

WINK – НОВЫЙ интерфейс на STB

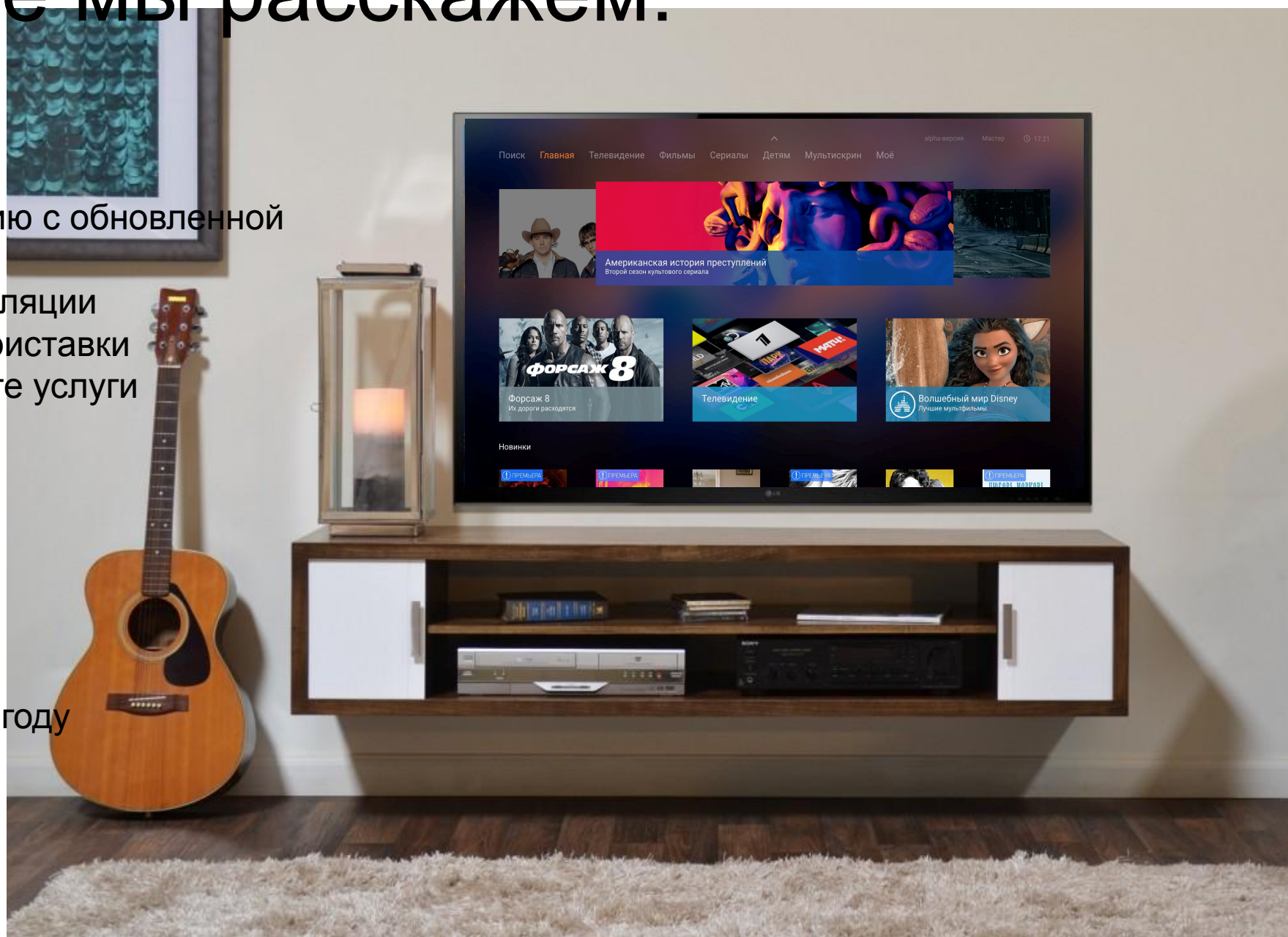
Технический модуль



В этом модуле мы расскажем:

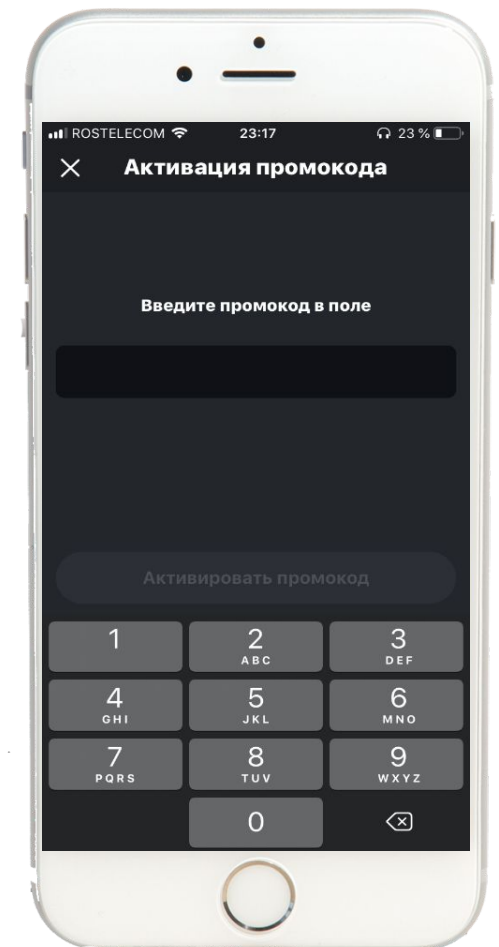
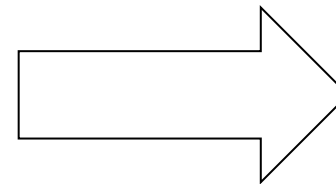
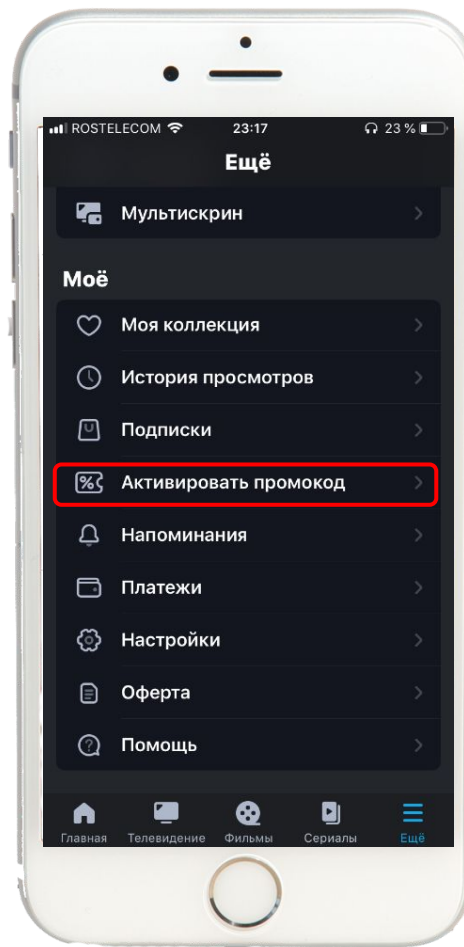
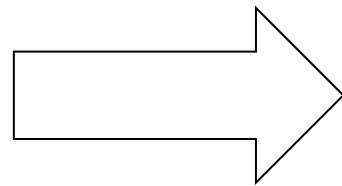
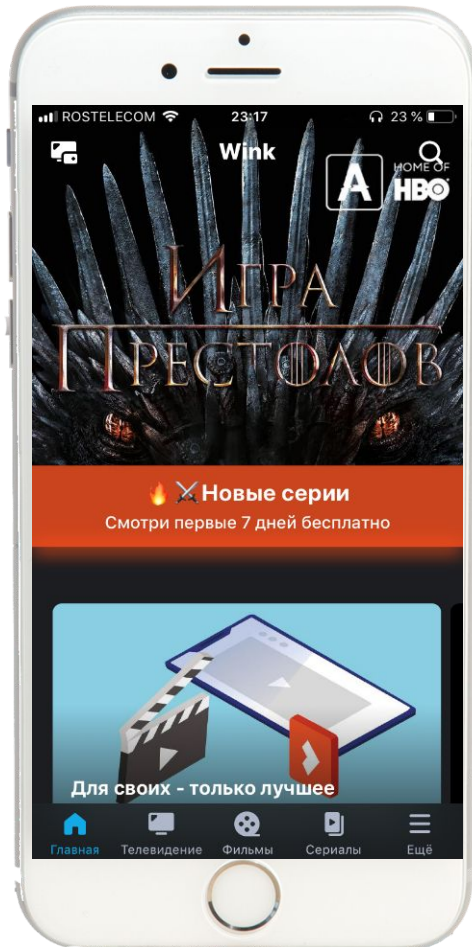
- Как производить инсталляцию с обновленной прошивкой WINK на STB
- Типовые ошибки при инсталляции
- Как осуществлять ремонт приставки
- Типовые ошибки при ремонте услуги

- Что ждет еще нового в этом году



Но сначала...промокоды WINK

Коллега, мы тебе выдали пользовательский промокод на мобильное приложение WINK, чтобы ты мог пользоваться новым интерфейсом, ведь он максимально приближен к интерфейсу на приставке. Позже, тебе нужно будет пройти тест на знание интерфейса по результатам ознакомления



А ты получил свой промокод?

Если нет, - обратись к
своему руководителю

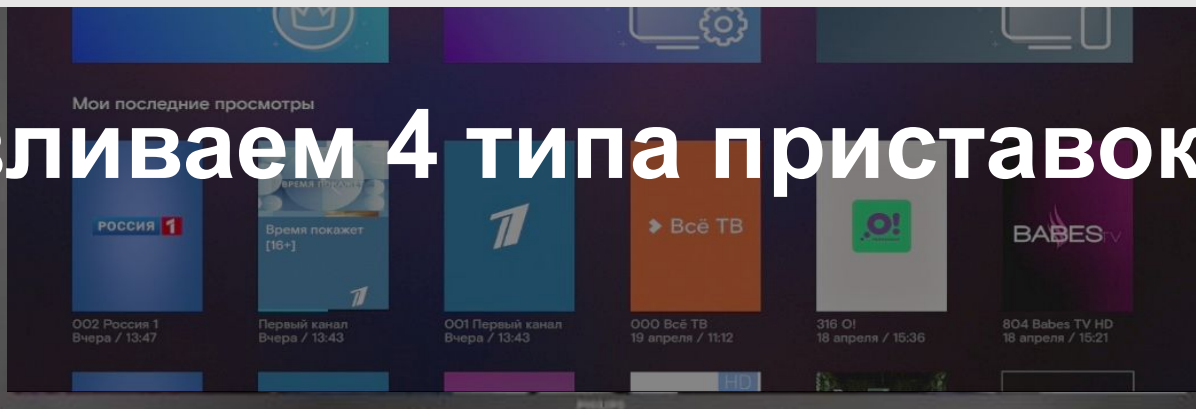


Что, где, когда

Запуск инсталляций с обновленными прошивками WINK на STB
стартуют в:

Тамбовский филиал, с 03.07.19, весь МРФ Центр – с 09.07.19

Устанавливаем 4 типа приставок:



SML-5050

Switron 1500

HyBroad z123

SML-482

1

2

3

4

А теперь я расскажу основные кейсы подключения приставки



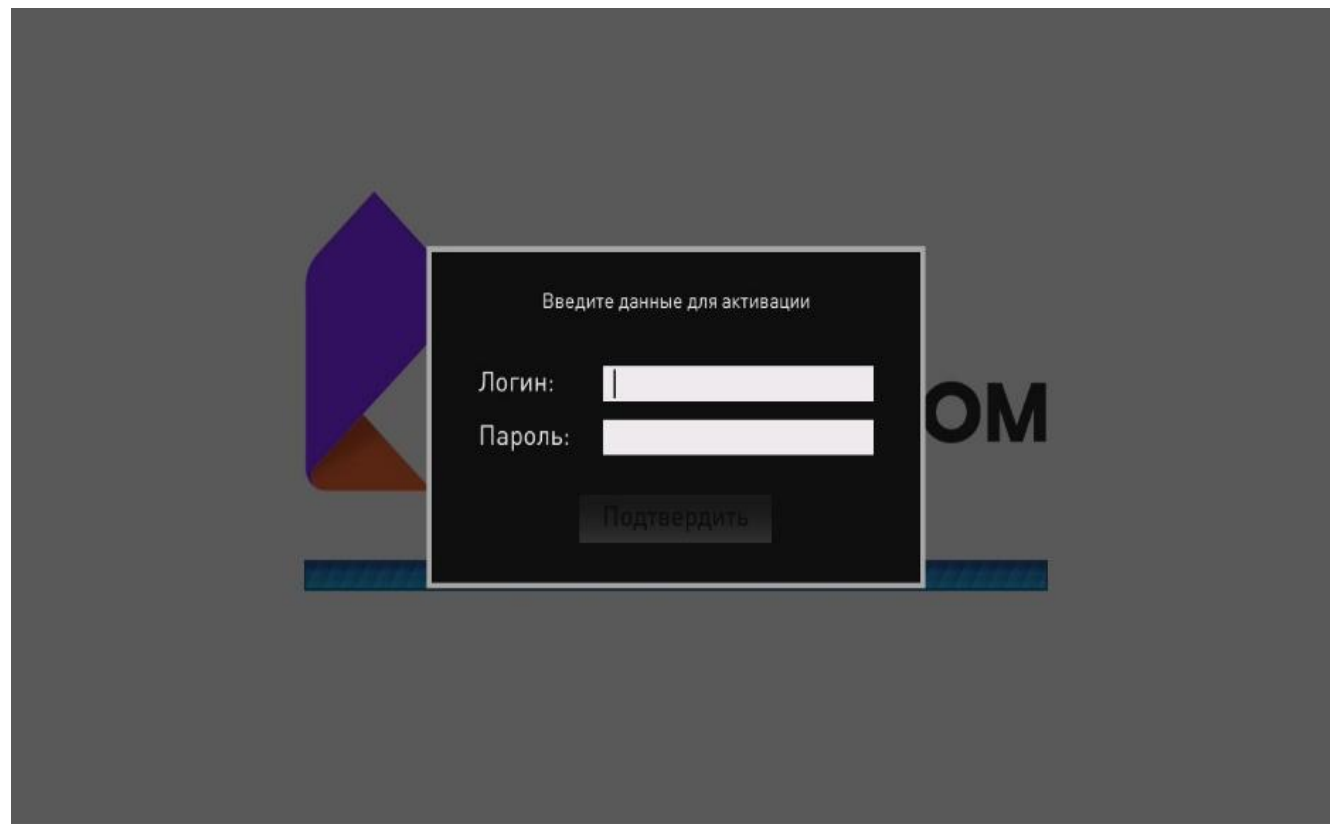
Инсталляция

ТВ-приставка с прошивкой LEGACY и нужно обновить на WINK

Целевая схема

- 1) На экране телевизора выводится форма для ввода номера и кода активации
- 2) Нужно ввести номер и код активации
- 3) ТВ-приставка успешно присоединяется к учётной записи SDP. MAC-адрес и серийный номер приставки прописываются в SDP и в ИС МФФ.
- 4) Приставка автоматически перезагружается.

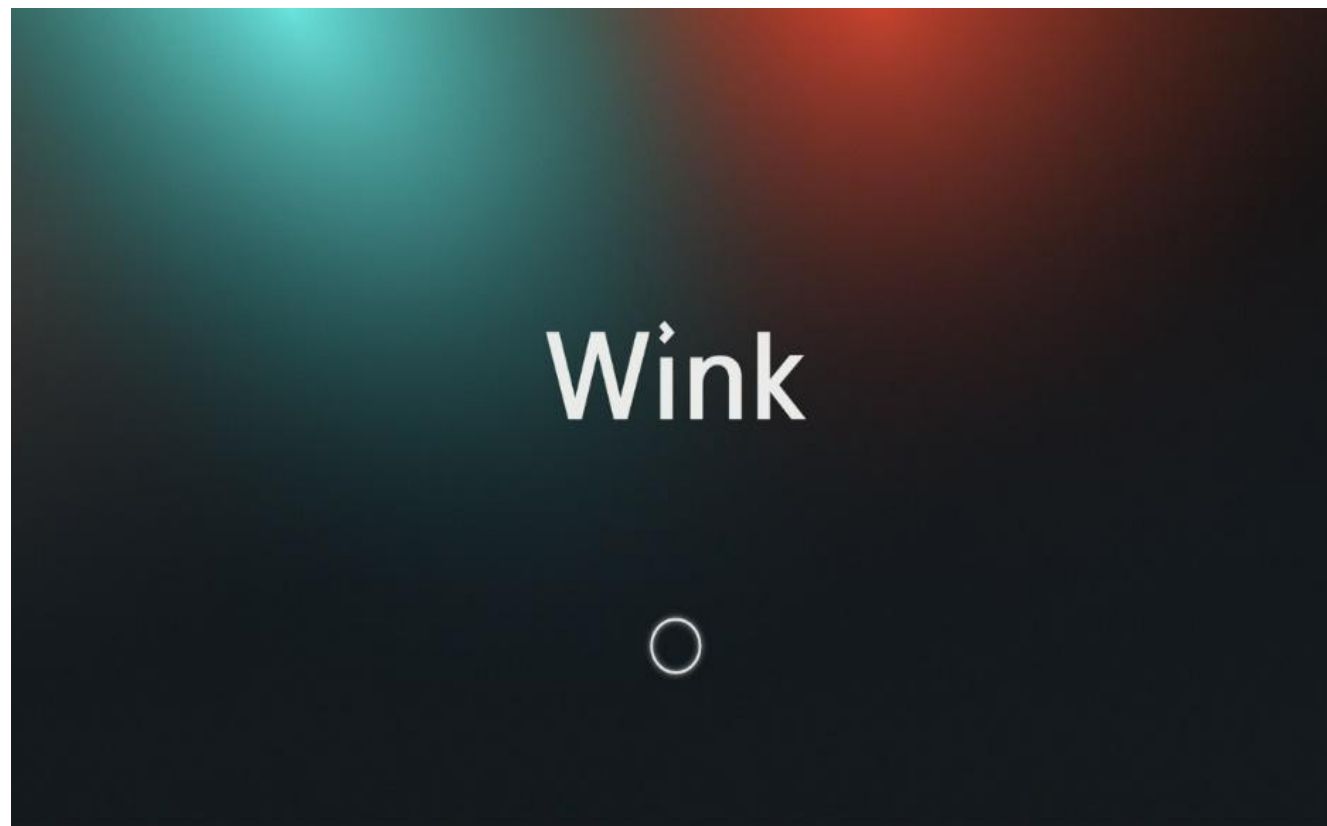
Если этого не произошло – необходимо вручную перезагрузить приставку для обновления интерфейса (ты должен знать, что у клиента должен быть интерфейс WINK).



Инсталляция

- 5) После перезагрузки ТВ-приставка определяет, что на учётной записи SDP прописан тип интерфейса WINK, и закачивает новую прошивку. На этом этапе надо обязательно проверить какой тип интерфейса указан в заявке. Если стоит WINK - добиться загрузки соответствующего интерфейса.
- 6) Приставка перепрошивается на новую прошивку WINK
- 7) Приставка автоматически получает индикационный ключ и сессию для работы с NewCache и не требует повторного ввода номера и кода активации
- 8) Демонстрация услуги

Целевая схема



Авторизация приставки

Для активации Wink ИТВ необходимо ввести

ТОЛЬКО ЛОГИН И ПАРОЛЬ, указанные в договоре

Введите логин, указанный в договоре,
или номер мобильного телефона, если не заключали договор

например, 0306XXXXXXX или 7 9xx xxx xx xx

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	-	.	_	@
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n
o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	y	z		
abc	123#+?	Русский	Пробел	Стереть									

Далее

Если у Вас возникли вопросы, позвоните по бесплатному номеру 8 800 100 0 800

Введите код активации

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	Стереть
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

Активировать

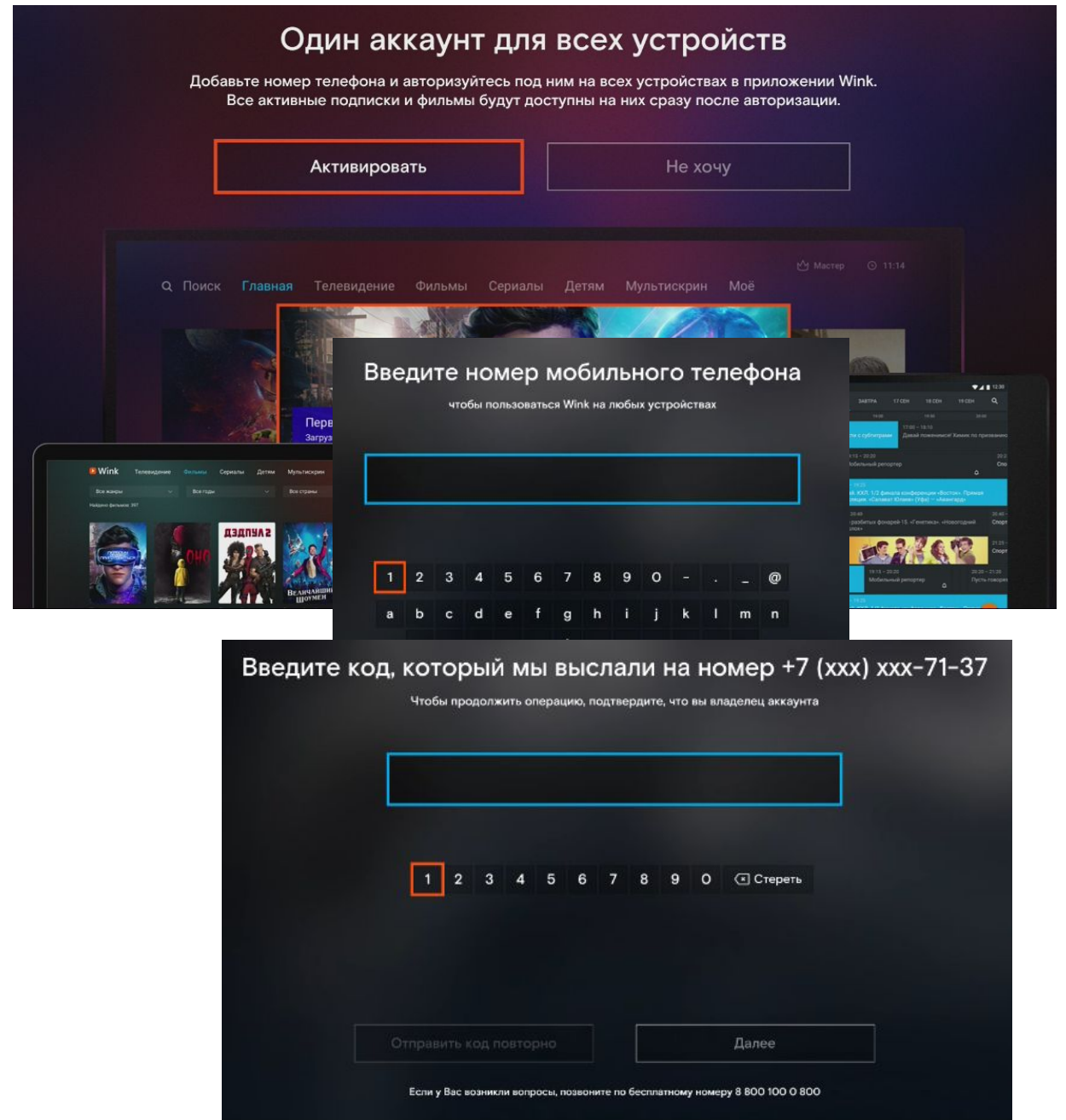
Если у Вас возникли вопросы, позвоните по бесплатному номеру 8 800 100 0 800

Мультискрин

После активации приставки, появляется окно с мультискрин. Данная опция позволяет «связать» до **5** устройств пользователя под единым аккаунтом

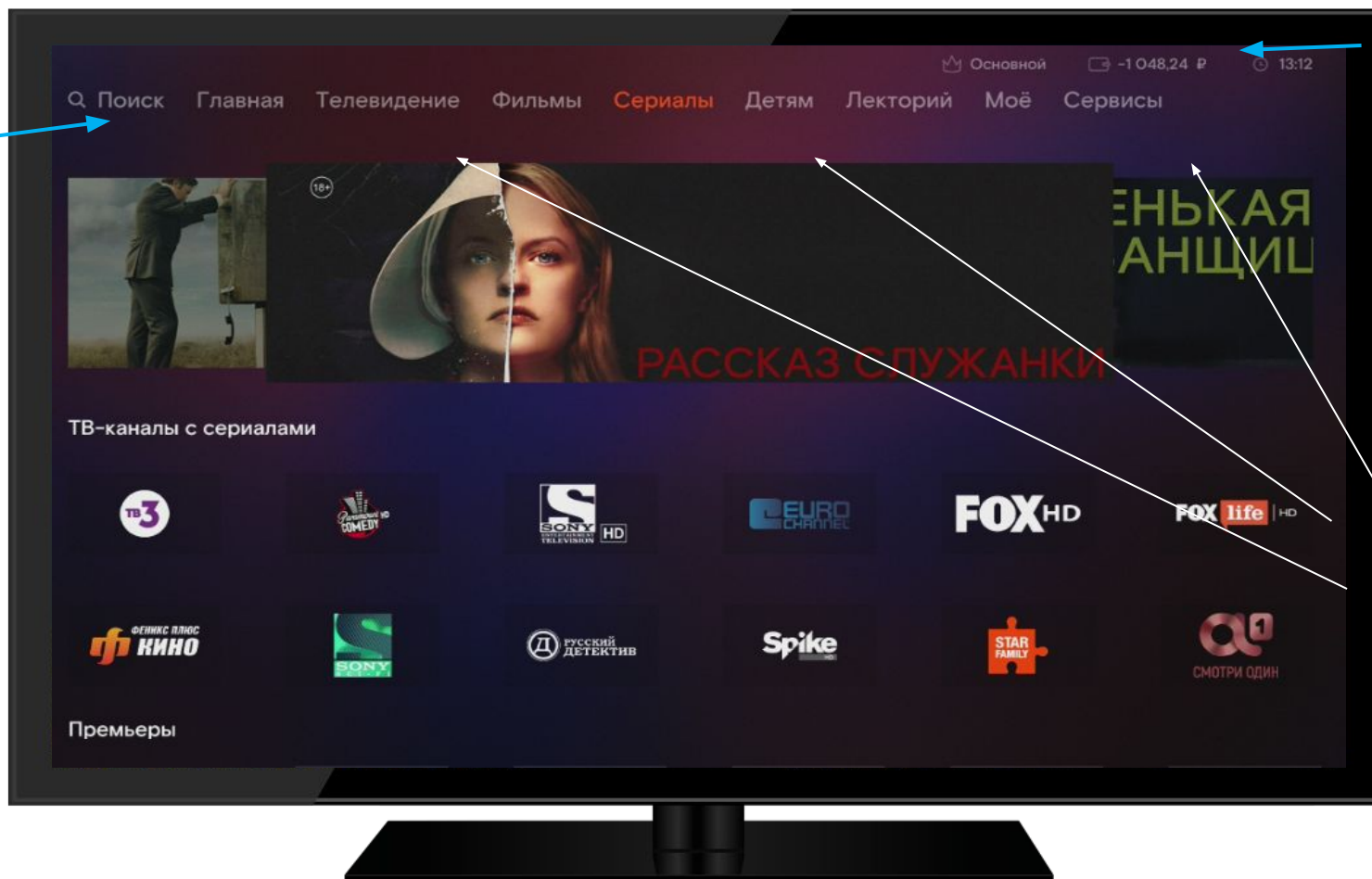
К аккаунту пользователя привязаны: покупки, данные кредитной карты, история просмотров на всех устройствах, сохраненные паузы и профили.

Новый интерфейс позволяет легко пройти регистрацию по номеру мобильного телефона и привязать все устройства к аккаунту.



Демонстрация услуги

вкратце
рассказать о
назначении
каждого
пункта меню



показать где
отображается баланс
абонента и рассказать
как тарифицируется
услуга

акцентировать
внимание
пользователя на
разделах меню

показать как можно быстро вызвать всплывающее сверху меню, находясь в любом разделе интерфейса – нажать кнопку МЕНЮ на пульте



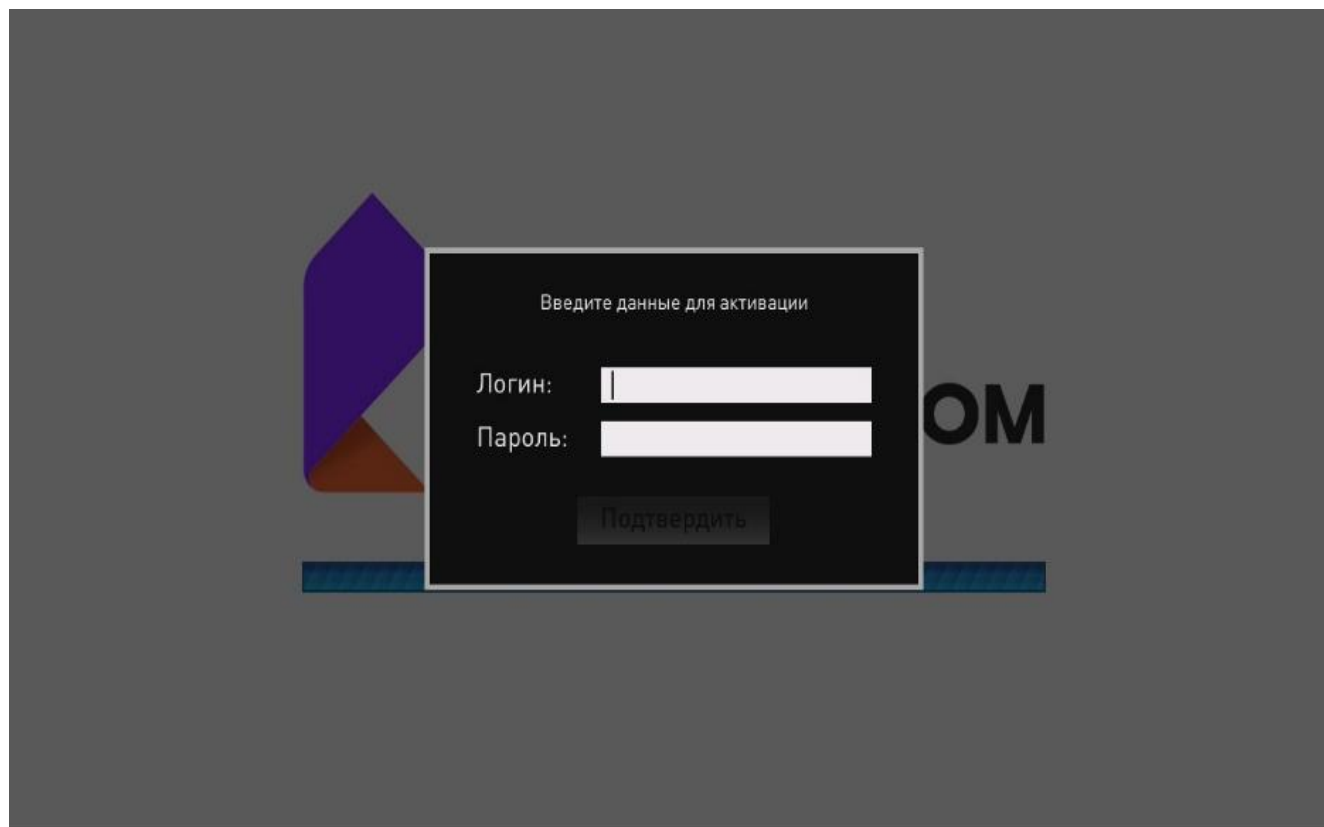
Инсталляция

Данный кейс специфичен только для клиентов, которые привыкли к старому интерфейсу, видели интерфейс WINK и не хотят подключать WINK

ТВ-приставка с прошивкой LEGACY, и нужно оставить интерфейс LEGACY

В этом случае, действуем по стандартному подключению приставки:

- 1) На экране телевизора выводится форма для ввода номера и кода активации
- 2) Нужно ввести номер и код активации
- 3) ТВ-приставка успешно присоединяется к учётной записи SDP. MAC-адрес и серийный номер приставки прописываются в SDP и в ИС МФ
- 4) ТВ-приставка определяет, что на учётной записи SDP прописан тип интерфейса LEGACY. **Менять тип интерфейса не требуется**
- 5) Демонстрация услуги



Инсталляция

Подключение Мультирум

(подключение до 3 устройств в квартире на одну учетную запись)

Подключение дополнительной ТВ-приставки выполняется согласно вышеописанным сценариям.

Для сведения

Не бывает, чтобы на одну учётную запись SDP подключение нескольких ТВ-приставок выполнялось с помощью одной пары номера/кода активации - для каждой ТВ-приставки используется **своя пара номера/кода активации** (так называемый «конверт»).

Дополнительная ТВ-приставка должна получить тот тип интерфейса, который прописан на уровне учётной записи SDP



Ошибки при инсталляции

Увы, не всегда инсталляция может пройти идеально. Разберем, какие ошибки могут встретиться

Ошибка 1: Не обновился интерфейс на Wink.

Решение: Проверяем, что у абонента на учетке прописано Wink, перезагружаем приставку вручную. Если не помогает, прошиваем с флешки.

Если и с флешки не устанавливается прошивка, то берем новую STB, а проблемную отдаем в УДИР с пометкой «Не загружается прошивка WINK»

Ошибка 2: Не загружается главное меню Wink, всплывает ошибка балансировщика.

Решение: Проблема связана с сетевыми настройками, **звонок в СКЛПТ своего РФ**

Ошибка 3: Платформа не видит MAC адрес STB

Решение: **звонок в СКЛПТ своего РФ**

Ошибка 4: В разделе Телевидение меню Wink не отображаются каналы.

Решение: Скорее всего проблема связана с некорректно назначенным тарифным планом. **звонок сотрудникам, имеющим полномочия на смену ТП**

Ошибки при установке

Ошибка 5: Логин/пароль в договоре не подходит или его вообще нет

Решение: **звонок в ЦПП**

Ошибка 6: В АСР не сгенерировался логин/пароль

Решение: **звонок в ЦПП**

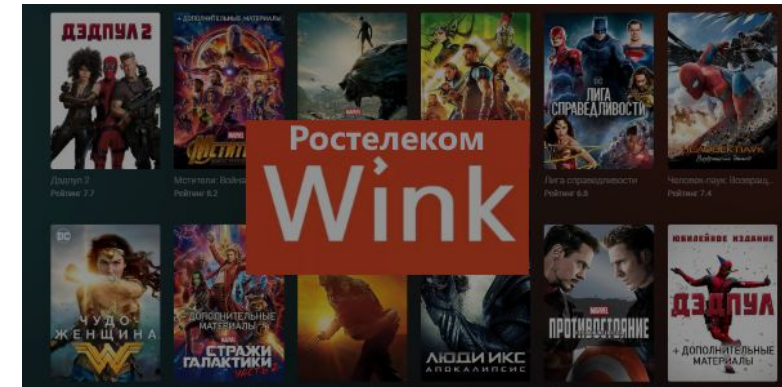
Ошибка 7: биллинг не отправил информацию о клиенте на платформу

Решение: **звонок в ЦПП**

Ошибка 8: в наличии есть только те модели приставок, которые не в рамках пилота

Решение: **звонок в ЦПП о том, что приставок нет в наличии,**

ГПП РФ не передали со склада КБ на склад ТБ



Раздел будем дополнять по мере появления новых кейсов в процессе подключения/ремонта

Мы рассмотрели варианты инсталляций и типичные ошибки при подключении, теперь переходим к кейсу на ремонт приставки



Ремонт услуги

Если у клиента 2 и более приставок, одну из которых нужно заменить

- 1) В АИС МФФ определяют номер/код активации для ТВ-приставки по MAC-адресу или серийному номеру сломанной приставки.
- 2) В зависимости от МФФ, АИС МФФ выполняет один из вариантов очистки следов от старой ТВ-приставки на платформе SDP
- 3) В SDP отправляется команда на удаление MAC-адреса и серийного номера для терминала с типом STB и номером/кодом активации сломанной ТВ-приставки. Иначе новую приставку нельзя будет присоединить к терминалу, который уже «занят».
- 4) В SDP последовательно отправляются команды на удаление «старого» терминала STB и создание «нового» терминала STB для учётной записи SDP. Новый терминал STB создаётся с прежним номером/кодом активации.
- 5) Подключение ТВ-приставки выполняется с тем же номером/кодом активации, как и для сломанной ТВ-приставки. ТВ-приставка должна получить тот тип интерфейса, который прописан на уровне учётной записи SDP

Мы в ответе за тех, кого подключили!

