

# 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 Bestandskunden bei

Aktuelle TV-Box entfernen



Neue TV-Box anschliessen



TV-Box



Fernbedienung



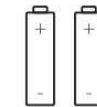
Netzteil



Ethernet-/LAN-Kabel



HDMI-Kabel



2 AAA-Batterien

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.

### Schritt 2

Sofern Sie das **LAN-Kabel** an die bisherige TV-Box angeschlossen haben, können Sie dieses auch für die neue TV-Box verwenden.



### Schritt 3

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

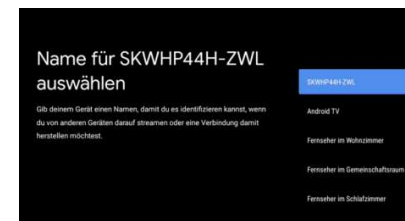
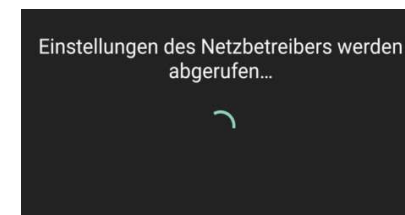
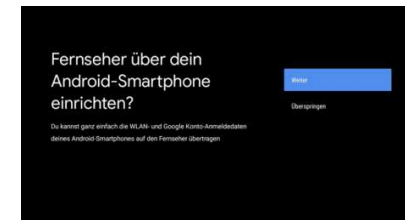
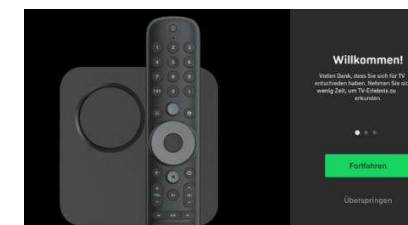
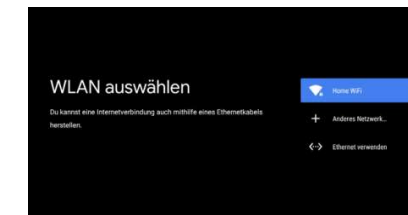
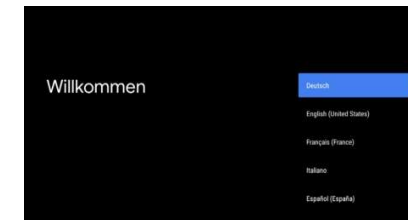
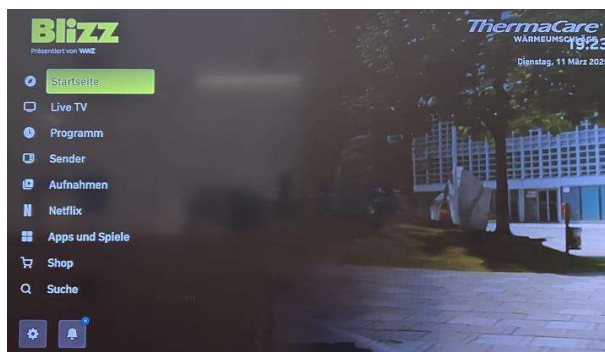


B4246BD6.pdf

# Inbetriebnahme

## Die wichtigsten Steps:

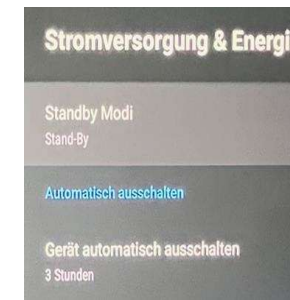
1. Batterien in die Fernbedienung einlegen.
2. Fernsehgerät einschalten.
3. TV-Top Box mit HDMI-Kabel an das Fernsehgerät anschliessen.
4. LAN-Kabel in der TV-Top Box einstecken (alternativ WLAN – in späterem Schritt).
5. Netzteil an die TV-Top-Box anschliessen.
6. Korrekten TV-Eingang auswählen.
7. 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)



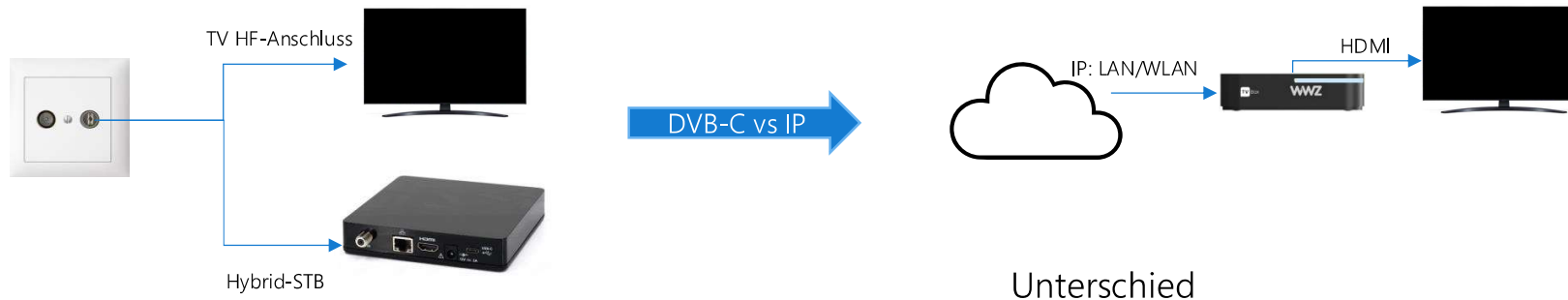
Optischer Audio-Ausgang (Toslink S/PDIF)  
HDMI-Ausgang  
LAN-Anschluss  
DC In (Betrieb 3.2W, Standby 2.0W)  
USB 3.0 (auf der Seite)

## 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:



- 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 Lable TV Produkt eingesetzt: Salt, Sasag ... SKW (Skyworth) HP44H (Modell HP44H) ZWL (Zattoo White Label)

# Vergleich alte und neue IPTV-Lösung

## Fernbedienung


### Quickline



Haupttasten	
1	STB Quickline TV-Box ein-/ausschalten
2	Signalquelle Eingang am TV-Gerät auswählen
3	TV TV-Gerät mit Quickline TV-Fernbedienung benutzen
4	Farbtasten Zum Beispiel für Teletext
5	Netflix Netflix App starten
6	Profil Profile wechseln, neue Profile anlegen oder bestehende Profile bearbeiten
7	Restart Sendung von Anfang an starten
8	Aufnahme Sendung direkt aufnehmen
9	Sprachsuche Sprachgesteuerte Suche nach Filmen, Sendungen, Schauspielern usw. auf Hochdeutsch
10	REW Zurückspulen Durch langes Drücken schnelles Spulen
11	FFW Vorwärtsspulen Durch langes Drücken schnelles Spulen
12	Live Pause Sendung pausieren und weiterschauen
13	OK Auswahl bestätigen
14	Zapper Links/rechts: Vorschau und Rückblick innerhalb eines Senders in Live TV Links/rechts/oben/unten: Navigation in Menü und Teletext
15	Back Zurück zum vorherigen Bildschirm
16	Home Kurz antippen: Google-Homescreen Während 2 Sek. halten: App-Übersicht
17	Exit Zurück zu Live TV
18	Q-Taste Startseite / Hauptmenü aufrufen
19	TV Guide TV-Programm auf einen Blick
20	Radio
21	Teletext

Die Begriffe HDMI und HDMI High-Definition Multimedia Interface sowie das HDMI-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von HDMI Licensing Administrator, Inc.

### Zattoo



- Spracheingabe-Mikrofon Mikrofon für die Sprachsuche
- Einschalten / Standby Set-Top-Box ein-/ausschalten
- Direkte Zahleneingabe Manuelle Eingabe von Zahlen und Programmen
- Information Informationen zum Inhalt anzeigen
- Videotext Teletext-Dienst für den aktuellen Kanal öffnen
- Einstellungen Zugriff auf die TV-Anwendungseinstellungen
- Apps und Spiele Den Bereich Apps und Spiele öffnen
- Navigation Nach oben, unten, links, rechts navigieren und auswählen
- Google Assistant Drücken Sie die Mikrofontaste, um mit Google zu sprechen
- Startseite Startseite öffnen
- Zurück Zurück zur vorher angezeigten Bildschirm.
- Guide EPG-Guide öffnen
- Lautstärke Lautstärke erhöhen / verringern
- Kanalwechsel Kanal nach oben und unten in der Kanalliste wechseln
- Spul-Funktionen Schnellvorlauf / Rücklauf, Wiedergabe/ Pause
- Stummschalten Audioausgabe stummschalten / wieder aktivieren
- Netflix Die Netflix-Anwendung öffnen
- Prime Video Die Prime Video-Anwendung öffnen
- Farbwahlstasten VHBbTV Funktion nutzen

### 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:

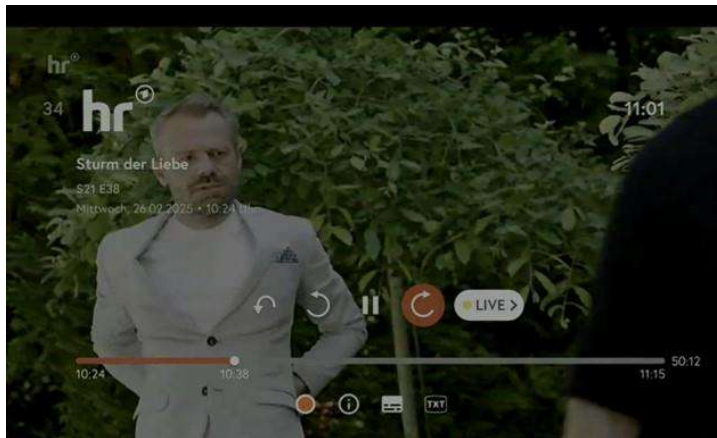
### Unterschiede

- 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:



OK Taste/Steuerkreuz



OK Taste/Steuerkreuz  
Spultaste auf FB



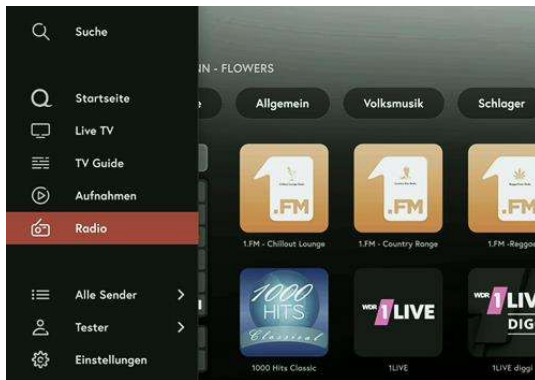
Spultaste auf FB

## Unterschiede

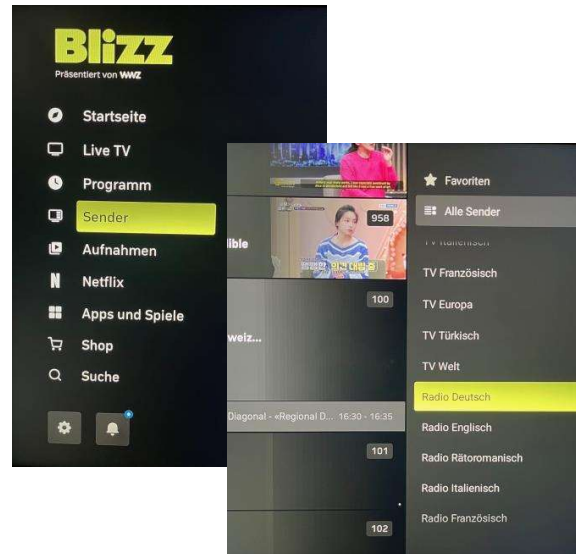
- keine Zeitangaben bezüglich gespulter Zeit/verbleibende Zeit/aktuelle Zeit
- Angezeigte Zeit am Ende des Balkens stimmt nicht mit der Länge der Sendung überein
- Kein Unterschied in der Anzeige zw. Spultaste direkt oder via OK Taste/Steuerkreuz
- Zurückspulen auf vorangehende Sendung nicht möglich

# 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)
Einstellmöglichkeiten (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 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-Profil 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 Z. 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, Shortdiscription 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)		Anahiten des Live-Bildes: (nach erneuter Betätigung setzt die Wiedergabe 45 Sek. vor dem Pausenzeitpunkt wieder ein)
Spul-Funktion	unbegrenzt 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 eignen Headend (RZ Cholier) 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 Tönstörungen 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)	Alle Sender
001  SRF 1 HD	001  SRF 1 HD
002  SRF INFO HD	003  SRF INFO HD
003  SRF ZWEI HD	005  TV25 HD
004  TV24 HD	007  S1 HD
005  SWISS 1 HD	009  4+ HD
006  TV25 HD	011  6+ HD
007  S1 HD	013  DAS ERSTE HD
008  4+ HD	015  ORF1 HD
	002  SRF ZWEI HD
	004  TV24 HD
	006  SWISS 1 HD
	008  3+ HD
	010  5+ HD
	012  STAR TV HD
	014  ZDF 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  $\wedge$  wechseln Sie zum nächsten höheren Sender und mit  $\vee$  zum nächsten tieferen Sender.

### 6.2 Lautstärke

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

### 6.3 Navigation

Mit Hilfe der **Navigations-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** (4) wird das aktuelle TV-Programm angezeigt. Alternativ können Sie mit der **Navigations-Taste** (3) durch die Startseite navigieren.

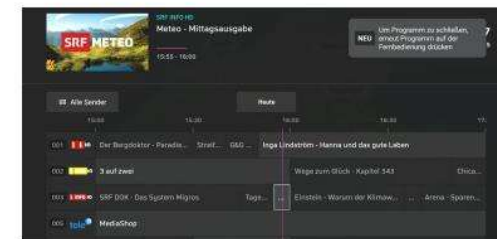


### 6.5 TV-Programm-Guide

Mit der **Guide-Taste** (6) rufen Sie den TV-Guide auf. Der TV-Guide zeigt Ihnen eine Übersicht des aktuellen Programms.

Im Guide können Sie, mit den **Navigations-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 **Spulfunktions-Tasten** « und » (7) können Sie einen Tag vor- oder zurückspringen. Die Linie markiert den aktuellen Zeitpunkt. Mit der **«Zurück»-Taste** (8) können Sie direkt Tag und Zeit auswählen.



Haben Sie eine gewünschte Sendung gefunden, erhalten Sie mit der **OK-Taste** (4) weitere Informationen und Optionen zur angewählten Sendung. Mit der **Play / Pause-Taste** (9) 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)
- Gerätestatus – 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

- SENDERPAKETE VERWALTEN
- TV-EINSTELLUNGEN
- TV SERVICESTATUS

User id (Zattoo) 846335  
Username (Zattoo) 846335

#### Blizz TV M

##### 7 Tage Replay

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

#### Entertainment

#### TV-Box

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

### STREAMINGBOX IPTV-STB WWZ

SERIENNUMMER  
GÜLTIG AB

SWZWL4420243401148  
12.03.2025 00:00

AKTIONEN ▾

DETAILS

TV SERVICESTATUS

Bridge v.2.2507.0 <

EN / DE

Customer Support

Senderstatus

Information

Release Notes

BRIDGE by ZATTOO

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard

User Dashboard

Nutzerinformation

Nutzer ID  
850

Aktive Geräte in den letzten 24 Stunden

WEB

UUID | 04IJRd9Em8fV1RAEVIIdrf

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

BRIDGE by Zattoo

Wwz / Senderstatus

Senderstatus

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

FEEDBACK GEBEN

Live Status

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

Wwz / Senderstatus / HD Telepace

Telepace HD

Historische Ansicht (letzte 30 Tage)

☒ Nur Informationen zu Kanalausfällen und Qualitätsminderungen anzeigen

Mi, 12.03.

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

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

Sortieren

Sendername

Sendername	Qualität	Aktuell bis letzte 30 Tage
1+1 1+1	SD	<div></div>
13th Street HD	HD	<div></div>
1LIVE 1Live	SD	<div></div>
1LIVE 1Live diggi	SD	<div></div>
20 Mediaset HD	HD	<div></div>
24h 24h HD	HD	<div></div>
27 Twentyseven HD	HD	<div></div>
2M Monde	SD	<div></div>
3+ HD 3+ HD	HD	<div></div>

Status auswählen

Alle

Vermindert

Ausfall

Wwz / Senderstatus / HD 3plus

3+ HD 3+ HD

Historische Ansicht (letzte 30 Tage)

☒ Nur Informationen zu Kanalausfällen und Qualitätsminderungen anzeigen

Do, 20.02.

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

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

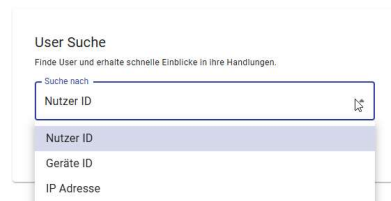


Wwz / Customer Support

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



Wwz / Customer Support



BRIDGE by ZATTOO

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard

User Dashboard

Nutzerinformationen

Nutzer ID  
850

ZUYA  
Berechtigungen

Cp Adult

Cp Bein Türk Movie

Wwz Tv G01 Tier04  
G112 Top

Cp Portuguese

Cp Italian

Cp Plus

Cp Türk

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

WEB

UUID | 041JR9Em8FV1RAEvidrf

Zuletzt aktiv | 12.03.2025, 20:33

Stunden gestreamt | 0h 58m 40s

Auf max. Qualität | 98%

Streaming-Fehler | 1

App Version | 3.2509.0

STREAM QUALITÄT

SKYWORTH BOX

UUID | SWZWL4420243401133

Zuletzt aktiv | 12.03.2025, 20:25

Stunden gestreamt | 14h 17m 20s

Auf max. Qualität | 100%

Streaming-Fehler | 2

App Version | 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

KONTO-AKTIONEN

Aufnahmespeicher

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

Letzte Aufnahme hinzugefügt | 12.03.2025, 20:32

Fehler | 0

NETZWERK AUFNAHMEN

Ausgeliehene & Gekaufte Videos

TVOD

21 WWZ

# Analyse Bridge-Tool

## ZUYA-Berechtigungen - Senderpakete:

- Berechtigungen im Bridge unter ZUYA

**TV BASIS**  
**130** TV-Sender  
 100 Radiosender  
 Lineares TV

**TV S**  
**250** TV-Sender  
 210 Radiosender  
 Restart und Live-Pause  
 Gleichzeitig 2 Streams  
 Maximal 6 Zusatzboxen

**TV M**  
**300** TV-Sender  
 250 Radiosender  
 7 Tage Replay  
 Gleichzeitig 5 Streams  
 Maximal 6 Zusatzboxen  
 500h Aufnahmen

**TV L**  
**300** TV-Sender  
 250 Radiosender  
 7 Tage Replay  
 Werbespulen  
 Gleichzeitig 8 Streams  
 Maximal 6 Zusatzboxen  
 2000h Aufnahmen

**ADDITIONAL PACKAGES**

☐ MYSPORTS MONATSABO +39.90 CHF/Monat

☐ MYSPORTS JAHRESABO +29.90 CHF/Monat

☐ MYSPORTS PLUS +32.- CHF/Monat

☐ SPORTS +11.- CHF/Monat

☐ UNTERHALTUNGSPAKET +22.- CHF/Monat

☐ EROTIK +24.- CHF/Monat

**LANGUAGE PACKAGES**

☐ PORTUGIESISCH +4.90 CHF/Monat

☐ SERBISCH +24.90 CHF/Monat

☐ ENGLISCH +6.90 CHF/Monat

☐ BOSNISCH +14.90 CHF/Monat

☐ ALBANISCH +19.90 CHF/Monat

☐ TÜRKISCH +4.90 CHF/Monat

☐ 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.

LINK KOPIEREN

Nutzerinformationen

850  
Nutzer ID

Filter

IP: Alle, UID: Alle, Aktion: Alle, Zeit: Alle

FILTER ZURÜCKSETZEN

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, Inaktiv, Aktiv, Aktiv, Aktiv, Inaktiv, Inaktiv

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

Session gestartet auf skyworth box 20:30:20

ZUSAMMENFASSUNG

Feld	Wert
App	skyworth box
Uid	SWZWLA420243401133
Region	WWZ CH Region (560204)
Client IP Adresse	82.136.74.195
Session ID	298c06af20d533e5ad56f822ecceeb2b43f617703a6c783...
ZUYA Berechtigungen	cp_adult, cp_bein_turk_movie, wwz_tv_g01_ber04_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.

LINK KOPIEREN

Nutzerinformationen

850  
Nutzer ID

Filter

IP: Alle, UID: Alle, Aktion: Alle, Zeit: Alle

FILTER ZURÜCKSETZEN

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, Inaktiv, Aktiv, Aktiv, Aktiv, Inaktiv, Inaktiv

Heute

Angemeldet auf web 21:12:23

Ausgeloggt von web 20:58:25

Session gestartet auf web 20:18:38

Session gestartet auf web 20:18:15

Session gestartet auf web 20:15:44

Session gestartet auf web 20:15:04

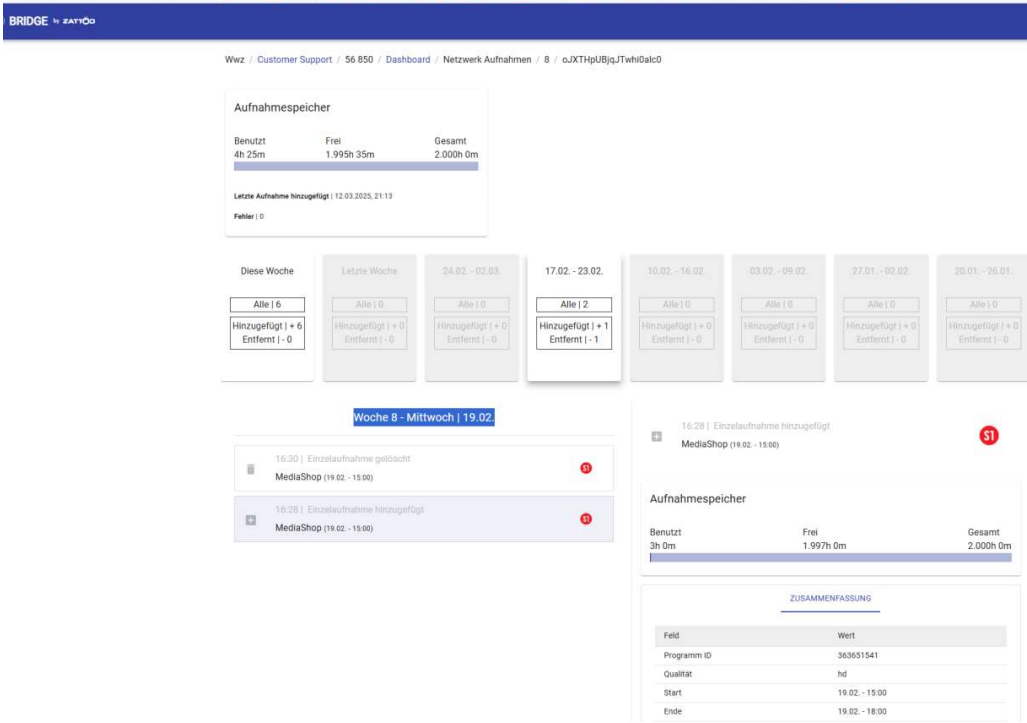
ZUSAMMENFASSUNG

Feld	Wert
App	web
Uid	04LR69Em8fV1RAEVdrf
Region	WWZ CH Region (560204)
Client IP Adresse	212.4.65.213
Session ID	4d66cd0c2ddc1e080ed98e412e999f3d23fbc84a358e41...
ZUYA Berechtigungen	cp_adult, cp_bein_turk_movie, wwz_tv_g01_ber04_gt12_top...

# Analyse Bridge-Tool

## Aufnahmespeicher:

- Speicher-Info
- Hinzugefügte und entfernte Aufnahmen

**Woche 8 - Mittwoch | 19.02.**

16:30 | Einzelaufnahme gelöscht  
MediaShop (19.02. - 19.00)

16:28 | Einzelaufnahme hinzugefügt  
MediaShop (19.02. - 19.00)

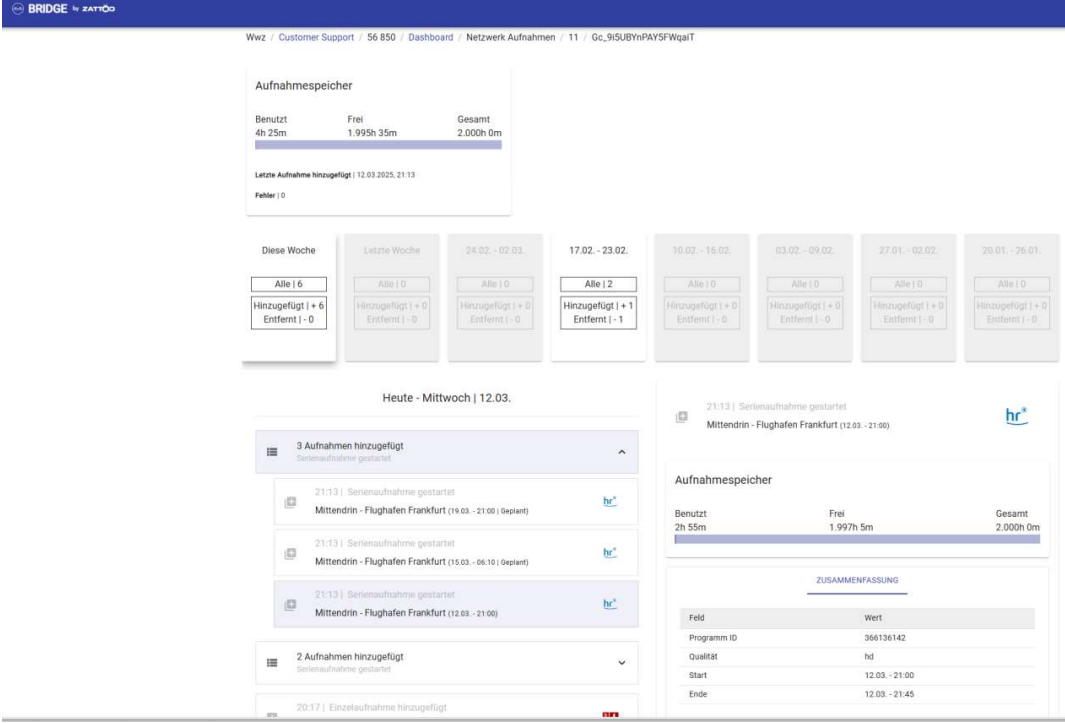
16:28 | Einzelaufnahme hinzugefügt  
MediaShop (19.02. - 19.00)

**Aufnahmespeicher**

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

**ZUSAMMENFASSUNG**

Feld	Wert
Programm ID	363651541
Qualität	hd
Start	19.02. - 19.00
Ende	19.02. - 19.00

**Heute - Mittwoch | 12.03.**

3 Aufnahmen hinzugefügt  
Serienaufnahme gestartet

21:13 | Serienaufnahme gestartet  
Mittendrin - Flughafen Frankfurt (19.03. - 21.00) (Septant)

21:13 | Serienaufnahme gestartet  
Mittendrin - Flughafen Frankfurt (19.03. - 06.10) (Septant)

21:13 | Serienaufnahme gestartet  
Mittendrin - Flughafen Frankfurt (12.03. - 21.00)

2 Aufnahmen hinzugefügt  
Serienaufnahme gestartet

20:17 | Einzelaufnahme hinzugefügt

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

BRIDGE by ZATTÖD

Wwz / Customer Support / 56 850 / Dashboard / SWZWL4420243401133 / Geräte Status / Gestern / 20:30:46

SKYWORTH BOX

UUID | SWZWL4420243401133

Zuletzt aktiv | 12.03.2025, 20:59

Versionen

App Version | 2.2444.0

OS Version | -

System Build | -

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.

Aktiv

Aktiv

Aktiv

Offline

Offline

Aktiv

Offline

Offline

Offline

Offline

Offline

App gestartet

20:30:46

Gerät auf Standby gesetzt

20:19:32

App im Hintergrund neu gestartet

18:58:42

App Version von 2.2427.4 auf 2.2444.0 geändert

App im Hintergrund neu gestartet

18:56:28

App Version von 2.2444.0 auf 2.2427.4 geändert

Gerät heruntergefahren

18:50:38

Screensaver angezeigt

15:59:26

App gestartet

20:30:46

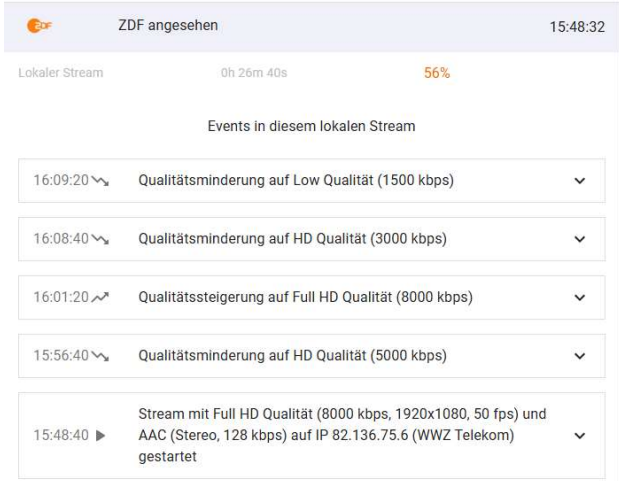
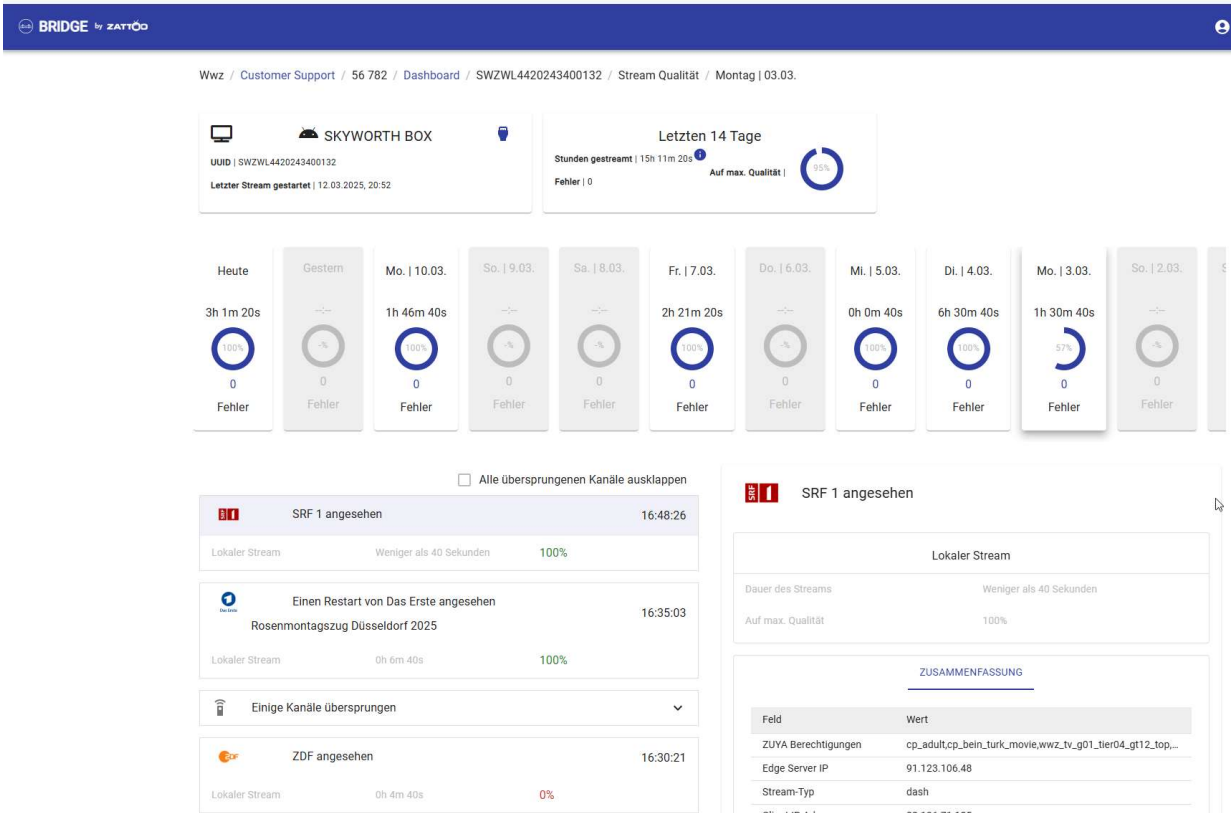
ZUSAMMENFASSUNG

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

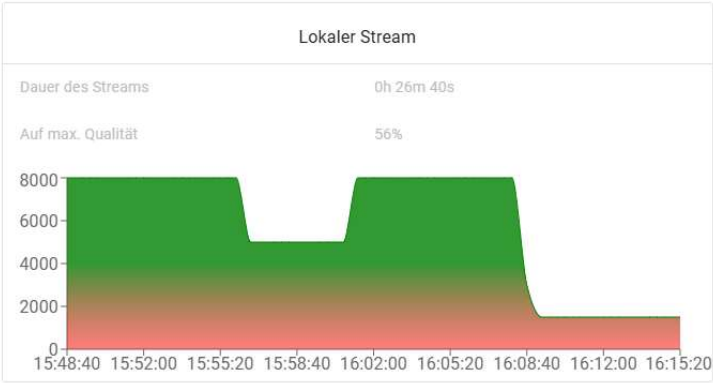
# Analyse Bridge-Tool

## 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



ZDF angesehen



# 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 tragisch, 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
  - Senderpakete
- Links zum Bridge-Tool, Senderpakete 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 (Za... 45353  
TV box serial number (Zattoo) SWZWLA420243401140  
TV box ethernet MAC (Zattoo) 084F66D27EAE

**MySports Plus Jahresabo**

**Blizz TV L**  
**7 Tage Replay**

- 215+ Sender
- Aufnahme: 2000 Std.
- 8 Geräte gleichzeitig nutzbar

**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

- Passwort für Mobile TV-App & Kauf PIN zusenden

**TV-EINSTELLUNGEN**

**PASSWORT & PIN**

E-MAIL

info@wwz.ch

NEUES PASSWORT ZUSTELLEN

NEUEN PIN ZUSTELLEN

### → TV-SERVICESTATUS

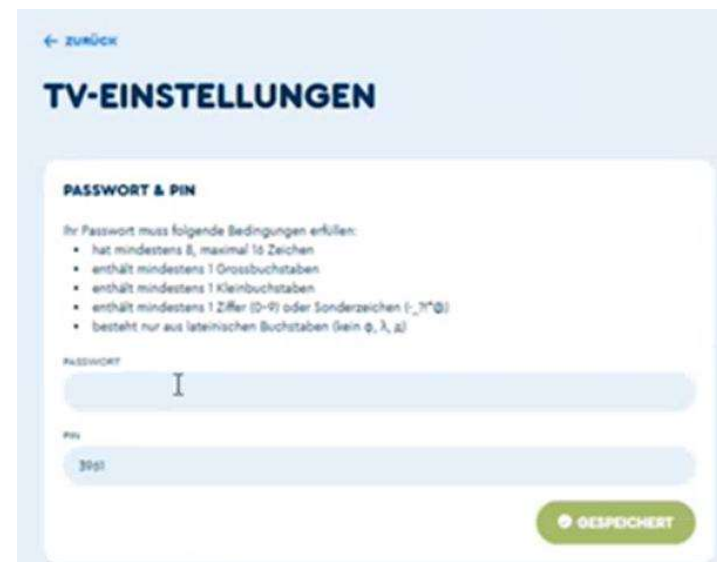
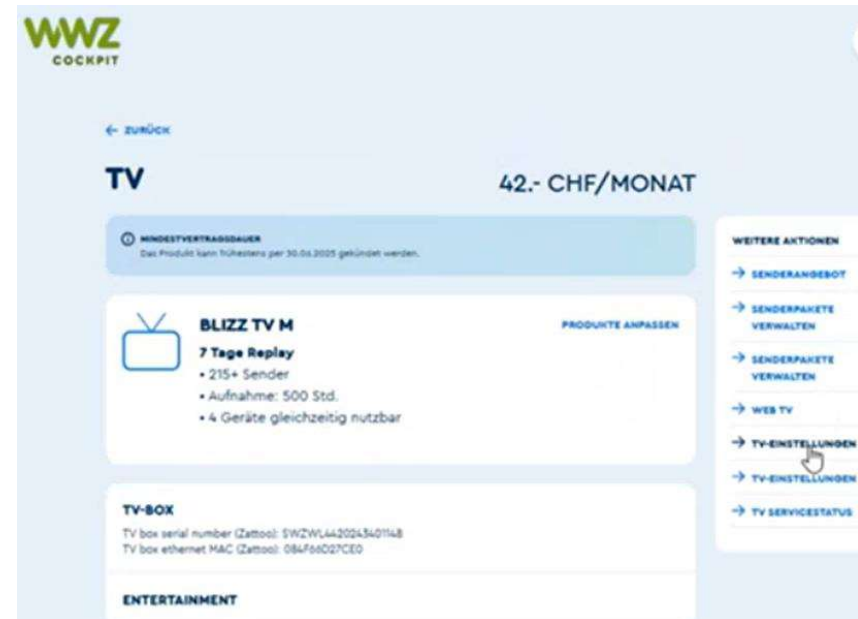
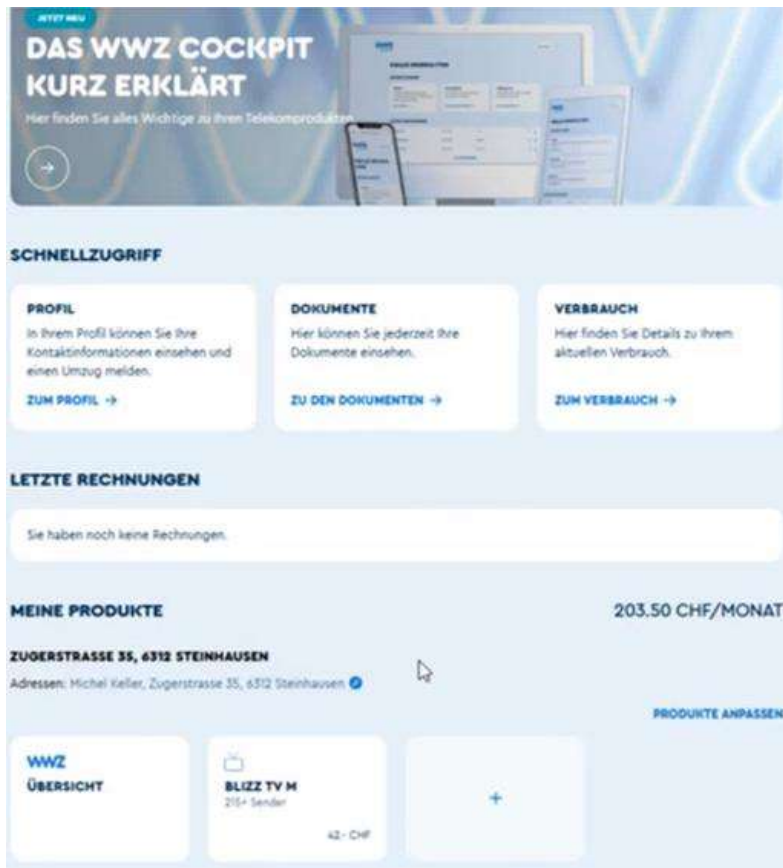
- Aufruf Bridge-Tool

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

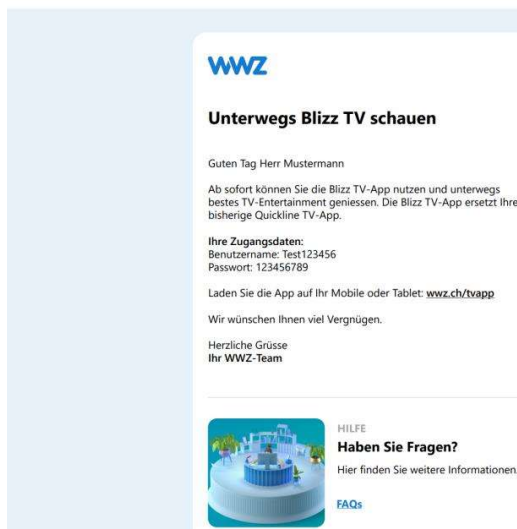


# Informationsfluss Mobile TV-App Zugang

## 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

**WWZ**

Herr  
Max Mustermann  
Musterstrasse 1  
6300 Zug

Kontakt  
Direktwahl  
E-Mail

Kundenkontakt-Center  
+ 41 41 748 46 46  
info@wwz.ch

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

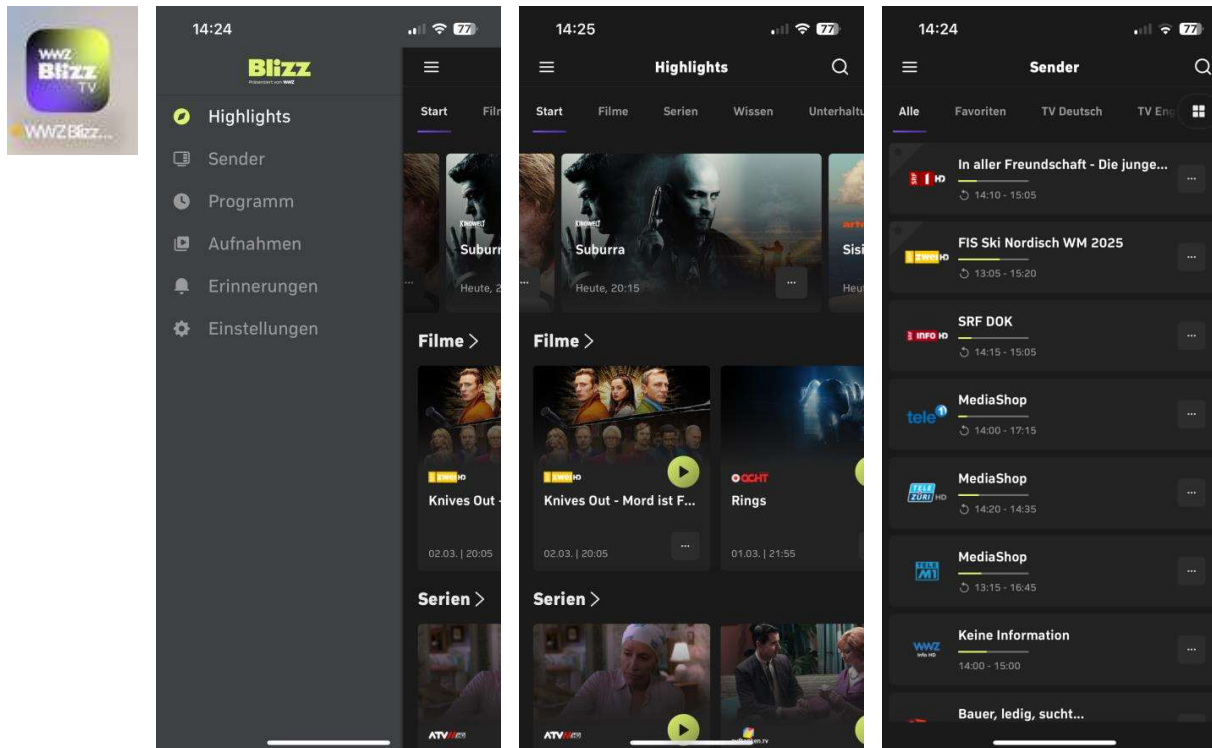
\* Kommunikationskonzept sieht Landingpage Migration, Cockpit mit Migrations-Info &

- 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 Erfolgsmeldung
- 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

31 **WWZ** → die QL TV-Box wird 4 Wochen nach dem Umstellungstag abgeschaltet (Kunde wird per E-Mail zur Abschaltung informiert)

# 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://wwzug.sharepoint.com/:x:/r/teams/WWZTelekom-Strategie2.0/Freigegebene%20Dokumente/Projekt%20WWZ%20Produkte%20Rollout%20F0%9F%9A%80/003\\_OB\\_Prozesse%20und%20Training/04%20Training/Trainingsmodule/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&](https://wwzug.sharepoint.com/:x:/r/teams/WWZTelekom-Strategie2.0/Freigegebene%20Dokumente/Projekt%20WWZ%20Produkte%20Rollout%20F0%9F%9A%80/003_OB_Prozesse%20und%20Training/04%20Training/Trainingsmodule/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



Optischer Audio-Ausgang (S/PDIF)  
HDMI-Ausgang  
LAN-Anschluss  
DC In  
USB-3.0 (auf der Seite)

# 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