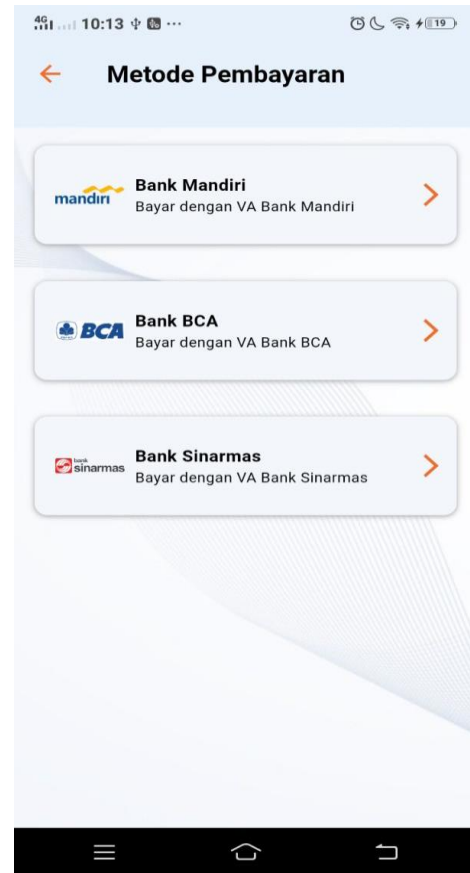


Pelanggan **mengkonfirmasi** dengan memilih **Setuju** pada Pop up Dialog

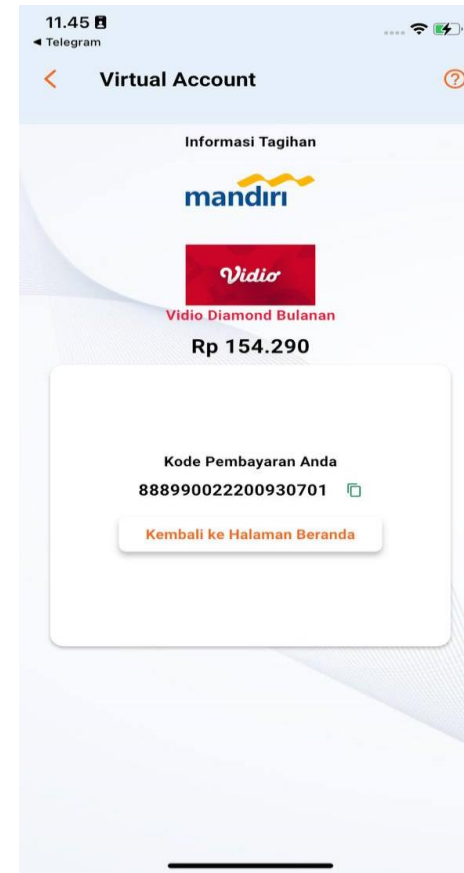
Pembelian Paket Vidio via Selfcare



Pelanggan memilih Metode **Pembayaran**



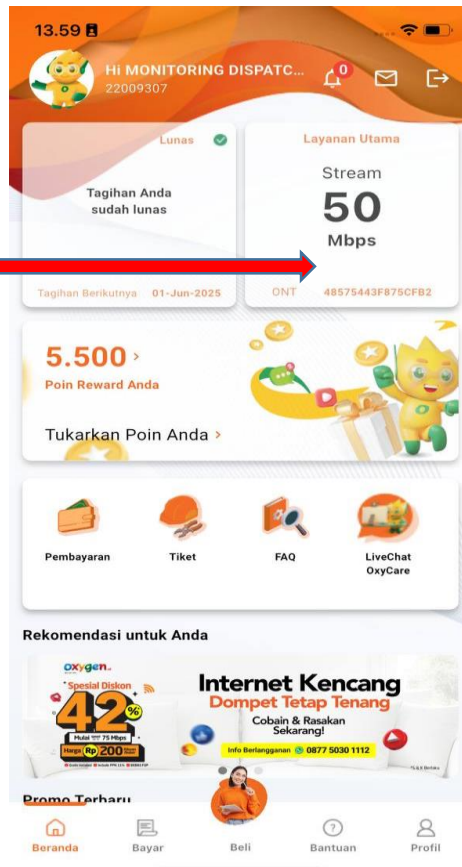
Pelanggan memilih salah satu **Metode** Pembayaran



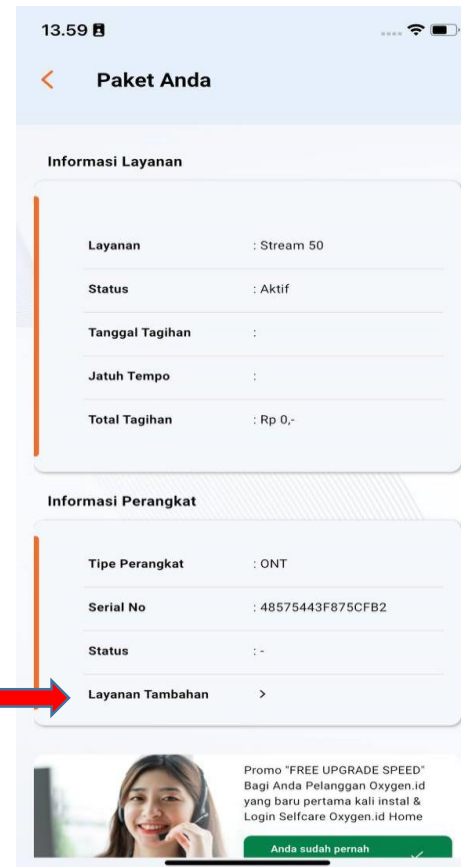
Aplikasi akan **menampilkan** informasi **kode Virtual Account**

1. Setelah pelanggan **berhasil** melakukan pembayaran, informasi **Vidio berlangganan** akan dikirimkan melalui **notifikasi pesan** melalui Menu **Inbox** pada halaman **Utama** aplikasi **Selfcare** dan juga informasi berlangganan Vidio tersebut juga **dikirimkan** ke **Email** pelanggan

Pembelian Paket Vidio via Selfcare



Untuk **mengetahui** Layanan Tambahan, Pelanggan mengklik informasi Layanan **Utama** pada panah **merah** diatas

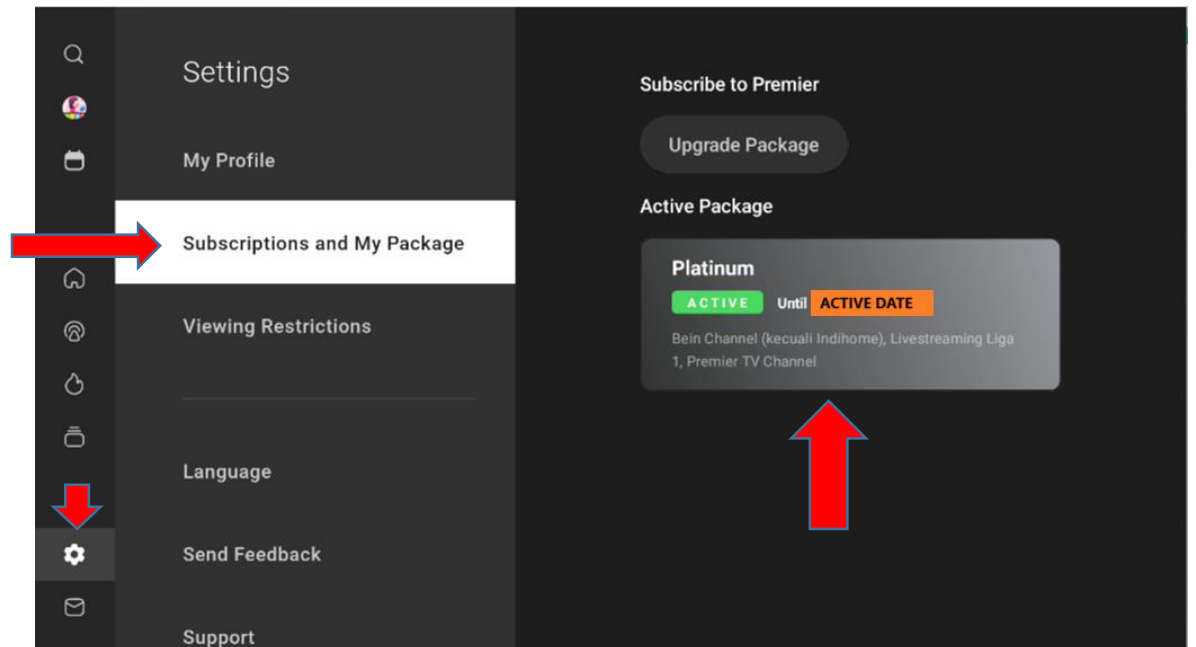
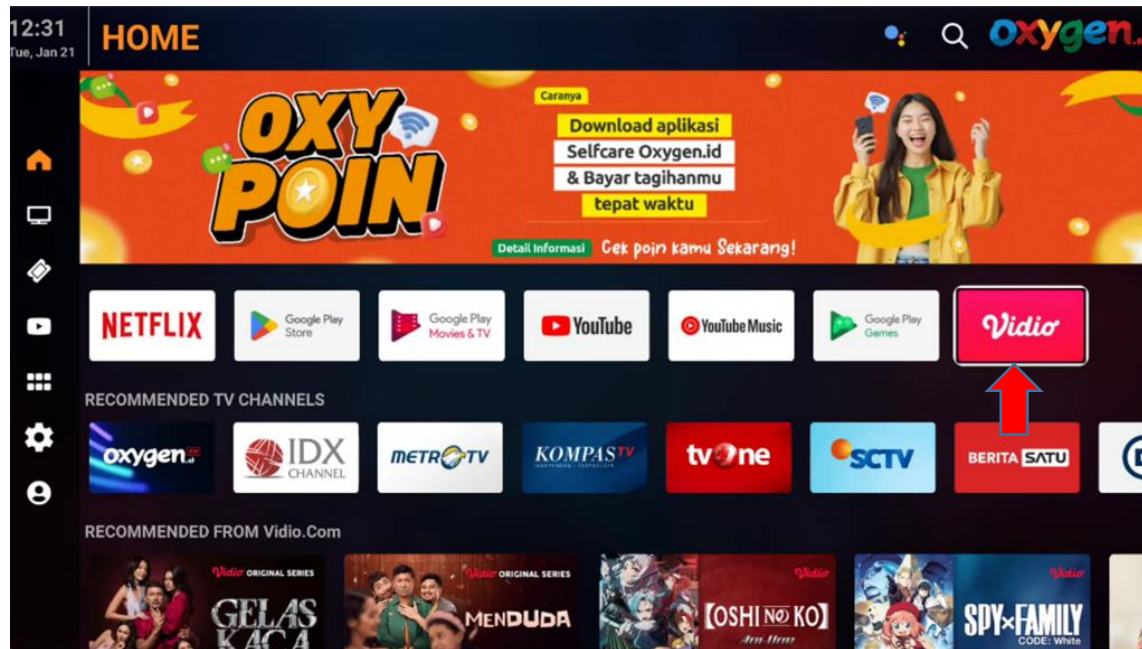


Pelanggan **mengklik** Layanan **Tambahan**



Informasi Layanan **Tambahan** yang **dimiliki** Pelanggan

Pengecekan Paket Vidio

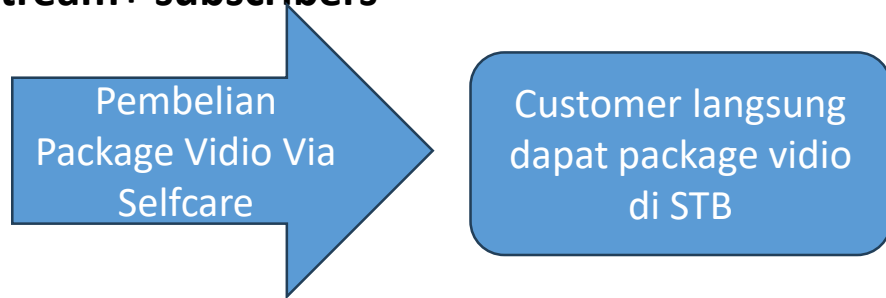


1. Buka aplikasi **Vidio**
2. Menu **Settings**
3. Pilih **Menu Langganan dan Paket Saya**
4. Cek **Paket**

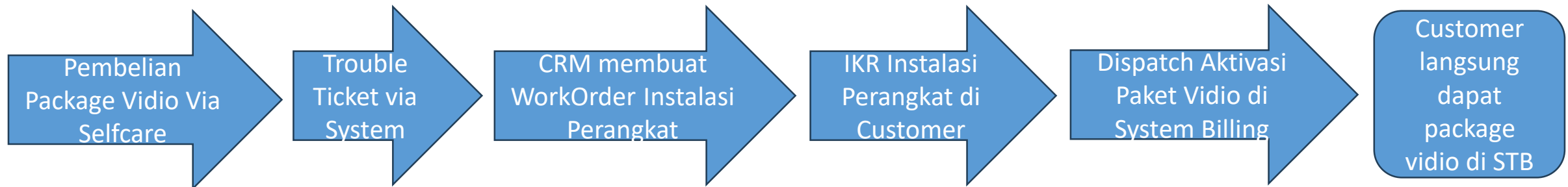
Perbedaan Pembelian Paket Vidio Stream+ & Stream



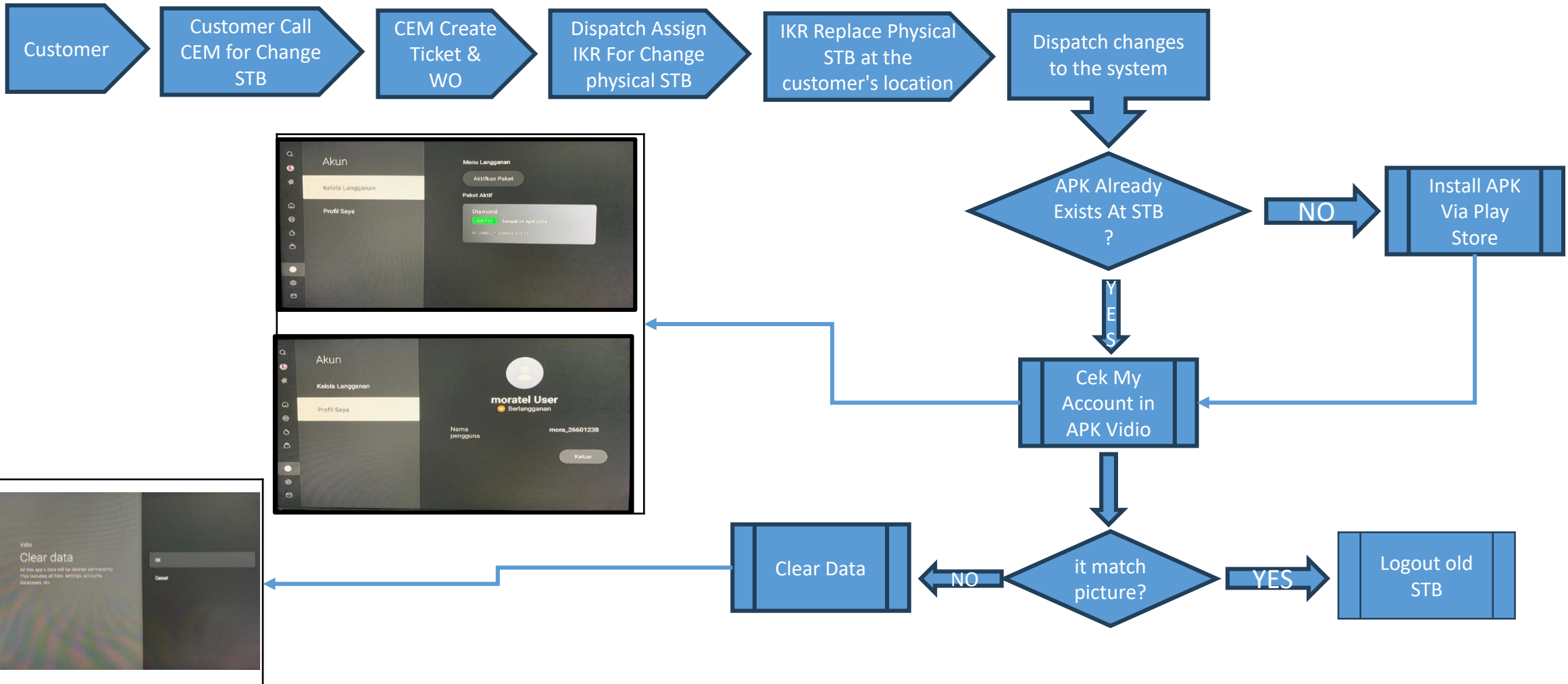
Stream+ subscribers



Stream subscribers



Pergantian STB



Pelanggan Stream



WO Customer belum Close :

Workorder NO: [WOARD-28052024-1869725](#) Ticket NO: [2083195](#) Workorder TYPE: [ADD DEVICE](#) [View Report IKR](#)

Requester : [Gilang Aditya Pamungkas \[#26601238\]](#) [[Perumahan](#)]

[Ticket List](#) [View IKR Report](#) [Check Workorder](#)

Ref Ticket No	
Subject	(SR) - UPGRADE - ADD 1 STB (ADD) (STB Google Certified)
Description	Request Package Vidio From Selfcare - Add/Remove STB

Detail Ticket NO#2083195			
Created By	System ()	Created At	27-May-2024 11:14:53 [2 days ago]
Status	On Progress		
Mode	SELF CARE		
Group	DISPATCH		
Category	SERVICE REQUEST	Cause Group	
Sub Category	UPGRADE	Cause Code	
Item	ADD 1 STB	Symptom	

Apabila **customer** terdaftar dengan paket berlangganan ***selain*** STREAM+,
Trouble Ticket akan terbuat secara **otomatis** by **System**

Pelanggan Stream



WORK ORDER

Workorder No	WO-28052024-1869725	Installation Date	2024-05-29
Work Order Type	ADD DEVICE	Slot Times	17:00
FIRST PAYMENT	No	Actual Installation Date	
TELESALES	No	Reason Request Schedule	Quota Basis
THIRDPARTY	1	Vendor Installer	Quantum
Status	Installation	Sign Installer	BKSQNT012
Customer	GILANG ADITYA PAMUNGKAS	Status Confirmation	
Customer No	26601238	FAT Code	BKS-BSL-D16-S03-A08
Customer Type	Perumahan	FAT Port	7
Address	BEKASI SELATAN 15 BEKASI SELATAN 16 RAWALUMBU BEKASI JAWA BARAT	Job Description	(SR) - UPGRADE - ADD 1 STB (ADD) (STB Google Certified) STB Google Certified (VENDOR ZTE) ##PONDOK PEKAYON INDAH BLOK CC21 NO 17 KELURAHAN PEKAYON JAYA KECAMATAN BEKASI SELATAN
Telepon	081387167002		

CRM akan membuat **WorkOrder** Instalasi **Perangkat** untuk ditindaklanjuti oleh tim **IKR**

Pelanggan Stream



IKR Status



CHECKIN

Ticket No



2083195

[Show Detail Ticket](#)

LIST DEVICE

Device	SN	Vendor	Merk	Item Code			
STB						ADD DEVICE	Pairing Device Before Close

Add

VIDIO ACTIVATION

Package Name	key	Start	Status	
Vidio diamond tagihan perbulan	IPTVDMN30DMRTL			

1. **Instalasi** perangkat **STB** yang **baru**, **wajib** sudah **login** STB dan **Seemless Vidio**
2. Setelah instalasi perangkat, tim **Dispatcher** akan melakukan **aktivasi** pada kolom **Vidio** Activation pada system **Billing**.



Net for life..

TERIMA KASIH