



Workshop/Schulung Support 1st Line – Pilot I neue Telekom-Produkte

Schulungsmodul 7

17.03.2025 Silvio Kaufmann

Agenda, Ziele

Agenda:

- Stand Einführung neue Telekom-Produkte für Pilot I
- Organisation Support 1st Line für Pilot I
- technischer Partner und dessen Rolle
- Vergleich alte und neue IPTV-Lösung
- Inbetriebnahme
- Monitoring & Troubleshooting
- Fehlerbilder und Lösungen
- Inputs bisherige Erfahrung Team HomeService
- OrderDesk / Cockpit
- Web & Apps
- FAQs
- Technische Grundlagen

Ziele:

- Kennen der Inbetriebnahme der neuen IPTV-Lösung
- Funktions- und Bedienungsunterschiede zwischen der neuen und alten IPTV-Lösung
- Diagnosetool anwenden
- Hilfestellung Inbetriebnahme bei TV-Box & Mobile TV-App sowie lokalen Problemen

Aktueller Stand Einführung der neuen Telekom-Produkte

- Für den Pilot I – WWZ-Mitarbeitende wird zuerst TV und Internet migriert → Fokus also neues WWZ IP TV
- 2. April 2025: WWZ Lunch – hier gibt es für die WWZ-Mitarbeitenden 1:1 Infos zu MA-Service Migration
- Der Pilot I wird im April – voraussichtlich KW16 2025 - gestaffelt starten
(genauer Termin noch offen) – ca. 362 Kunden; in den ersten 4 Wochen TV & Internet only
- Pilot II (externe Kunden – Friendly User) wird dann Ende Mai voraussichtlich mit allen Produkten erfolgen
- Die erste Infomail extern – Ankündigung der neuen Marke und Wechsel – erfolgt am 28.04.2025
→ beachtet die Customer Journey im Durchgang EG zum Hinterausgang
- Nach dem 28.04.2025 verkauft WWZ keine QL-Produkte (inkl. Mutationen) mehr; nur noch WWZ-Produkte
- Neukunden und migrierte Kunden werden bei Anfragen & Support im Xurrent bearbeitet
- Mission Control Team unterstützt ab Mai – mit Xurrent und der enthaltenen Knowledge Base

Organisation Unterstützung Pilot I

Da der Pilot I eine kleine Kundengruppe umfasst und zu Beginn dieses 1. Piloten erst das neue Telekom-Produkt WWZ IP TV vorhanden ist, schulen wir zuerst Euch als Spezialisten und 1. Ansprechpartner für das neue IP TV. Der Know-How-Transfer erfolgt innerhalb Eurer Teams durch Euch – für Pilot I nach Bedarf.

First Line:

Support	→	Nicolas Urwyler, Raffael Kälin, Silvio Kaufmann
Admin	→	Jana von Arx, Kevin Barmettler, Macel Stalder
Logistik	→	Peter Hagenbuch

Field Services:

Dispatching	→	Michael Grüter, Markus Sigrist
Service	→	Philippe Kuchen, Skender Korca Andreas Moser, Daniel Zimmermann Christian Züger, Domenico La Scalea Tino Meckenstock, Steven Hofmann

Die Anfragen und Aufträge werden im Xurrent bearbeitet – noch vor dem Rollout des 1. Piloten werden die meisten Teams vollständig von Alex trainiert (Teamleiter ein – 24.3/27.3./7.4/10.4.2025)

Unser technischer Partner und dessen Rolle



Über Zattoo:

Zattoo ist eine gehostete TV-Plattform und ein Streaming-Unternehmen mit Hauptsitz in Zürich und der Systementwicklungs- und Supportabteilung in Berlin. Zattoo ist in zwei Geschäftsfeldern tätig.

- Das eigene Direct-to-Consumer Geschäft für OTT-TV-Streaming (DTC) in Deutschland, der Schweiz und Österreich
- Das B2B Geschäft mit „White-Label“ Produkten, so wie wir es einsetzen. Diese werden durch TV as a Service (TVaaS) angeboten und vermarktet. Dies ist eine End to End Lösung, eine vollständig verwaltete Plattform.

Zattoo unterstützt uns in der 1st Line mit folgendem Tool:

-Zattoo Bridge: Streamqualität überprüfen, Service-Status, Netzwerkverfügbarkeit beim Kunden

Inbetriebnahme

Lieferumfang / Anleitung Migration:

- Für die Migration liegt eine Kurzanleitung mit Hinweis Erstinstallation Bestandeskunden bei

Aktuelle TV-Box entfernen



Das aktuelle Netzteil können Sie für die neue TV-Box **nicht verwenden**.



Schritt 1

Sie können das **HDMI-Kabel** Ihrer bisherigen TV-Box verwenden und an die neue TV-Box anschliessen.

Neue TV-Box anschliessen



Schritt 3

Schliessen Sie Ihre TV-Box mit dem **neu gelieferten Netzteil** an das Stromnetz an.



TV-Box

Fernbedienung



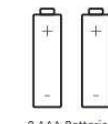
Netzteil



Ethernet-/LAN-Kabel



HDMI-Kabel



2 AAA-Batterien

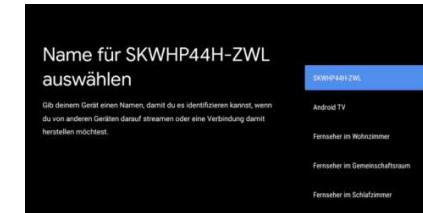
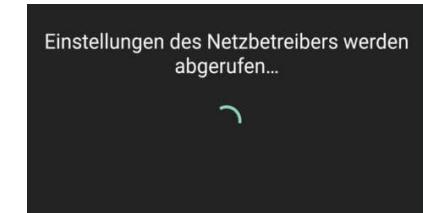
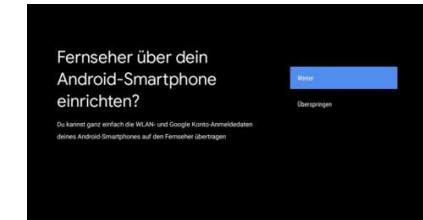
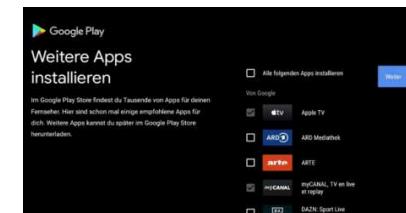
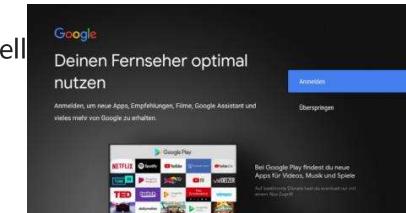
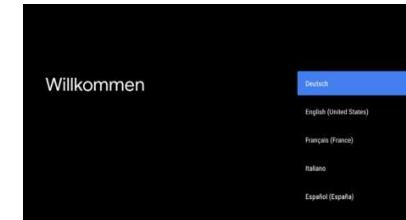
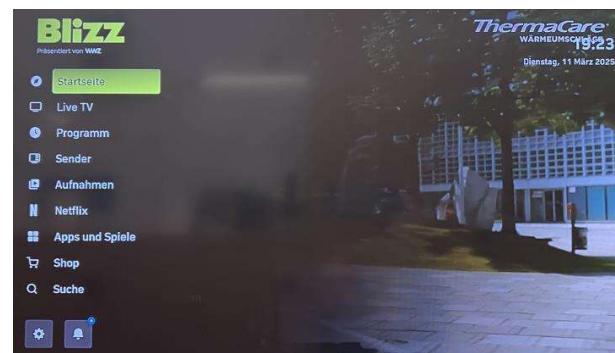


B4246BD6.pdf

Inbetriebnahme

Die wichtigsten Steps:

1. Batterien in die Fernbedienung einlegen.
2. Fernsehgerät einschalten.
3. TV-Top Box mit HDMI-Kabel an das Fernsehgerät anschliessen.
4. LAN-Kabel in der TV-Top Box einstecken (alternativ WLAN – in späterem Schritt).
5. Netzteil an die TV-Top-Box anschliessen.
6. Korrekten TV-Eingang auswählen.
7. Einrichtungsassistent wird nun angezeigt.
8. Sprache auswählen.
9. Netzwerkverbindung herstellen - bei WLAN-Betrieb: Optionen via Android Smartphone oder manuell
10. Google-Account einrichten (optional).
11. Namen der TV Box anpassen (optional).
12. App-Empfehlungen installieren – ohne Google Account.
13. Android TV™ Tutorial durchlaufen.
14. Automatisches Login erfolgt.



Inbetriebnahme

Zustand bei Auslieferung oder nach dem Zurücksetzen auf «Werkseinstellung»

- HbbTV ist deaktiviert
- Lautstärke TV Steuerung CEC via Systemeinstellungen – Geräteeinstellungen – Erweiterte Einstellungen – HDMI CEC: Audio Control ist deaktiviert (keine Quickset-Funktion)
- Stromsparmodus ist auf Standby und Gerät ausschalten 3 Stunden Systemeinstellungen – Geräteeinstellungen – Stromversorgung & Energie



- **LED Status:**
 - Weiss: Box eingeschaltet
 - Rot: Box im Standby oder Deepstandby Modus
 - Grün: Box im Erstinstallations-Modus
- Start aus Standby: 10 – 15 Sekunden
- Start aus Deepstandby: 60 Sekunden

- Auf **Werkseinstellungen** zurücksetzen löscht:
 - alle Android Einstellungen
 - Google Account
 - alle WLAN Einstellungen
- Die TV Box muss anschliessend wieder neu eingerichtet werden
- Unterschied zu QL TV: Die Favoriten bleiben erhalten

Vergleich alte und neue IPTV-Lösung

Hardware-Merkmale

Quickline STB (Hybrid: DVB-C/IP)



QL vs Zattoo



HF-Eingang (DVB-C)
LAN-Anschluss

HDMI-Ausgang

DC In (Betrieb 7W, Standby 5W)

Zattoo STB (Nur IP)



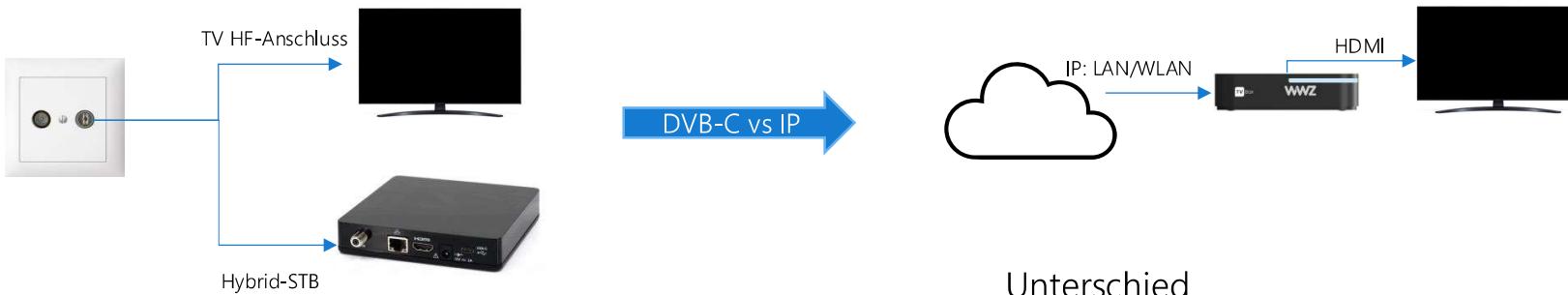
Optischer Audio-Ausgang (Toslink S/PDIF)
HDMI-Ausgang
LAN Anschluss
DC In (Betrieb 3.2W, Standby 2.0W)
USB 3.0 (auf der Seite)

Unterschiede

- Die neue Box ist eine reine IP-Box (kein DVB-C Live-TV)
- Der Stromverbrauch der neuen Box liegt deutlich unter demjenigen der QL-Box
- Neu ist ein digitaler, optischer Audioausgang verfügbar
- Die seitlich angebrachte USB-3.0 Schnittstelle kann wie folgt genutzt werden:
 - Anschluss von Maus oder Tastatur
 - Medienwiedergabe ab USB-Stick (z.B. via VLC Player-App)
 - Aufnahmen lokal speichern
 - Handy laden
- Wireless unterstützt 2.4 & 5 GHz Band

Vergleich alte und neue IPTV-Lösung

Funktionsunterschiede, Zeitverzögerung Live-TV:



Unterschied

- Die Zeitverzögerung verglichen mit den TV-Channels ab DVB-C beträgt durchschnittlich 16 Sekunden

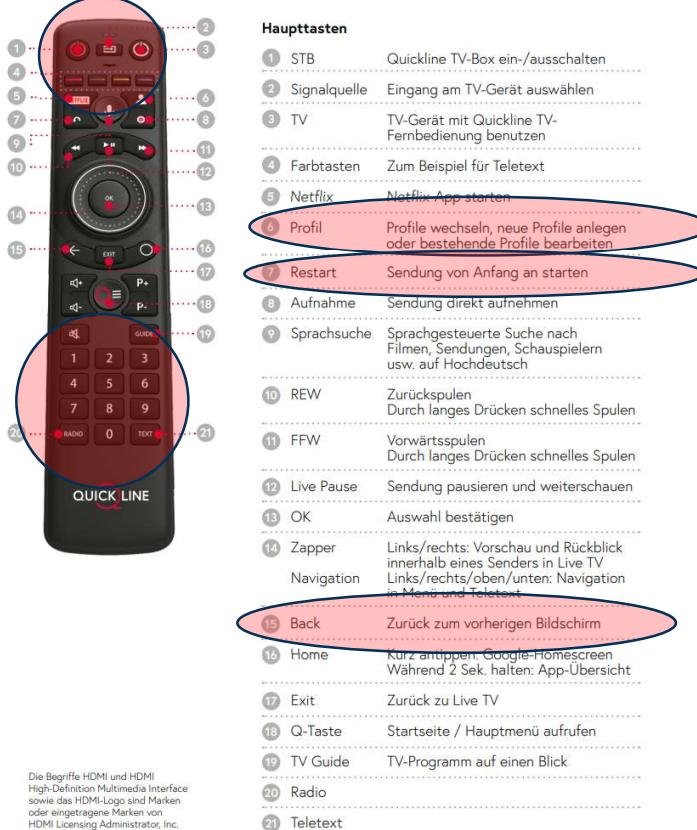
Hardware Hersteller / Lieferant

- Die IPTV Settopbox wird von Skyworth hergestellt
- Der Vertrieb läuft über Strong (Austria)
- Die Skyworth SKWHP44H-ZWL Settopbox wird bei diversen Anbietern für das Zattoo White Label TV Produkt eingesetzt: Salt, Sasag ... SKW (Skyworth) HP44H (Modell HP44H) ZWL (Zattoo White Label)

Vergleich alte und neue IPTV-Lösung

Fernbedienung

Quickline



Zattoo



Unterschiede

- Pairing funktioniert automatisch Fernbedienung connected zuerst immer via Infrarot
- Neu ist der Zahlenblock oben
- Tasten für Spulen und Play/Pause sind neu unten
- i-Taste neu vorhanden (Info zur aktuellen Sendung)
- Keine Tasten mehr für die Bedienung des TV's (Ein/Aus, Source)
- Zurück-Taste hat andere Funktion (nur einen Schritt zurück – nicht zurück zum letzten Sender / Live TV)
- Keine Taste für Profile
- Keine Taste für Restart

Vergleich alte und neue IPTV-Lösung

Funktionsunterschiede, Android-/Systemeinstellungen:

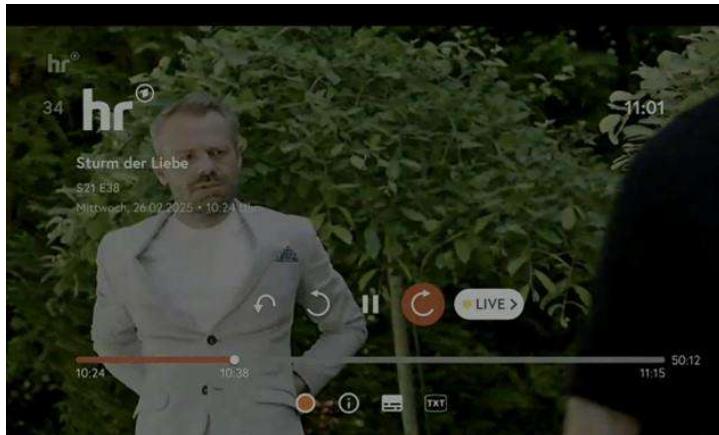
Unterschiede

- Android/Systemeinstellungen über UI
- TV Steuerung CEC via Systemeinstellungen – Geräteeinstellungen – Erweiterte Einstellungen – HDMI CEC (keine Quickset-Funktion)
- TV Pakete über Box abonnieren – via Shop
- Apps & Play Store – via Apps und Spiele



Vergleich alte und neue IPTV-Lösung

Funktionsunterschiede, Spulfunktion:



QL vs Zattoo

OK Taste/Steuerkreuz



OK Taste/Steuerkreuz
Spultaste auf FB



Spultaste auf FB

Unterschiede

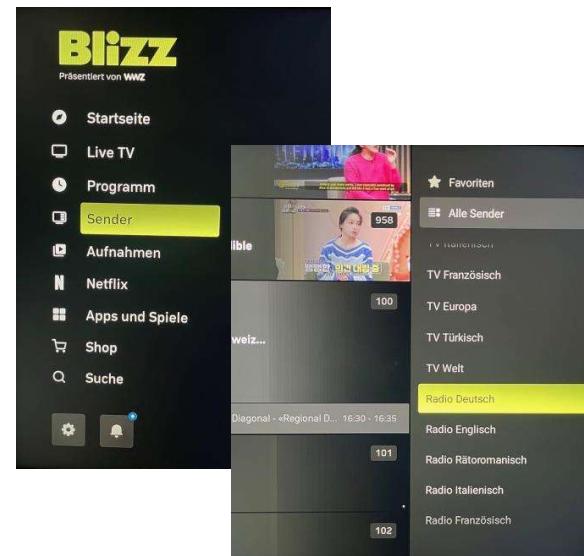
- keine Zeitangaben bezüglich gespulter Zeit/verbleibende Zeit/aktuelle Zeit
- Angezeigte Zeit am Ende des Balkens stimmt nicht mit der Länge der Sendung überein
- Kein Unterschied in der Anzeige zw. Spultaste direkt oder via OK Taste/Steuerkreuz
- Zurückspulen auf vorangehende Sendung nicht möglich

Vergleich alte und neue IPTV-Lösung

Funktionsunterschiede, Radio:



QL vs Zattoo



Unterschiede

- Es braucht mehrere Schritte, um zu den Radiosenderlisten zu gelangen (Kein Menüpunkt auf der Startseite)
- Keine Präsentation der verfügbaren Radiosender
- Der Bildschirm bleibt während des Radiohörens dunkel, ohne Angaben zum Sendernamen, Song, Interpret und Uhrzeit



Vergleich alte und neue IPTV-Lösung

Wichtigste Funktionsunterschiede

Funktion	Quickline TV	VS	Zattoo TV
Hybrid Funktion: IP / DVB-C	Live TV via DVB-C oder LAN / WLAN (nur 5.0 GHz) Replay via IPTV (LAN / WLAN)		Funktion nicht verfügbar Live- und Replay TV via LAN / WLAN (2.4&5.0 GHz)
Live TV (DVB-C)	Die STB's mit Hybridfunktion geben Live-Sendungen und Events wie z.B. "10 vor 10" oder Fussballspiele praktisch ohne Zeitverzögerung wieder.		Funktion nicht verfügbar Zeitverzögerung verglichen mit Hybrid STB oder TV mit Koaxanschluss: ca. 16 Sekunden
Separate Radio-Ebene	Via Radio Taste auf der Fernbedienung Sehr gute Übersicht, nach Sprache geordnet. Anzeige von Sender-Logo, Sendername, Interpret und Titel		Funktion nicht verfügbar Die Radiosender sind am Ende der TV-Senderliste zu finden (Radiolisten unter "Sender") Keine Angaben Verfügbar (schwarzer Bildschirm)
Einstellungsmöglichkeiten (customizing) und Infos via Menüauswahl aufrufbar	PIN Einstellung, Menü-Sprache, Vor-Nachlaufzeit bei Aufnahmen Senderlistenverwaltung, Replay Senderauswahl, FB Kopplung Batteriezustand der Fernbedienung Energiesparmodus Infos über Konto- und Gerät, Netzwerk prüfen, Senderpakete kaufen		Funktion nicht verfügbar Menü-Sprache kann über die Android-Einstellungen ausgewählt werden kann über die Android-Einstellungen abgerufen werden kann über die Android-Einstellungen ausgewählt werden Sind unter "Einstellungen" und "Shop" verfügbar
HbbTV	Funktion nicht verfügbar		Rote Taste zum Wechseln in den HbbTV Modus (Der Dienst muss zuvor unter "Einstellungen" aktiviert werden)
Verschiedene User Profile	beliebig viele User-Profile anlegbar (Profile über Taste auf FB auswählbar)		Funktion nicht verfügbar
Senderlisten / Favoritenlisten	Diverse Senderlisten erstellbar (für jedes Profil separat) Diese werden beim Anmelden auf einem anderen Device übernommen		nur eine Favoritenliste möglich (und dies auf die STB/App bezogen, auf einer 2. Box muss wieder eine neue Favoritenliste erstellt werden)
Kopplung der STB Fernbedienung mit dem TV	Separater Menü-Punkt, einfache Handhabung		Nur via HDMI-CEC-Steuerung, Tonsteuerung funktioniert nicht bei gewissen TVs
TV Steuerung über STB Fernbedienung	Ein/Aus, Source-Auswahl, Lautstärke		Keine Tasten für TV-Bedienung. Steuerung nur via HDMI-CEC Funktion möglich
Aufrufen Programm Guide (EPG)	Taste "Guide" auf Fernbedienung oder via Steuerkreuz, 2x links -> TV Guide		Taste "TV Symbol" auf Fernbedienung oder Steuerkreuz, 1x links -> Programm
Features und Optionen im Program Guide	Wählbar mit oder ohne Bildvorschau, Senderliste auswählbar Ton von Livesendung, Shortdescription und Standbild bei aktivierter "Vorschau"		Senderliste auswählbar, Bild und Ton der Livesendung verfügbar (beim Bild im Hintergrund ist allerdings die Transparenz noch zu gering) Standbild der angewählten Sendung mit Zeitangabe
Backtaste	Zurück zum vorherigen Bildschirm/zur vorher geschauten Sendung (Auch zurück zu einer Aufnahme oder in den Replay-Modus möglich)		Funktion nicht verfügbar Einen Schritt zurück im jeweiligen Menü (Bei Live-TV auf die Startseite)
Funktion "Live-Pause"	Anhalten des Live-Bildes: (nach erneuter Betätigung setzt die Wiedergabe 5Sek. vor dem Pausenzeitpunkt wieder ein)		Anhalten des Live-Bildes: (nach erneuter Betätigung setzt die Wiedergabe 45 Sek. vor dem Pausenzeitpunkt wieder ein)
Spul-Funktion	unbegrenztes Spulen über Sendungs-Anfang und -Ende hinaus Der Cursor Zeigt die aktuelle Zeit sowie die gespulte Zeit innerhalb der Sendung		Das Spulen ist aktuell noch Verbesserungsfähig (Zu grosse Zeitsprünge, Spulen über Sendungs-Anfang und -Ende nicht möglich, keine Zeitangabe auf dem Cursor)
Aufbereitung der TV Streams	Die Streams werden im eigenen Headend (RZ Choller) aufbereitet, bei Störungen kann sehr schnell eingegriffen resp. abgeklärt werden, ob die Störung bereits ab Quelle vorhanden ist oder ob ein Fehler im Headend vorliegt		Die Streams werden bei Zattoo aufbereitet. Bei Bild- und Tonstörungen kann nicht direkt eingegriffen werden. Es kann lediglich via Zattoo Bridge abgeklärt werden, ob der Fehler bei Zattoo schon bekannt ist, oder ob ein Ticket eröffnet werden soll
Channel Lineup	Free-TV und Pay-TV Channel ab Satellit und per IP direkt von den Providern		Umfangreicheres Lineup durch Ergänzung mit ca. 50 "FAST" Channels (Free-Ad-Supported-Streaming TV)

Einige Vorteile neue Lösung:

- Umfangreicheres Channel-Lineup durch Ergänzung mit «FAST» Channels (Free-Ad-Supported-Streaming TV)
- HbbTV
- WLAN auch im 2.4GHz Bereich
- Live Bild im Guide-Modus verfügbar

Nachteile neue Lösung

- Aufnahmen können nicht übernommen werden von QL TV
- Keine User-Profile möglich
- Nur eine Favoritenliste erstellbar
- Keine eigentliche «Radio Ebene»
- Zurück-Taste hat andere Funktion
- Spulfunktion ohne Zeitangaben
- Kein Menü-Punkt für Einstellungen (Alle Einstellungen müssen im Android-Menü gemacht werden)

Inbetriebnahme

Favoriten:

- Es gibt zwar diverse Sprach-Senderlisten jedoch nur eine individuelle eigene Favoritenliste

Meine Favoriten (11)		
Nummer	Sender	Aktionen
001	SRF 1 HD	 
002	SRF INFO HD	
003	SRF ZWEI HD	
004	TV24 HD	
005	SWISS 1 HD	
006	TV25 HD	
007	S1 HD	
008	4+ HD	
Alle Sender		
001	SRF 1 HD	
002	SRF ZWEI HD	
003	SRF INFO HD	
004	TV24 HD	
005	TV25 HD	
006	SWISS 1 HD	
007	S1 HD	
008	3+ HD	
009	4+ HD	
010	5+ HD	
011	6+ HD	
012	STAR TV HD	
013	DAS ERSTE HD	
014	ZDF HD	
015	ORF1 HD	
016	ORF2 HD	

6.6 Favoriten festlegen

Um Ihre Lieblingssender schneller zu finden, haben Sie die Möglichkeit, eine eigene Favoritenliste anzulegen. Dabei bestimmen Sie, welche Sender in welcher Reihenfolge aufgeführt sind.

1. Drücken Sie die **Einstellungen-Taste (1)** auf der Fernbedienung oder im Hauptmenü.
2. Wählen Sie **Favoriten verwalten** aus und drücken Sie die **OK-Taste (2)**.
3. **Favoriten hinzufügen:** Markieren Sie den Sender, den Sie zu den Favoriten hinzufügen möchten und drücken Sie die **OK-Taste (2)**. Das Sternsymbol wird anschliessend ausgefüllt dargestellt.
4. **Favoriten entfernen:** Markieren Sie das Stern-Symbol auf dem Sender, den Sie aus den Favoriten entfernen möchten und drücken Sie die **OK-Taste (2)**. Das Sternsymbol wird anschliessend unausgefüllt dargestellt.
5. Drücken Sie die **Startseite-Taste (3)** auf der Fernbedienung, um die Einstellungen zu übernehmen.

Favoriten sortieren: Um die Favoriten zu sortieren, markieren Sie das Pfeil-Symbol beim Sender, den Sie in die Favoriten verschieben möchten und drücken Sie die **OK-Taste (2)**.

Anschliessend können Sie den Sender mit den Navigationstasten nach oben oder nach unten verschieben. Wenn Sie die korrekte Position erreicht haben, bestätigen Sie mit der **OK-Taste (2)**.



Bedienung

Verhalten der Funktionstasten:

- Diverse Funktionstasten haben ein anders Verhalten gegenüber der QL TV Fernbedienung



Home-Taste: führt immer zum aktuell laufenden TV Programm zurück



Zurück-Taste: geht immer Schritt für Schritt zurück (ausser Guide)



Blendet direkt Sendungsinformationen der laufenden Wiedergabe ein



Systemeinstellungen über die Einstellungen zugänglich



Navigationstaste bei laufender Wiedergabe: 1 x Links: Menü
1 x Rechts: Senderliste (live) 2 x Rechts: Favoriten & Sendergruppen



Führt direkt zu den installierten Apps und Google Play Store



Ist der TV Guide aktiviert, verhalten sich die Tasten



wie rechts unter 6.5 beschrieben anders



HbbTV aufrufen / verlassen (sofern TV Sender dies anbietet)

6.1 Senderwechsel

Über **Senderwechsel-Taste** (1) können Sie die Sender wechseln.
Mit Δ wechseln Sie zum nächsten höheren Sender und mit ∇ zum nächsten tieferen Sender.



6.2 Lautstärke

Die Lautstärke können Sie mit der **Lautstärke-Taste** (2) regulieren.

6.3 Navigation

Mit Hilfe der **Naviations-Taste** (3) navigieren Sie innerhalb des Menüs der TV-Box. (Durch Druck auf den entsprechenden Bereich des Rings navigieren Sie nach oben, unten, rechts oder links).

Mit der **OK-Taste** (4), bestätigen Sie Ihre Auswahl.

Bei laufendem TV-Programm Navigations-Taste (3)

1x Links: Menü
1x Rechts: Senderliste
2x Rechts: Favoritenliste und Sendergruppen

6.4 Startseite

Durch Drücken der **Startseite-Taste** (5) kommen sie von überall zurück zum TV-Programm.

Durch Drücken der **OK-Taste** (6) wird das aktuelle TV-Programm angezeigt. Alternativ können Sie mit der **Naviations-Taste** (3) durch die Startseite navigieren.

6.5 TV-Programm-Guide

Mit der **Guide-Taste** (7) rufen Sie den TV-Guide auf. Der TV-Guide zeigt Ihnen eine Übersicht des aktuellen Programms.

Im Guide können Sie, mit den **Naviations-Taste** (3) zwischen den Sendern wechseln. Nach rechts und links bewegen Sie sich auf der zeitlichen Achse und können sich vergangene und zukünftige Sendungen anzeigen lassen.

Mit den **Spurfunktions-Tasten** \ll und \gg (8) können Sie einen Tag vor- oder zurückspringen. Die Linie markiert den aktuellen Zeitpunkt. Mit der **Zurück-Taste** (9) können Sie direkt Tag und Zeit auswählen.



Haben Sie eine gewünschte Sendung gefunden, erhalten Sie mit der **OK-Taste** (6) weitere Informationen und Optionen zur angewählten Sendung. Mit der **Play / Pause-Taste** (7) können Sie die Sendung oder den Sender ohne weitere Informationen direkt schauen.

Vergangene Sendungen der letzten 7 Tage können Sie anschauen. Zukünftige Sendungen können Sie eine Aufnahme programmieren, aber diese noch nicht anschauen.

Betrieb

Anleitungen:

- Es wird zwei Videoanleitung geben (noch nicht vorhanden)
- Installationsanleitung
- Bedienungsanleitung – (sollte noch kommen) ?



B4246BD6.pdf



Handbuch



WWZ2502 User_Manual.pdf

Analyse-Tool

Zattoo Bridge:

- Das Analyse-Tool Bridge wird über OrderDesk aufrufbar sein – es benötigt jedoch ein persönliches Login
→ <https://bridge.zattoo.com/wwz/signup> - mit WWZ E-Mail Adresse registrieren - Bridge: <https://bridge.zattoo.com/wwz/customer-support?environment=production>
- Senderstatus – Live-Status und 30 Tage zurück einsehbar
- Senderpaket Berechtigungen
- Verbindung zum Internet
- Aufnahmen / Speicherangabe
- Video on Demand (kommt erst später – Rakuten Videothek)
- Gerätetestatus – App Version – Geräteaktivitäten
- Streamqualität – Aktivitäten
- Kontoaktionen (Box, Web, App)

INDIVIDUELLES PAKET 2025

Technologie	KOAX
Anschluss Eigentümer	WWZ
Netzpartner	WWZ
E-Mail Netzprüfungsstelle	info@wwz.ch
DTV-Gebühr erlassen	Nein

TV 42.- CHF/Monat
Gültig seit: 12.03.2025
Mindestvertragsdauer: 30.06.2025

User id (Zattoo) 846335
Username (Zattoo) 846335

TV-Box
TV box resource number (Zattoo) 45351
TV box serial number (Zattoo) SWZWL4420243401148
TV box ethernet MAC (Zattoo) 084F66D27CE0

Entertainment

- SENDERPAKETE VERWALTEN
- TV-EINSTELLUNGEN
- TV SERVICESTATUS

Blizz TV M

7 Tage Replay

- 215+ Sender
- Aufnahme: 500 Std.
- 4 Geräte gleichzeitig nutzbar

STREAMINGBOX IPTV-STB WWZ

SERIENNUMMER	SWZWL4420243401148
GÜLTIG AB	12.03.2025 00:00

ACTIONEN DETAILS TV SERVICESTATUS

Bridge v.2.2507.0 BRIDGE by ZATTOO

EN / DE

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard

User Dashboard

Nutzerinformation

Nutzer ID 850

Aktive Geräte in den letzten 24 Stunden

WEB

UUID | 041URd9Em8fV1RAEVldrf

Zuletzt aktiv | 12.03.2025, 20:33

SKYWORTH BOX

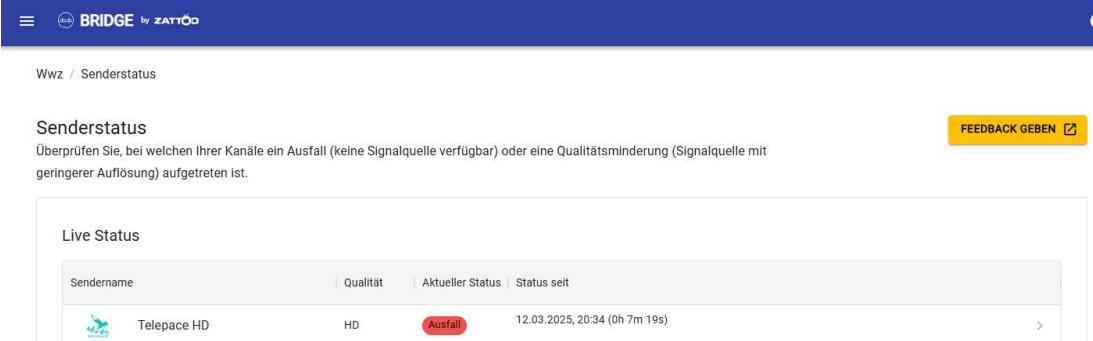
UUID | SWZWL4420243401133

Zuletzt aktiv | 12.03.2025, 20:25

Analyse Bridge-Tool

Senderstatus:

- Senderstatus – Live-Status → aktuelle Störungen



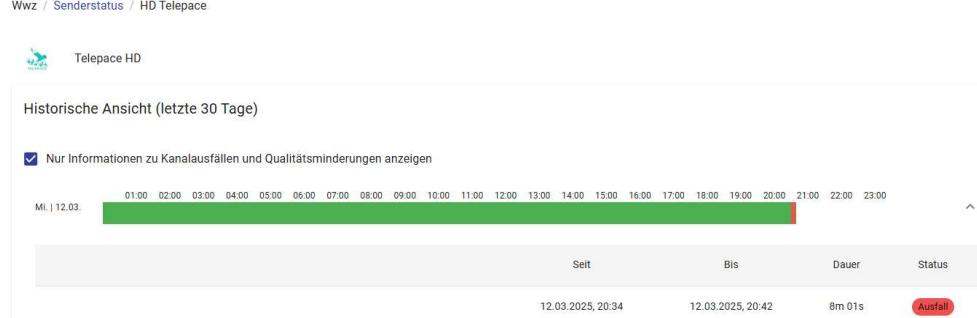
Wwz / Senderstatus

Senderstatus
Überprüfen Sie, bei welchen Ihrer Kanäle ein Ausfall (keine Signalquelle verfügbar) oder eine Qualitätsminderung (Signalquelle mit geringerer Auflösung) aufgetreten ist.

Live Status

Sendername	Qualität	Aktueller Status	Status seit
Telepace HD	HD	Ausfall	12.03.2025, 20:34 (0h 7m 19s)

FEEDBACK GEBEN



Wwz / Senderstatus / HD Telepace

Telepace HD

Historische Ansicht (letzte 30 Tage)

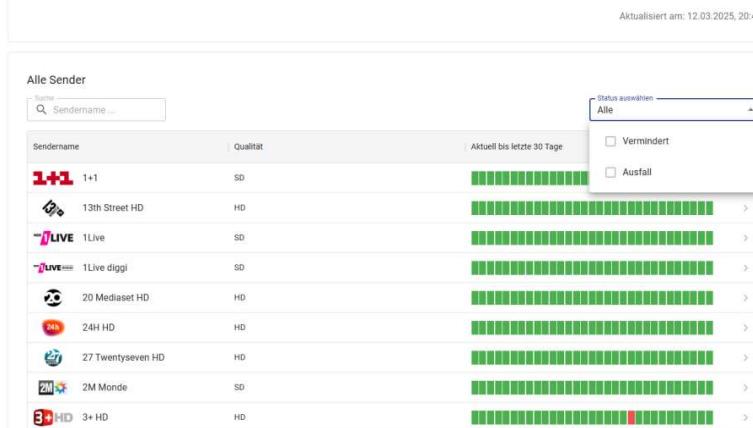
Nur Informationen zu Kanalausfällen und Qualitätsminderungen anzeigen

01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	
MI. 12.03.																							

Seit Bis Dauer Status

12.03.2025, 20:34 12.03.2025, 20:42 8m 01s Ausfall

- bis 30 Tage zurück einsehbar



Aktualisiert am: 12.03.2025, 20:45

Alle Sender

Sendername	Qualität	Aktuell bis letzte 30 Tage
1+1 1+1	SD	
13th Street HD	HD	
1Live	SD	
1Live diggi	SD	
20 Mediaset HD	HD	
24H HD	HD	
27 Twentyseven HD	HD	
2M Monde	SD	
3+HD 3+ HD	HD	

3+HD 3+ HD

Historische Ansicht (letzte 30 Tage)

Nur Informationen zu Kanalausfällen und Qualitätsminderungen anzeigen

01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	
Do. 20.02.																							

Seit Bis Dauer Status

20.02.2025, 05:50 20.02.2025, 05:56 6m 00s Ausfall

Analyse Bridge-Tool

Dashboard Kundenkonto:

- Geräte, welche in den letzten Tagen aktiv waren
- Senderpaket Berechtigungen
- Kontoaktionen (Box, Web, App)
- Verbindungsart zum Internet
- Aufnahmen / Speicherangabe
- Video on Demand (kommt erst später – Rakuten Videothek)

- Anzeige erst, wenn ein Gerät einmal aktiv im Netz war



Wwz / Customer Support

- Suchmöglichkeiten:
 - Geräte ID
 - User ID
 - Public IP



Wwz / Customer Support

BRIDGE by ZATTÖD

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard

User Dashboard

Nutzerinformationen

Nutzer ID
850

ZUYA

Berechtigungen

Cp Adult
Cp Bein Turk Movie
Wwz Tv G01 Tier04
Gt12.Top
Cp Portuguese
Cp Italian
Cp Plus
Cp Turk
Cp French
Cp Bosnian
Cp My Sports Basis
Cp Sports Shared
Cp Albanian
Cp Sports Basis
Cp Serbian
Cp Rakuten Tvod

Aktive Geräte in den letzten 24 Stunden

Icon	Device Type	UID	Last active	Streamed hours	Max Quality	Streaming Errors	App Version
Tablet	WEB	04IJRd9Em8fV1RAEVldrf	12.03.2025, 20:33	0h 58m 40s	98%	1	3.2509.0
TV	SKYWORTH BOX	SWWL4420243401133	12.03.2025, 20:25	14h 17m 20s	100%	2	2.2444.0

STREAM QUALITÄT GERÄTE STATUS

Aktive Geräte in den letzten 14 Tagen

Es wurden keine Geräte gefunden. Dieser Nutzer war in den letzten 14 Tagen nicht aktiv.

Kontoaktivität

Nutzeraktivität

Zuletzt aktiv | 12.03.2025, 20:18
Fehler | 0

Aufnahmespeicher

Benutzt	Frei	Gesamt
2h 10m	1.997h 50m	2.000h 0m

Letzte Aufnahme hinzugefügt | 12.03.2025, 20:32
Fehler | 0

KONTO-AKTIONEN

NETZWERK AUFNAHMEN

Ausgeliehene & Gekauft Videos

TVOD

Analyse Bridge-Tool

ZUYA-Berechtigungen - Senderpakete:

- Berechtigungen im Bridge unter ZUYA

TV BASIS	TV S	TV M	TV L
130 TV-Sender	250 TV-Sender	300 TV-Sender	300 TV-Sender
100 Radiosender Lineares TV	210 Radiosender Restart und Live-Pause	250 Radiosender 7 Tage Replay	250 Radiosender 7 Tage Replay Werbespulen Gleichzeitig 8 Streams Maximal 6 Zusatzboxen 500h Aufnahmen
Gleichzeitig 2 Streams Maximal 6 Zusatzboxen			2000h Aufnahmen
ADDITIONAL PACKAGES			LANGUAGE PACKAGES
<input type="checkbox"/> MYSPORTS MONATSABO +39.90 CHF/Monat	<input type="checkbox"/> PORTUGIESISCHE +4.90 CHF/Monat		
<input type="checkbox"/> MYSPORTS JAHRESABO +29.90 CHF/Monat	<input type="checkbox"/> SERBISCH +24.90 CHF/Monat		
<input type="checkbox"/> MYSPORTS PLUS +32.- CHF/Monat	<input type="checkbox"/> ENGLISCH +6.90 CHF/Monat		
<input type="checkbox"/> SPORTS +11.- CHF/Monat	<input type="checkbox"/> BOSNISCH +14.90 CHF/Monat		
<input type="checkbox"/> UNTERHALTUNGSPAKET +22.- CHF/Monat	<input type="checkbox"/> ALBANISCH +19.90 CHF/Monat		
<input type="checkbox"/> EROTIK +24.- CHF/Monat	<input type="checkbox"/> TÜRKISCHE +4.90 CHF/Monat		
	<input type="checkbox"/> BEIN MOVIES TURK +5.90 CHF/Monat		

Name		Auflistung der ZUYA-Account-Permissions
tv Basis		wwz_tv_g01_tier01
tv S		wwz_tv_g01_tier02 cp_plus
tv M		wwz_tv_g02_tier03_gt12_bv cp_plus cp_italian cp_french
tv L		wwz_tv_g01_tier04_gt12_top cp_plus cp_italian cp_french cp_replay_premium
MySports		cp_my_sports_basis cp_sports_shared
MySports Plus		cp_my_sports_basis cp_sports_basis cp_sports_shared
Sports		cp_sports_basis cp_sports_shared
Erotik		cp_adult
Unterhaltungspaket		cp_entertainment_basis cp_entertainment_english
Französisch		cp_french
Portugiesisch		cp_portuguese
Serbisch		cp_serbian
Englisch		cp_entertainment_english
Italienisch		cp_italian
Bosnisch		cp_bosnian
Albanisch		cp_albanian
Türkisch		cp_turk
beIN Movies Turk		cp_bein_turk_movie
Russisch		cp_russian

Analyse Bridge-Tool

Kontoaktivität:

- Sessions & Gerätezugriffe
- IP Adresse
- Berechtigungen

BRIDGE by Zattoo

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard / Konto-Aktionen / 3-11 / 20:30:20

Konto-Aktionen

Überprüfen Sie die Aktivitäten des Nutzers in den letzten 14 Tagen.

Nutzerinformationen

850 Nutzer ID

Filter

Heute Gestern Mo. | 10.03. So. | 9.03. Sa. | 8.03. Fr. | 7.03. Do. | 6.03. Mi. | 5.03. Di. | 4.03. Mo. | 3.03. So. | 2.03. Sa.

Aktiv Aktiv Aktiv Inaktiv Inaktiv Inaktiv Aktiv Aktiv Aktiv Inaktiv Inaktiv

LINK KOPIEREN

FILTER ZURÜCKSETZEN

Gestern

Session gestartet auf skyworth box	20:30:20
Session gestartet auf skyworth box	20:30:19
Session gestartet auf skyworth box	20:30:19
Session gestartet auf skyworth box	20:30:09
Session gestartet auf skyworth box	20:30:09
Session gestartet auf skyworth box	20:30:09

ZUSAMMENFASSUNG

Feld	Wert
App	skyworth box
Uuid	SWZWL4420243401133
Region	WWZ CH Region (560204)
Client IP Adresse	82.136.74.193
Session ID	298c06af20d533e5add55f622eccee2b43fd17703a6c783...
ZUYA Berechtigungen	cp_adult, cp_bein_turk_movie, wwz_tv_g01_1ier04_gt12_top...

BRIDGE by Zattoo

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard / Konto-Aktionen / 3-12 / 21:12:23

Konto-Aktionen

Überprüfen Sie die Aktivitäten des Nutzers in den letzten 14 Tagen.

Nutzerinformationen

850 Nutzer ID

Filter

Heute Gestern Mo. | 10.03. So. | 9.03. Sa. | 8.03. Fr. | 7.03. Do. | 6.03. Mi. | 5.03. Di. | 4.03. Mo. | 3.03. So. | 2.03. Sa.

Aktiv Aktiv Aktiv Inaktiv Inaktiv Inaktiv Aktiv Aktiv Aktiv Inaktiv Inaktiv

LINK KOPIEREN

FILTER ZURÜCKSETZEN

Heute

Angemeldet auf web	21:12:23
Ausgeloggert von web	20:58:25

ZUSAMMENFASSUNG

Feld	Wert
App	web
Uuid	04UR09Em8fV1RAEVldrf
Region	WWZ CH Region (560204)
Client IP Adresse	212.4.65.213
Session ID	4d66cd0c2dc0c1e080ed98e412e999f3d23fb8f4a358e41...
ZUYA Berechtigungen	cp_adult, cp_bein_turk_movie, wwz_tv_g01_1ier04_gt12_top...

Analyse Bridge-Tool

Aufnahmespeicher:

- Speicher-Info
- Hinzugefügte und entfernte Aufnahmen

BRIDGE by ZATOOL

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard / Netzwerk Aufnahmen / 8 / oJXTHpUBjgJThwi0alc0

Aufnahmespeicher

Benutzt	Frei	Gesamt
4h 25m	1.995h 35m	2.000h 0m

Letzte Aufnahme hinzugefügt | 12.03.2025, 21:13

Fehler | 0

Diese Woche	Letzte Woche	24.02. - 02.03.	17.02. - 23.02.	10.02. - 16.02.	03.02. - 09.02.	27.01. - 02.02.	20.01. - 26.01.
Alle 6	Alle 0	Alle 0	Alle 2	Alle 0	Alle 0	Alle 0	Alle 0
Hinzugefügt + 6	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 1	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 0
Entfernt - 0	Entfernt - 0	Entfernt - 0	Entfernt - 1	Entfernt - 0	Entfernt - 0	Entfernt - 0	Entfernt - 0

Woche 8 - Mittwoch | 19.02.

16:30 Einzelaufnahme gelaufen	MediaShop (19.02. - 15:00)
16:28 Einzelaufnahme hinzugefügt	MediaShop (19.02. - 15:00)

Aufnahmespeicher

Benutzt	Frei	Gesamt
3h 0m	1.997h 0m	2.000h 0m

ZUSAMMENFASSUNG

Feld	Wert
Programm ID	363651541
Qualität	hd
Start	19.02. - 15:00
Ende	19.02. - 18:00

BRIDGE by ZATOOL

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard / Netzwerk Aufnahmen / 11 / Gc_9i5UBYnPAY5FWqaiT

Aufnahmespeicher

Benutzt	Frei	Gesamt
4h 25m	1.995h 35m	2.000h 0m

Letzte Aufnahme hinzugefügt | 12.03.2025, 21:13

Fehler | 0

Diese Woche	Letzte Woche	24.02. - 02.03.	17.02. - 23.02.	10.02. - 16.02.	03.02. - 09.02.	27.01. - 02.02.	20.01. - 26.01.
Alle 6	Alle 0	Alle 0	Alle 2	Alle 0	Alle 0	Alle 0	Alle 0
Hinzugefügt + 6	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 1	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 0	Hinzugefügt + 0
Entfernt - 0	Entfernt - 0	Entfernt - 0	Entfernt - 1	Entfernt - 0	Entfernt - 0	Entfernt - 0	Entfernt - 0

Heute - Mittwoch | 12.03.

16:28 Einzelaufnahme hinzugefügt	MediaShop (19.02. - 15:00)
21:13 Serienaufnahme gestartet	Mittendrin - Flughafen Frankfurt (12.03. - 21:00)

Aufnahmespeicher

Benutzt	Frei	Gesamt
2h 55m	1.997h 5m	2.000h 0m

ZUSAMMENFASSUNG

Feld	Wert
Programm ID	366136142
Qualität	hd
Start	12.03. - 21:00
Ende	12.03. - 21:45

Analyse Bridge-Tool

Geräte Status:

- Geräteaktivitäten
- Verbindungsart zum Internet
- Updateinformationen
- IP Adresse
- Videoauflösung
- 14 Tage

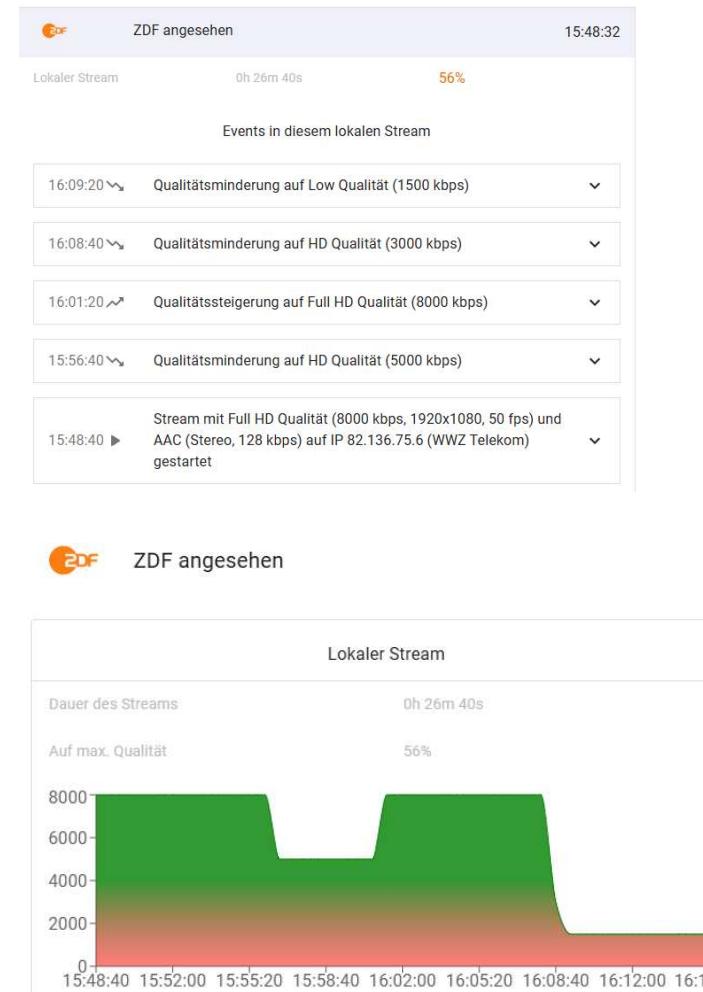
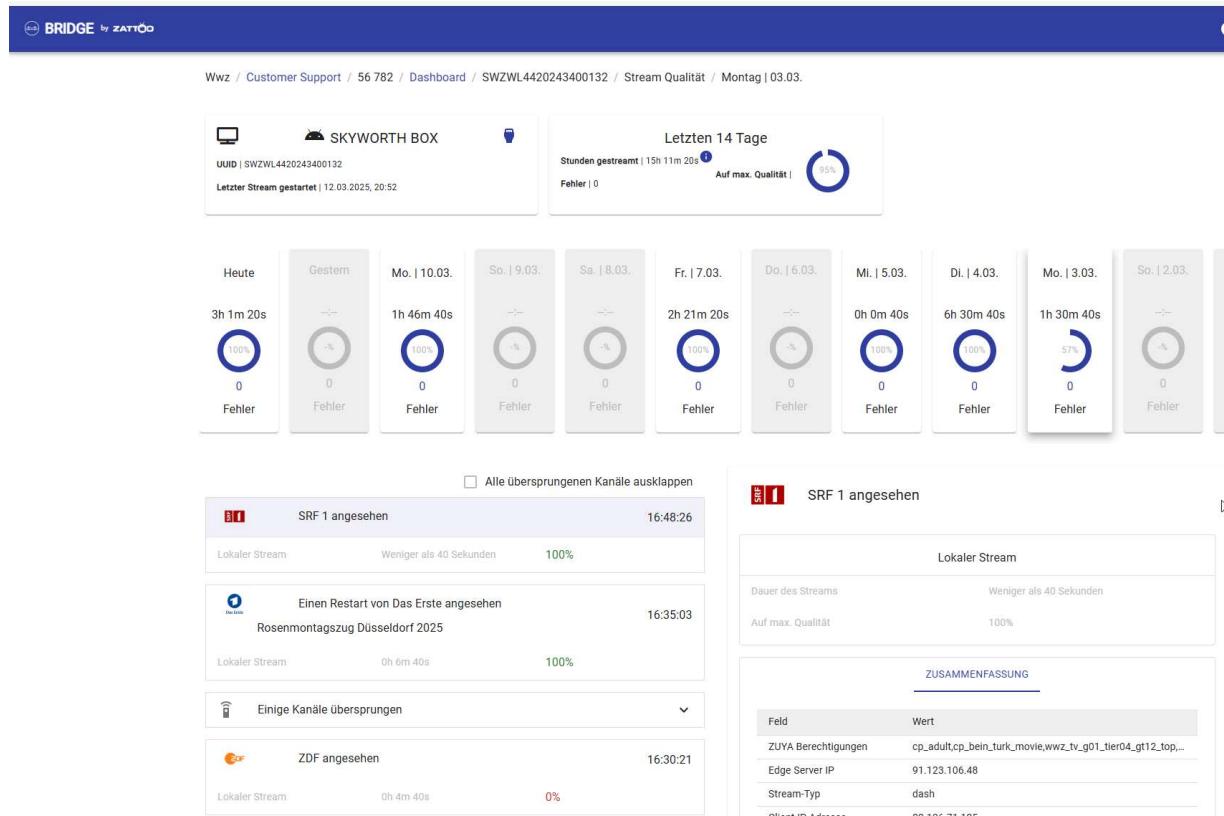
The screenshot shows the BRIDGE by Zattoo dashboard interface. At the top, there is a header with the BRIDGE logo and navigation links: Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard / SWZWL4420243401133 / Geräte Status / Gestern / 20:30:46. Below the header, there is a section for the SKYWORTH BOX device, showing its UUID (SWZWL4420243401133) and last active time (12.03.2025, 20:59). To the right, there are sections for 'Versionen' (Versions) and 'OS Version' (Operating System Version). Below these, a timeline shows the device's status for each day of the week: Heute, Gestern, Mo. | 10.03., So. | 9.03., Sa. | 8.03., Fr. | 7.03., Do. | 6.03., Mi. | 5.03., Di. | 4.03., Mo. | 3.03., So. | 2.03. Icons indicate whether the device was active or offline. At the bottom, there are two columns of activity logs. The left column shows events: 'App gestartet' (20:30:46), 'Gerät auf Standby gesetzt' (20:19:32), 'App im Hintergrund neu gestartet' (18:58:42, note: App Version von 2.2427.4 auf 2.2444.0 geändert), 'App im Hintergrund neu gestartet' (18:56:28, note: App Version von 2.2444.0 auf 2.2427.4 geändert), 'Gerät heruntergefahren' (18:50:38), and 'Screensaver angezeigt' (15:59:26). The right column shows a 'ZUSAMMENFASSUNG' (SUMMARY) table with the following data:

Feld	Wert
Verbunden über	LAN
Wifi Details	BSSID:;SSID:;channel:0;frequency:0;linkspeed:100000;signal:-...
App Version	2.2444.0
IP Adresse	82.136.74.195
Videoauflösung	1920x1080

Analyse Bridge-Tool

Stream Qualität:

- Profile: SD (Basis Profil) 1.5 Mb/s HD: 5.0 Mb/s Full HD: 8.0 Mb/s UHD: 20.0 Mb/s
- Anzeige kleiner 100 % deutet auf ungenügende Bandbreite hin – Kundennetzwerk analysieren



Fehlerbilder (nicht abschliessend)

Die wichtigsten 1st Steps mit Bridge-Tool & Referenz-Box:

- Bild- und/oder Tonstörung
 - (lokal – Anschluss / Kundeninstallation)
 - Senderanalyse mit Bridge-Tool
 - Streamqualität auf betroffener Box mit Bridge-Tool
 - Netzwerkkontrolle mit Bridge-Tool
 - Kontrolle mit eigener Referenz-Box
- EPG nicht vorhanden oder lädt sehr langsam
 - Netzwerkkontrolle mit Bridge-Tool
 - Kontrolle mit eigener Referenz-Box
- App reagiert nicht nach dem Aufstarten
 - (keine Bedienung mit der Fernbedienung möglich)
 - Reboot (vom Strom nehmen) > Problem gelöst?
 - oder Problem mit der Fernbedienung (Batterien)?
 - oder Plattform (Kontrolle mit eigener Referenz-Box)?
- Auf der Referenz-Box reproduzierbare Fehler
 - Sender fällt aus – im Bridge-Tool aber Status OK
 - Bild und Ton ab Quelle und auch Replay nicht OK
 - Provisionierungsfehler (Aktivierung / Senderpakete)
 - mit Xurrent in den Incident Prozess überführen
- Aufnahmen Fehler auf Kunden-Box
 - geplante Aufnahmen werden nicht aufgezeichnet
 - Aufnahmen sind sichtbar, Abspielen nicht möglich
 - Kontrolle der Aufnahmen im Bridge-Tool (Status)
 - mit Xurrent in den Incident Prozess überführen

Fehlerbilder – erste Erfahrungen HomeService Team

- Im Full-HD Modus hat sie super funktioniert. Leider hat sie die UHD Auflösung meines Panasonic TVs nicht erkannt oder im Shop die von unserem Sony Leihgerät und verblieb in Full-HD. Wenn ich in den Einstellungen die Auflösung manuell umgestellt habe, hat das geklappt nur die Bilder ruckeln danach, also wieder zurück zu Full-HD.
- Die Status-LED scheint mir doch recht grell und anscheinend kann man die nicht dimmen. Die Box steht bei mir sichtbar direkt unter dem TV und LED lenkt vom fernsehschauen ab.
- Weil die Strong FB keine separate Taste für Box und TV hat, hat sich folgender Effekt bei mir eingestellt. Beim Einschalten der Box über HDMI-CEC, schaltet auch mein TV und mein AV-Receiver ein. Beim Ausschalten reagiert mein AV-Receiver nicht mehr und bleibt eingeschaltet. Bei mir nicht so tragische, weil ich einen 15 Minuten Timer bei Inaktivität im AV-Receiver habe.



OrderDesk – Vorschau (Testumgebung)

Die wichtigsten Infos für Support:

- Unter Produkte sieht man Infos zu
 - Box
 - User ID für Mobile TV-App (Smartphone/Tablet App & Web TV)
 - Produkt
 - Senderpaket
- Links zum Bridge-Tool, Senderpaket verwalten, Einstellungen

PRODUKTE

INDIVIDUELLES PAKET 2025

Technologie	FTTH
Anschluss Eigentümer	WWZ
Netzpartner	WWZ
E-Mail Netzprüfungsstelle	info@wwz.ch
DTV-Gebühr erlassen	Nein

TV 114.90 CHF/Monat
(Gültig seit: 13.03.2025
Mindestvertragsdauer: 30.06.2025)

User id (Zattoo)	178096
Username (Zattoo)	178096

TV-Box
TV box resource number (Zattoo): 45353
TV box serial number (Zattoo): SWZWL4420243401140
TV box ethernet MAC (Zattoo): 084F66D27EAE

MySports Plus Jahresabo

Entertainment
English

WWZ TELEKOM AG

Kundennummer: 1326385 Geburtstag: 18.12.2024 Mobile: 079 319 25 25 E-Mail: info@wwz.ch

ÜBERSICHT **PRODUKTE & GERÄTE** **KOMMUNIKATION** **BESTELLUNGEN** **NEUE PRODUKTE BESTELLEN**

- Rote Einfärbung: Kunde hat noch QL Produkte
- Hellorange Einfärbung: Kunde ist über Migration informiert
- Hellbraune Einfärbung: Kunde ab 5 Tage vor Migration – Freezed für Mutationen
- Blaue Einfärbung: Kunde ist vollständig migriert

→ SENDERPAKETE VERWALTEN

→ TV-EINSTELLUNGEN

← ZURÜCK

TV-EINSTELLUNGEN

PASSWORT & PIN

E-MAIL
info@wwz.ch

NEUES PASSWORT ZUSTELLEN **NEUEN PIN ZUSTELLEN**

→ TV SERVICESTATUS

- Aufruf Bridge-Tool

Dieser Aufruf ist auch über Aktionen auf dem Gerät möglich

Cockpit – Vorschau (Testumgebung)

Die wichtigsten Infos für Support Mobile TV-App & PIN:

- Unter meine Produkte kann der Kunde Passwort für Mobile TV-App & Kauf PIN ändern

The screenshot shows the 'Meine Produkte' (My Products) section of the WWZ Cockpit. At the top, there is a banner with the text 'DAS WWZ COCKPIT KURZ ERKLÄRT' and a link to 'INTERVIEW'. Below the banner, there are three cards: 'PROFIL' (Profile), 'DOKUMENTE' (Documents), and 'VERBRAUCH' (Consumption). Under 'PROFIL', there is a link to 'ZUM PROFIL →'. Under 'DOKUMENTE', there is a link to 'ZU DEN DOKUMENTEN →'. Under 'VERBRAUCH', there is a link to 'ZUM VERBRAUCH →'. Below these cards, there is a section titled 'LETZTE RECHNUNGEN' (Last Invoices) with the message 'Sie haben noch keine Rechnungen.' (You have no invoices yet). Under 'MEINE PRODUKTE', it shows 'ZUGERSTRASSE 35, 6312 STEINHAUSEN' and 'Adressen: Michel Keller, Zugerstrasse 35, 6312 Steinhausen'. To the right, it shows '203.50 CHF/MONAT'. At the bottom, there is a 'PRODUKTE ANPASSEN' (Product Adjustments) section with a 'WWZ ÜBERSICHT' (WWZ Overview) button and a 'BLIZZ TV M 215+ Sender 42 - CHF' button. A plus sign (+) is also present.

The screenshot shows the 'TV-EINSTELLUNGEN' (TV Settings) section of the WWZ Cockpit. At the top, it shows '42.- CHF/MONAT'. Below this, there is a 'MINDESTVERTRÄGSDAUER' (Minimum Contract Duration) note: 'Das Produkt kann frühestens per 30.03.2025 gekündigt werden.' (The product can be terminated earliest on 30.03.2025). Under 'TV', it shows 'BLIZZ TV M' with '7 Tage Replay', '215+ Sender', 'Aufnahme: 500 Std.', and '4 Geräte gleichzeitig nutzbar'. To the right, there is a 'PRODUKTE ANPASSEN' (Product Adjustments) button. On the right side, there is a sidebar with 'WEITERE AKTIONEN' (More Actions) and a list of links: 'SENDERANGEBOT', 'SENDERPAKETE VERWALTEN', 'SENDERPAKETE VERWALTEN', 'WEB-TV', 'TV-EINSTELLUNGEN' (with a mouse cursor pointing to it), 'TV-EINSTELLUNGEN', and 'TV-SERVICESTATUS'. Below the sidebar, there is a 'TV-BOX' section with 'TV box serial number (Zattoo): SWZWL442024340148' and 'TV box ethernet MAC (Zattoo): 084766027CEO'. At the bottom, there is a 'ENTERTAINMENT' section and a 'ZURÜCK' (Back) button. The main title 'TV-EINSTELLUNGEN' is bolded.

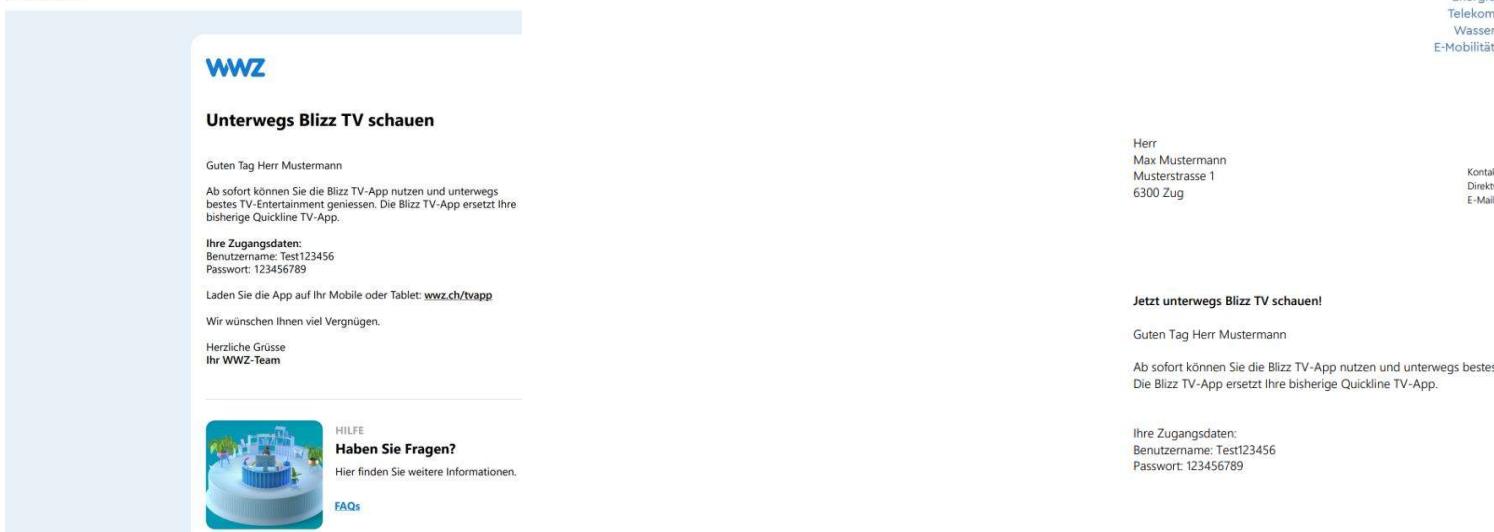
Informationsfluss Mobile TV-App Zugang

Gemäss geplantem Kommunikationskonzept*:

- Einen Tag vor Umstellungstag erhält der Kunde die Zugangsdaten der Mobile TV-App (Smartphone/Tablet & Web) - 1. Prio ist die Zustellung per E-Mail. 2. Prio die Zustellung per Brief (wenn keine E-Mailadresse vorhanden ist)

WWZ info@wwz.ch
An Max Mustermann

Energie
Telekom
Wasser
E-Mobilität



Zug. im Juni 2025

Jetzt unterwegs Blizz TV schauen!

Guten Tag Herr Mustermann

Ab sofort können Sie die Blizz TV-App nutzen und unterwegs bestes TV-Entertainment geniessen. Die Blizz TV-App ersetzt Ihre bisherige Quickline TV-App.

Ihre Zugangsdaten:
Benutzername: Test123456
Passwort: 123456789

Laden Sie die App auf Ihr Mobile oder Tablet:

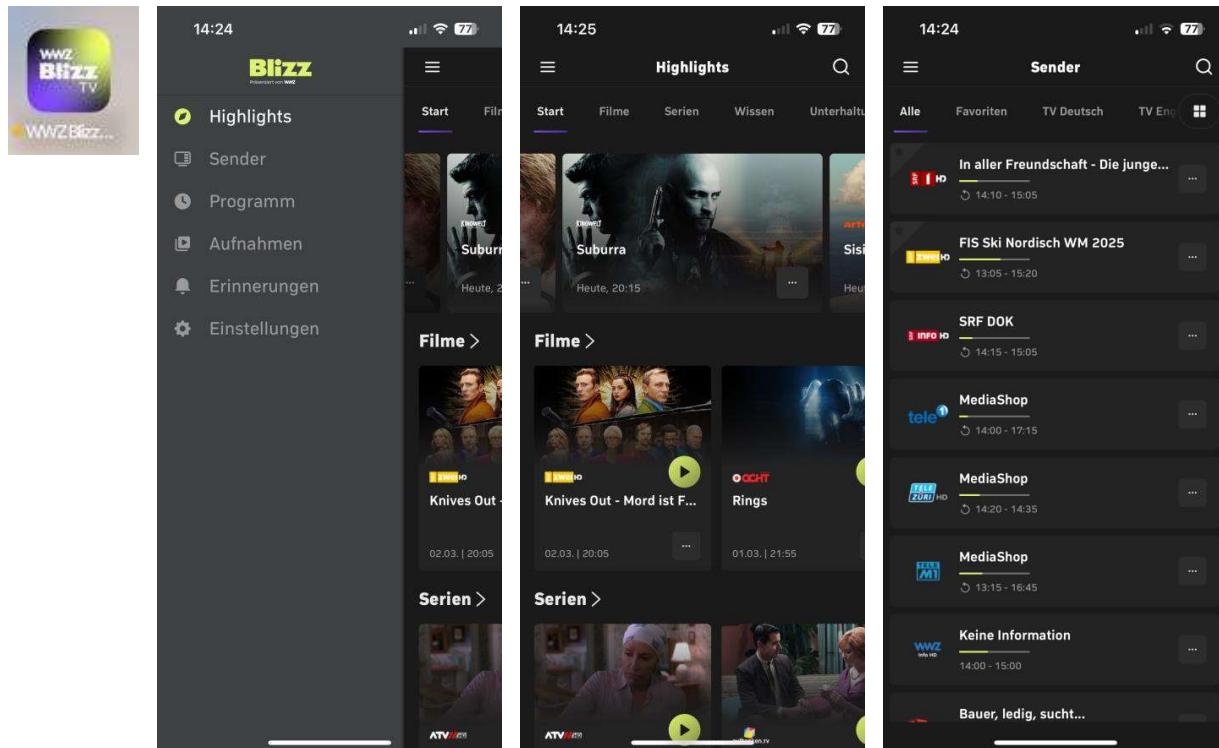
Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen.

Herzliche Grüsse
Ihr WWZ-Team

- * Kommunikationskonzept sieht Landingpage Migration, Cockpit mit Migrations-Info &
- Persönliches Ankündigungsschreiben 21 Kalendertage vor der Umstellung
- 3 Arbeitstage vor Umstellung Paket mit TV Box versandt – Kunden mit E-Mail und Mobilenummer erhalten Versandbenachrichtigung mit Sendungsverfolgungs-Link
- 1 Arbeitstag vor der Umstellung erhält der Kunde die Zugangsdaten Mobile/TV-App
- Nach Wechsel der TV-Box erhält der Kunde per E-Mail eine Erfolgsnachricht
- 7 Kalendertage nach Umstellung erhält der Kunde – falls er die Box nicht aktiviert hat – per E-Mail eine Aufforderung zu wechseln; 2. Reminder per Brief nach 14 Tagen; danach erfolgt sonst ein Anruf aus dem Kundencenter

Mobile TV-App (Smartphone & Tablets) / Web-TV

- Einen Tag vor Umstellungstag erhält der Kunde die Zugangsdaten der Mobile TV-App / Web-TV



FAQs – Inputs

FAQs werden auf der Landingpage & Xurrent bereitgestellt:

- Werden die QL TV Aufnahmen übernommen? Nein
- Wie lange bleiben die neuen Aufnahmen gespeichert? Unbeschränkt
- Funktioniert die TV-Box nur in WWZ-Netzen? Uneingeschränkt in Schweizer Netzen
- Kann im Ausland live oder Aufnahmen geschaut werden? Nein, Geoblocking greift sowohl live als auch für Aufnahmen
- Wieviele Stunden Aufnahmen stehen zur Verfügung? Wie bisher gemäss gewähltem Produkt
- Wieviele Boxen, Smartphone/Tablet Apps & Websessions möglich? Gleichzeitige Streams & Anzahl Zusatzboxen gemäss gewähltem Produkt
TV S 2 Streams TV M 5 Streams TV L 8 Streams gleichzeitig / Anzahl OTT Geräte keine Limitation
- Hat die TV-Box einen Reset-Knopf? Nein, Werksreset über Einstellungen –Geräteeinstellungen – Info – Auf Werkseinstellungen zurücksetzen
- Was wird bei Werksreset gelöscht? Alle Einstellungen (inkl. Google-Account). Favoriten – Aufnahmen (bestehende/geplante) bleiben erhalten
- Braucht es für die TV-Box Login Daten? Die TV-Box registriert sich automatisch über Internet
- Was bedeutet "Es ist ein Fehler aufgetreten. Bitte versuchen Sie es erneut, oder wenden Sie sich an Ihren Netzbetreiber. (200)"?
Die TV-Box ist noch nicht provisioniert / Aufschaltdatum liegt in der Zukunft / nicht korrektes Gerät zum Service
- Muss die Fernbedienung gekoppelt werden? Passiert automatisch – kann mit OK & Volume – forciert werden
- Wird ein Google Account benötigt? Nein, ausser für weitere Apps
- Wo finde ich die Seriennummer oder Softwareversion? Seriennummer und Softwareversion: Einstellungen – Info – Status
Seriennummer unten auf dem Gerät SN: immer mit SWZWL.....

FAQs – Inputs

FAQs werden auf der Landingpage & Xurrent bereitgestellt:

-
-
-

- Danke für Eure Aufmerksamkeit – Präsentation & Links folgen per E-Mail

- FAQ-Sammlung hier:

https://wwzzug.sharepoint.com/:x/r/teams/WWZTelekom-Strategie2.0/Freigegebene%20Dokumente/Projekt%20WWZ%20Produkte%20Rollout%20%F0%9F%9A%80/003_QB_Prozesse%20und%20Training/04%20Training/Trainingsmodul/Modul_07_Support_1st_Level/03_Mastervorlagen/03_Abgabe%20Dokumente%20f%C3%BCr%20Schulungsteilnehmer/Modul_7%20Support%201st%20Level/FAQs_IP_TV.xlsx?d=w5c10560c6dd5440faf4290130566635f&csf=1&web=1&

Beachtet: die Demo-Boxen sind im WWZ/Telcom Cablenet Netz für LAN freigegeben
nach beendetem Rollout und Cleanup werden die Demo-Boxen wieder deprovisioniert
(Demo-Services werden künftig auf OrderDesk direkt eingerichtet)



Technische Grundlagen

Datasheet TV-Box:

- Zattoo 2nd Generation STB HP44H
(Skyworth SKWHP44H-ZWL)
- AM Logic S905X4 24K DMIPS
- Android TV Operator Tier Certified (Android 14)
- UHD, AV1, Dolby VS19, HDR10+support
- Dolby MS12, Dolby Atmos support
- 4GB DDR4 and 16GB eMMC NAND
- 802.11ax (Wi-Fi 6) Dual Band 2x2 and BTLE 5.0
- USB 3.0 (900mA)
- HDMI2.1, HDCP1.4 & 2.3 SPDIF
- Bluetooth 5.0
- Toslink S/PDIF



Technische Grundlagen

Processor, Connectivity, Audio-&Video Formats

Core

- Amlogic S905X4 Quad A55
- 24K DMIPS
- 32K I/D cache
- 512KB L2 cache
- ARM G31 MP2
- OpenGL ES 3.2 Graphics engine

Wi-Fi

- 802.11ax 2 x 2 , Wi-Fi 6
- Dual Band 2.4GHz & 5GHz
- MIMO
- Wave 2
- Non-concurrent
- BTLE 5.0

Video Formats

- 4:3 and 16:9 aspect ratio
- 480i, 480p, 576i, 576p, 720p, 1080i, 1080p24, 1080p30, 1080p60
- 4Kx2Kp30, 4Kx2Kp60
- HEVC H.265
- MPEG-4, MP@ML, MP@HL profiles
- AV1 VC-1/VP8/VP9
- HDR-10, HDR 10+, HLG, Dolby VS10

Audio Formats

- 32KHz to 192KHz sample rates
- MPEG Audio Layers 1, 2 and 3
- AC-4
- AAC, OGG
- HE-AAC, AAC-LC
- AC-3, E-AC-3
- Dolby Audio (MS12 v2.4 config Y)
- Atmos Passthrough
- DTS

Technische Grundlagen

Vom Lieferanten verwendete Profile und deren benötigte Bandbreiten:

HLS/Dash Streams, Unicast ABR (Adaptive Bitrate):

Profile: SD (Base Profile 1.5 Mb/s), HD: 5.0 Mb/s, Full HD: 8.0 Mb/s, UHD: 20.0 Mb/s

System- und Plattformübersicht / Abgrenzungen

- IP-Netz:	IP-Netz schweizweit /Geoblocking im Ausland
- Anzahl gleichzeitig schaubare Streams pro Account: (auf verschiedenen Geräten/Apps)	1 bis 8 (Abhängig vom Abo)
- Umfangreiches Channel-Lineup, durch Ergänzung mit FAST-Channels, ca. 50	Free-Ad-Supported-Streaming TV
- DAS Channels: DAS bietet die Möglichkeit, Werbung innerhalb eines signalisierten Werbeblocks dynamisch zu ersetzen (durch Zattoo)	Dynamic Ad Substitution
- Google Account	Wird benötigt für den App-Download aus «Google Play» aber nicht für die Apps welche während der 1. Inbetriebnahme ausgewählt und installiert werden