



Wir freuen uns, dass Sie sich für unsere Dienstleistungen ab Fernsehkabel entschieden haben. Bitte lesen Sie dieses Handbuch aufmerksam durch, bevor Sie die Geräte anschliessen und einschalten.

Index:

## Internet

Anschlussanleitung für Arris Telefoniemodem	2
Wichtige Informationen zum Telefoniemodem	2
Mindestanforderungen Internet und Telefonie	3
Der korrekte LED-Status des Telefoniemodems	3
Anschlusschema im Heimnetzwerk	4

## Telefonie

Installation des Telefoniemodems - Direktanschluss an das Telefoniemodem	5
Installation des Telefoniemodems - Anschluss an die vorhandenen Telefondosen	5
VoiceBox - Ihr Anrufbeantworter	5
Telefonie - Zusatzdienste	6

## Digital-TV

Digital-TV - Anschluss	7
Digital-TV - Ersteinrichtung	8
Digital-TV - Zusätzliche Informationen	9
Digital-TV - CI Einstellungen	9

## Administration

ziknet Webmail	10
Information über proaktive Massnahmen im Bereich AntiSpam und AntiViren	10
Telefonie Gesprächsauszug	11
Automatische Abonnementsanpassung	11
Checkliste bei Störung	12

## Anschlussanleitung für Arris Telefontemodem

[Rückseite des Arris Telefontemodem]



- 1.) Schliessen Sie das HF-Kabel (Antennenkabel) an das Modem und an die für das Internet vorgesehene Buchse (in der Mitte) an der TV-Dose an. Die TV-Dose kann von Bild 1 abweichen. Eine Zwei-Loch-Dose ist nicht geeignet.
- 2.) Verbinden Sie das Modem mit dem Computer oder einem netzwerkfähigem Gerät via Ethernet- oder USB-Kabel. Falls Sie das Modem via USB-Kabel anschliessen, überprüfen Sie, ob Ihr Betriebssystem das Modem beim Anschluss erkennt. Wenn nicht, finden Sie die Treiber auf der mitgelieferten Installations-CD.
- 3.) Schliessen Sie das Stromkabel an. Warten Sie mindestens 10 Minuten bis sich das Modem am Netz anmeldet. Sobald das Modem betriebsbereit ist, leuchten die LED „ONLINE“ konstant. Dieser Prozess kann in seltenen Fällen länger dauern.
- 4.) Telefoniekunden entfernen, falls vorhanden, den Aufkleber (*Notice, remove previous telephone service first!...*) auf der Rückseite des Modems. Das analoge Telefon kann mittels Telefonie-Adapter (RJ11 auf TT83) direkt an die entsprechende Buchse (Tel1 für die Hauptnummer) angeschlossen werden. Ein solcher Adapter kann am Schalter bezogen oder im Fachhandel erworben werden. Alternativ kann die Tel1 Buchse mit der Telefonie-Hausinstallation verbunden werden.

Bitte beachten Sie, dass aufgrund der fortschrittlichen Technologie der analogen Telefonie, ISDN-Telefone nicht mehr unterstützt werden. Verwenden Sie ausschliesslich analoge Telefone.

## Wichtige Informationen zum Telefontemodem

**⚠ Achtung:** Lassen Sie Ihr Arris Telefontemodem bei der ersten Inbetriebnahme ununterbrochen für mindestens 30 Minuten eingeschaltet, damit es die korrekte Frequenz findet. Während dieser Zeit kann der LED-Status vom korrekten LED-Status (Seite 3) abweichen. **Schalten Sie während dieser Zeit das Telefontemodem auf keinen Fall aus.** Das Arris Telefontemodem ist für den Dauerbetrieb ausgelegt. Deshalb empfehlen wir Ihnen, dass Sie Ihr Telefontemodem immer eingeschaltet lassen. Sorgen Sie für genügend Luftzirkulation (nicht zudecken, möglichst freistehend), damit das Gerät nicht überhitzt.

## Mindestanforderungen Internet und Telefonie

Für einen technisch einwandfreien Gebrauch unserer Dienste müssen folgende Minimalanforderungen erfüllt sein:

### Hardware-Anforderungen Internet:

- Kabelmodem, Stromkabel (wird / wurde Ihnen vom Techniker geliefert)
- HF-Kabel, maximal 2,50 m (wird / wurde Ihnen vom Techniker geliefert)
- Computer (mind. Pentium I, 133 MHz oder Power Mac mit mind. 32 MB RAM)
- Computer Anschluss (Ethernet Anschluss mind. 10BaseT für RJ-45 oder USB Anschluss)
- Ethernet- oder USB-Datenkabel (wird / wurde Ihnen mit dem Modem geliefert)
- Treiber CD (wird / wurde Ihnen mit dem Modem geliefert, nur für USB Anschluss)

### Hardware-Anforderungen Telefonie:

- Analoges Telefon
- Telefonie-Adapter (RJ-11 / TT83) (wird / wurde Ihnen vom Techniker geliefert)
- Telefonverbindungskabel

### Software-Anforderungen:

- Mindestens Windows 2000 (Kompatibel zu Windows XP, Vista, 7), Mac System 7.5, MacOS 9.0
- Linux/Unix (nur Ethernet-Kabel / TCP/IP, DHCP und Treiber müssen im Kernel aktiviert sein)
- Inbetriebnahme des Modems via USB-Kabel: Aktuelle Betriebssysteme sollten bereits die neusten Treiber installiert haben. Versuchen Sie zuerst, ob Ihr Betriebssystem das Modem beim Anschluss erkennt. Ansonsten finden Sie die Treiber auf der mitgelieferten Installations-CD.

### Browser-Empfehlung für einen technisch einwandfreien Gebrauch der Internetdienste:

- Internet Browser: Die Kompatibilität ist mit den gängigen Browsern gewährleistet

### Informationen:

- Die IP-Adressen und DNS-Serveradressen werden dynamisch über DHCP vergeben. Aktivieren Sie daher den automatischen Bezug der IP-Adressen und der DNS-Serveradressen. Generell sind diese Einstellungen bereits vom System vergeben und müssen nicht verändert werden.

## Der korrekte LED-Status des Telefoniemodems



- POWER:** Sofern die Stromzufuhr gewährleistet ist, leuchtet diese LED konstant. Sollte diese LED nicht konstant leuchten, bitten wir Sie die Stromzufuhr (Stromsteckleiste, Stromkabel) zu prüfen. Wenn das Modem an einer anderen Dose nicht blinkt, ist es eventuell defekt.
- DS / US:** Bei korrekter Frequenz leuchten diese LED konstant. Sofern ein Problem mit der Signalzulieferung besteht (Netzausfall, hausinterne Störung), blinken diese LED. Informieren Sie sich in diesem Falle bei der ziknet Helpline. Bei gesperrten Kunden blinken US und DS gleichzeitig. Melden Sie sich in diesem Falle bei der Finanzabteilung der ziknet.
- ONLINE:** Diese LED bestätigt bei konstantem Leuchtbetrieb, dass das Modem korrekt am Netz angemeldet und online ist. Sollte es nicht leuchten, besteht ein Problem mit der Signalzulieferung. Überprüfen Sie vorerst die Signalzulieferung (TV-Dose und -Kabel).
- LINK:** Sofern ein netzwerkfähiges Gerät (Computer, Router) angeschlossen und in Betrieb ist, blinkt oder leuchtet diese LED. Bei unterbrochener Verbindung leuchtet diese LED nicht.
- TEL:** Bei Telefoniekunden leuchtet diese LED konstant. Bei Abnahme des Hörers, blinkt diese LED. Sollte die LED nicht reagieren, besteht eventuell ein Verbindungsproblem mit dem Telefon oder der Verkabelung zu den Telefondosen.

## Anschlusschema im Heimnetzwerk

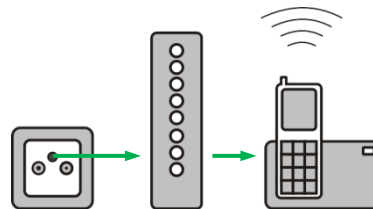


\*Hardware Komponente wie Router oder Wireless Router sind im Fachhandel erhältlich. Für die Installation sowie Einrichtung und Sicherung des Netzwerkes ist der Kunde verantwortlich. Wir empfehlen grundsätzlich mehrere Computer mittels (Wireless-) Router zu verbinden. Die IP-Adressen und DNS-Serveradressen werden dynamisch über DHCP vergeben. Aktivieren Sie daher den automatischen Bezug der IP-Adressen und der DNS-Serveradressen. Generell sind diese Einstellungen bereits vom System vergeben und müssen nicht verändert werden. DNS 1: 91.138.126.128 / DNS 2: 91.138.1.128

## Installation des Telefonmodems - Direktanschluss an das Telefonmodem

Telefoniekunden entfernen, falls vorhanden, den Aufkleber (*Notice, remove previous telephone service first!...*) auf der Rückseite des Modems. Das analoge Telefon kann mittels Telefonie-Adapter (RJ11 auf TT83) direkt an die entsprechende Buchse (Tel1 für die Hauptnummer) angeschlossen werden. Ein solcher Adapter kann am Schalter bezogen oder im Fachhandel erworben werden.

Beispiel einer Direktverbindung

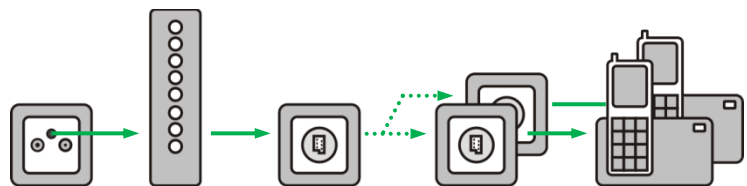


## Installation des Telefonmodems - Anschluss an die vorhandenen Telefondosen

Bei Verwendung mehrerer Telefongeräte, kann das ziknet Telefonmodem mit einer Telefondose verbunden werden, welche die Rückspeisung auf die restlichen Telefondosen ermöglicht. Somit können Sie Ihre Telefongeräte an jeder verbundenen Telefondose anschliessen.

Der Anschluss muss in diesem Falle durch einen Fachmann ausgeführt werden, da die bestehende Swisscom Leitung zwingend getrennt werden muss.

Beispiel einer Rückspeisung



Wünschen Sie eine Rückspeisung an die vorhandenen Telefondosen, damit Sie diese weiterhin normal nutzen können, melden Sie sich bei einem der untenstehenden ziknet-Partnern für eine Installation (Richtpreis für Anschluss im gleichen Raum ca. CHF 120.-).

Elektro Widmer AG  
Tramstrasse 47  
5034 Suhr  
062 855 08 80  
office@ewagsuhr.ch

El. Lüscher & Zanetti AG  
Hauptstrasse 85  
5037 Muhen  
062 737 70 50  
info@elzag.ch

Hediger Elektro AG  
Neue Bahnhofstr. 15  
5737 Menziken  
062 765 60 90  
info@hedag.ch

Elsasser Elektro AG  
Böhlerstrasse 24  
5726 Unterkulm  
062 776 11 07  
info@elsasser-  
elektro.ch

Goldenberger El. AG  
Hauptstrasse 203  
5044 Schlossrued  
062 739 10 20  
info@goldenberger.ch

**Bitte beachten Sie, dass nach der Aktivierung Ihrer Telefonnummer(n) die Telefondosen ohne Rückspeisung ausser Betrieb sind. Sofern Sie keine Rückspeisung an die vorhandenen Telefondosen durchführen, können Sie Ihre Telefongeräte nur noch direkt am Telefonmodem (Direktanschluss) anschliessen und verwenden.**

Anrufe auf Notfallnummern sind bei einem Stromausfall oder bei einem Ausfall der Netze nicht möglich! Solche Fälle können, wenn auch selten, auftreten. Wir empfehlen Ihnen daher, Ihr Mobiltelefon für solche Situationen als Alternative zu verwenden.

## VoiceBox – Ihr Anrufbeantworter

Als ziknet Kunden können Sie Ihren eigenen Anrufbeantworter kostenlos (de-) aktivieren lassen. Melden Sie sich schriftlich unter [info@ziknet.ch](mailto:info@ziknet.ch) damit wir den Dienst auf- oder abschalten können.

## Telefonie - Zusatzdienste

Damit Sie die Zusatzdienste von ziknet nutzen können, benötigen Sie ein analoges Telefon mit Tontastenwahl. Dieses hat zusätzlich zu den Nummerntasten noch die Stern- (\*) und Rautetaste (#). Bei Unklarheiten informieren Sie sich bitte in der Anleitung Ihres Telefonapparates.

### Direkte Anrufumleitung

Dabei werden alle eingehenden Anrufe direkt an Ihre Zielnummer weitergeleitet.

- Einschalten: \*21 Zielnummer # (z.B. \*21 0621234567# oder \*21 VoiceBox Nummer #)
- Ausschalten: #21#

Warten Sie jeweils die Bestätigung ab.

### Anrufumleitung wenn besetzt

Dabei werden alle eingehenden Anrufe (sofern besetzt) direkt an Ihre Zielnummer weitergeleitet.

- Einschalten: \*67 Zielnummer # (z.B. \*67 0621234567# oder \*67 VoiceBox Nummer #)
- Ausschalten: #67#

Warten Sie jeweils die Bestätigung ab.

### Anrufumleitung wenn keine Antwort

Dabei werden alle eingehenden Anrufe direkt an Ihre Zielnummer weitergeleitet sobald Ihr Telefon mehr als 20 Sekunden (ca. 5 Rufzeichen) klingelt.

- Einschalten: \*61 Zielnummer # (z.B. \*61 0621234567# oder \*61 VoiceBox Nummer #)
- Ausschalten: #61#

Warten Sie jeweils die Bestätigung ab.

### Eigene Rufnummer unterdrücken (pro Anruf)

Mit diesem Dienst können Sie die Rufnummernanzeige für einen Anruf unterdrücken (ausser bei Notfalldienste 112, 117, 118, 144 und die vom BAKOM bewilligten Notfalldienste). Nicht alle ausländischen Telefongesellschaften unterstützen die Rufnummerunterdrückung.

- \*31 Zielnummer (z.B. \*31 0621234567)

### Anonyme Anrufe abweisen

Alle Anrufe mit unterdrückter Nummer werden abgewiesen.

- Einschalten: \*99# (z.B. \*99#)
- Ausschalten: #99#

Warten Sie jeweils die Bestätigung ab.

### „Bitte nicht stören!“

Mit diesem Dienst können Sie Anrufenden signalisieren, dass Sie nicht gestört werden wollen. Ihr Telefon klingelt bei aktiviertem Dienst nicht.

- Einschalten: \*26# (z.B. \*26#)
- Ausschalten: #26#


Warten Sie jeweils die Bestätigung ab.

### Voice Box (Anrufbeantworter)

ziknet bietet allen Telefoniekunden einen kostenlosen Anrufbeantworter. Die Aktivierung / Deaktivierung der Voice Box ist nur durch die ziknet Administration möglich.


Die Ein- / Ausschaltung der Dienste ist kostenlos. Die Kosten für die Umleitung eines Anrufes zur Zielnummer gehen zu Lasten des Kunden. Die Dienste können auch mit einer Zwischenbestätigung durch die # Taste ein- und ausgeschaltet werden. Beispiel Direkte Anrufumleitung: \*21 # 0621234567#

## Digital-TV - Anschluss

1. 

Öffnen Sie an der Fernbedienung die Batteriefachabdeckung und legen Sie die beiliegenden Batterien vom Typ AAA mit der richtigen Polung ins Batteriefach. Schliessen Sie den Deckel wieder. Die PVR HD Set-Top-Box besitzt eine Universal-Fernbedienung, welche ebenfalls die meisten Fernseher steuern kann. Weitere Informationen sind in der entsprechenden Anleitung oder unter [www.ziknet.ch/support](http://www.ziknet.ch/support) vorhanden.


---

2. 

Schieben Sie die SmartCard wie abgebildet in die oberste Öffnung. Befolgen Sie dabei folgende Anweisung für die entsprechende Kaon Set-Top-Box:


<b>K270 Standard / K271 High Definition:</b>	<b>Chip nach unten / Grüner Pfeil oben</b>
<b>S660 High Definition / K3000 PVR HD:</b>	<b>Chip nach oben / Blauer Pfeil oben</b>

---

3. 

Entfernen Sie das Antennenkabel am Fernseher (oder Videorekorder) und schliessen Sie es an die Buchse „ANT IN“ der Set-Top-Box an.


---

4. 

Mit dem mitgelieferten Antennenkabel verbinden Sie die Set-Top-Box (Buchse „LOOP OUT“) mit dem Fernseher oder dem Videorekorder.

Diese Verbindung wird benötigt, damit die analogen Sender über die Set-Top-Box durchgeschlauft werden. Danach sind diese ebenfalls empfangbar.

---

5. 

Verbinden Sie die Kaon Set-Top-Box gemäss Modell mit dem beiliegendem Kabel:

<b>K270 Standard:</b>	<b>Scartkabel</b>
<b>K271 High Definition / S660 High Definition / K3000 PVR HD:</b>	<b>HDMI-Kabel*</b>


[ über Scart-Kabel ]

[ über HDMI-Kabel ]

\*Der Anschluss mit einem HDMI-Kabel ist nur möglich, sofern Ihr Fernseher über einen HDMI-Eingang besitzt. Verfügt Ihr Fernseher anstelle von einem HDMI-Anschluss über einen DVI-Anschluss, so benötigen Sie einen HDMI-DVI-Adapter (kostenpflichtig im Fachhandel erhältlich).


Scart ist eine Schnittstelle für die analogen Übertragungen von Audio- und Video-Signalen und führt bei einer High Definition Set-Top-Box zu Qualitätseinbussen. Sofern dies möglich ist empfehlen wir stets den Anschluss über die HDMI-Schnittstelle, da die Signalübertragung digital erfolgt. Alternativ kann auch über die Componenten-Schnittstelle (Rot, Blau, Grün) eine sehr hohe Bild-Qualität erzielt werden.

---

6. 

**OPTIONAL:** Falls ein Video-, DVD- oder Harddisc-Rekorder vorhanden ist, verbinden Sie diesen mit einem weiteren Scart-Kabel oder mit den dreifarbigem Cinch-Kabel (Gelb = Video, Rot/Weiss = Audio). Sollte der Rekorder in diesem Fall über keine Cinch-Eingänge verfügen, so benötigen Sie zusätzlich einen Scart-Cinch-Adapter (kostenpflichtig im Fachhandel erhältlich).

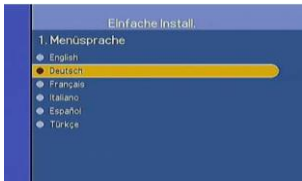


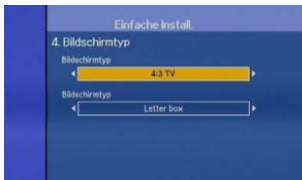




---

7. 

Schliessen Sie erst nach dem Abschluss der Installation die Set-Top-Box ans Stromnetz an. Schalten Sie Ihren Fernseher mit der Fernbedienung des Fernsehers ein.

Schalten Sie Ihre Set-Top-Box ein. Einige Set-Top-Boxen verfügen auf der Rückseite einen Kippschalter (**ON/OFF**) um das Gerät ein- oder auszuschalten.

## Digital-TV - Ersteinrichtung

9.  Nach dem korrekten Anschluss an den Fernseher können Sie die Set-Top-Box starten.  
In der Regel sollte nun der Einrichtungs-Assistent der Set-Top-Box erscheinen, wodurch Sie die Sprache auswählen können. Bestätigen Sie mit der **OK-Taste**.  
[ SD und HD Box ]
-  Sollte der Einrichtungs-Assistent nicht erscheinen, müssen Sie mit Ihrer Fernsteuer-Fernbedienung den korrekten Eingang wählen. Drücken Sie auf der Fernbedienung des Fernsehers die Taste  (INPUT oder SOURCE) und wählen Sie danach den korrekten Kanal AV-, EXT- oder sofern die Box mit dem HDMI-Kabel angeschlossen wurde, den HDMI-Kanal.  
[ PVR HD Box ]
10.  Bei einigen Set-Top-Boxen kann der Bildschirmtyp ausgewählt werden. Wählen Sie 4:3 für ältere Fernseher oder 16:9 bei neueren Fernsehern, welche das 16:9 Format unterstützen. Bestätigen Sie mit der **OK-Taste**.
11.  Drücken Sie die **OK-Taste** um die Ortszeit einzustellen. Bitte beachten Sie, dass die Ortszeit automatisch eingestellt wird.
12.  **Für SD und HD Boxen:**  
Wählen Sie die **Manuelle Suche** um die Frequenz im ziknet-Gebiet einzustellen. Nur die manuelle Suche findet alle digitalen Sender, die über das Netz übertragen werden. Bestätigen Sie mit der **OK-Taste**.  
**Für PVR Boxen:**  
Bei der **PVR HD Box mit Aufnahmefunktion** muss der Modus „**Network-ID**“ gewählt werden.
13.  Sollten die Angaben nicht übereinstimmen, korrigieren Sie diese mit Hilfe der Nummerntastatur der Set-Top-Box Fernbedienung.  
[ SD und HD Box ]
- |   |             |               |
|---|-------------|---------------|
| • | Frequenz:   | <b>426000</b> |
| • | Symbolrate: | 6900          |
| • | Const.:     | 64-QAM        |
| • | Umkehr:     | Auto          |
| • | Network ID: | <b>510</b>    |
-  Bestätigen Sie mit der **OK-Taste**, um den Sendersuchlauf zu beginnen.  
[ PVR HD Box ]
- Sollten Sie während der Installation den Prozess abgebrochen haben, können Sie durch das **Menu, Manuelle Suche** diese Angaben erneut eingeben und somit den Suchlauf nachträglich starten. Bei der PVR HD Box muss im **Menu** der Unterpunkt **Installation** ausgewählt werden.

## Digital-TV - Zusätzliche Informationen

### Updates:

Regelmässig werden neue Updates aufgespielt, um mögliche Fehler zu bereinigen. Sofern eine aktuellere Software auf dem Netz verfügbar ist, werden Sie gefragt, ob Sie diese installieren möchten. Drücken Sie die OK-Taste um Ihre Set-Top-Box zu aktualisieren. Schalten Sie die Set-Top-Box während des Updates auf keinen Fall aus – warten Sie bis das Update abgeschlossen ist. Nach dem Update startet die Set-Top-Box neu.

### Zugangscode:

Der PIN Zugangscode für das Menu lautet 0000. Die Kindersicherung ist bei der Lieferung auf 1234 gesetzt und lässt sich im Menu ändern.

### Teletext:

Falls der gewünschte Sender Teletext unterstützt und dieser zurzeit zur Verfügung steht, können Sie den Teletext durch drücken der Taste TEXT anzeigen.

### Senderauswahl (auf der Set-Top-Box):

Drücken Sie während dem Empfang eines Senders auf die OK-Taste um die Kanalliste anzuzeigen. Mit den Tasten ↑/↓ können Sie die Programme wählen. Mit den Tasten CH↑/CH↓ überspringen Sie mehrere Sender gleichzeitig. Wählen Sie Ihren Sender mit der OK-Taste. Mit der Taste EXIT verlassen Sie die Kanalliste.

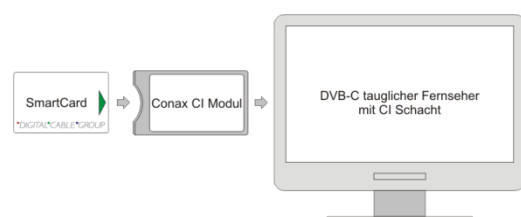
### PVR Aufnahmeeinstellung:

Bei Aufnahmen, welche über den Guide ausgewählt werden, kann es hilfreich sein die Überwachungszeit zu manipulieren. Dabei startet die Aufnahme früher und/oder endet später. Diese Einstellungen finden Sie im Hauptmenu, unter der Rubrik PVR, PVR Einstellungen.

### Guide / EPG (Elektronischer Programmführer):

Die EPG Daten stehen nicht für alle Sender sowie für die gleiche Zeitdauer zur Verfügung. Die Daten aktualisieren sich beim Einschalten während den ersten Minuten und danach fortlaufend.

## Digital-TV – CI Einstellungen



Mit der SmartCard und dem entsprechenden CI-Modul können Sie Digital-TV direkt in Ihrem DVB-C tauglichen Fernseher mit CI-Schacht empfangen. Sie benötigen lediglich die ziknet SmartCard sowie ein Conax CI-Modul, welches Sie im regionalen Fachhandel erwerben können.

Profit Now CI beinhaltet bereits ein CI-Modul.

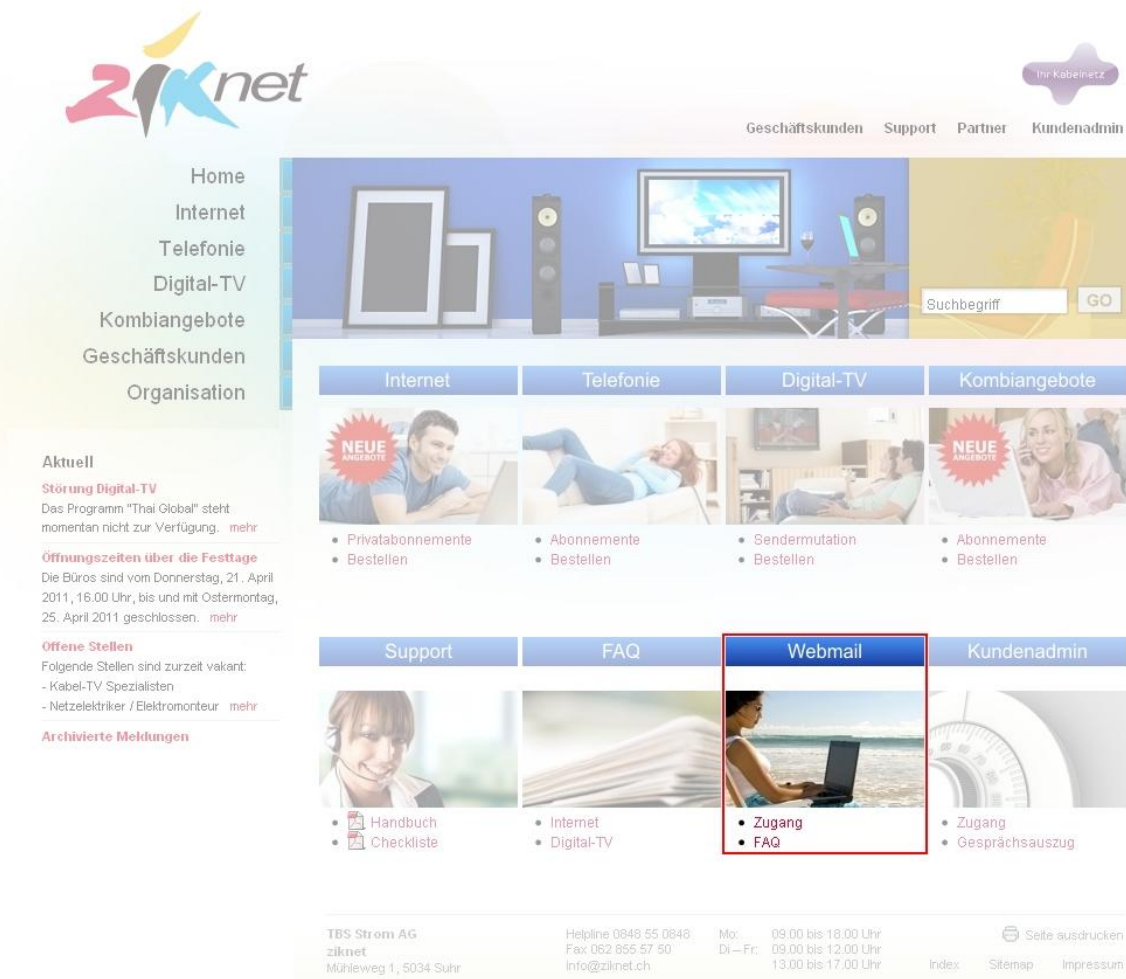
Die Einstellungen sind bei jedem Fernseher verschieden. Grundsätzlich empfehlen wir vorerst den Fernseher zu aktualisieren (Update) und danach den vollen Sendersuchlauf zu starten. Wählen Sie dabei nur den Bereich Digital-TV und ergänzen Sie die Eingaben durch folgende Details:

- |                  |             |               |        |
|------------------|-------------|---------------|--------|
| • Auswahl Land:  | Schweiz     | • Symbolrate: | 6900   |
| • Startfrequenz: | 426'000 kHz | • Modulation: | 64-QAM |
| • Endfrequenz:   | 858'000 kHz | • Network ID: | 510    |

Die Sendersuche ist vom jeweiligen TV Gerät abhängig und kann bis zu 30 Minuten dauern. Die Aufschaltung neuer Sender erfolgt beim Einsatz eines CI-Moduls oft nicht automatisch, da der Fernseher mögliche Auf- und Abschaltungen sowie Frequenzanpassungen oft nicht bemerkt. Demnach müssen Sie regelmässig einen neuen Sendersuchlauf starten, damit auch neu aufgeschaltete Sender oder Frequenzanpassungen empfangen werden. Dabei kann ein neuer Sendersuchlauf Ihre vordefinierte Senderliste zurücksetzen. Installationen und Einrichtungen sowie Folgekosten durch neue Codierungen und Frequenzanpassungen werden nicht durch die ziknet Administration übernommen. Sollten Sie bei der Suche sowie bei der Programmierung der Sender Probleme haben, bitten wir Sie Ihren Fachhändler oder den Hersteller zu kontaktieren.

## ziknet Webmail

Das ziknet Webmail gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre E-Mails schnell und unkompliziert, von jedem Computer mit Internetverbindung, über einen Internetbrowser zu empfangen und zu senden. ziknet E-Mail-Adressen müssen vorgängig in der Kundenadministration erstellt werden, damit Sie sich ins Webmail einloggen können. Wenn Sie noch keine E-Mail-Adresse erstellt haben, erfassen Sie diese vorerst in der ziknet Kundenadministration ([www.ziknet.ch/admin](http://www.ziknet.ch/admin)).



The screenshot shows the ziknet website interface. At the top right, there is a search bar with the text "Suchbegriff" and a "GO" button. Below the search bar, there are navigation tabs for "Internet", "Telefonie", "Digital-TV", and "Kombiangebote". The "Webmail" tab is highlighted with a red box. Below the tabs, there are four main sections: "Support", "FAQ", "Webmail", and "Kundenadmin". The "Webmail" section contains links for "Zugang" and "FAQ".

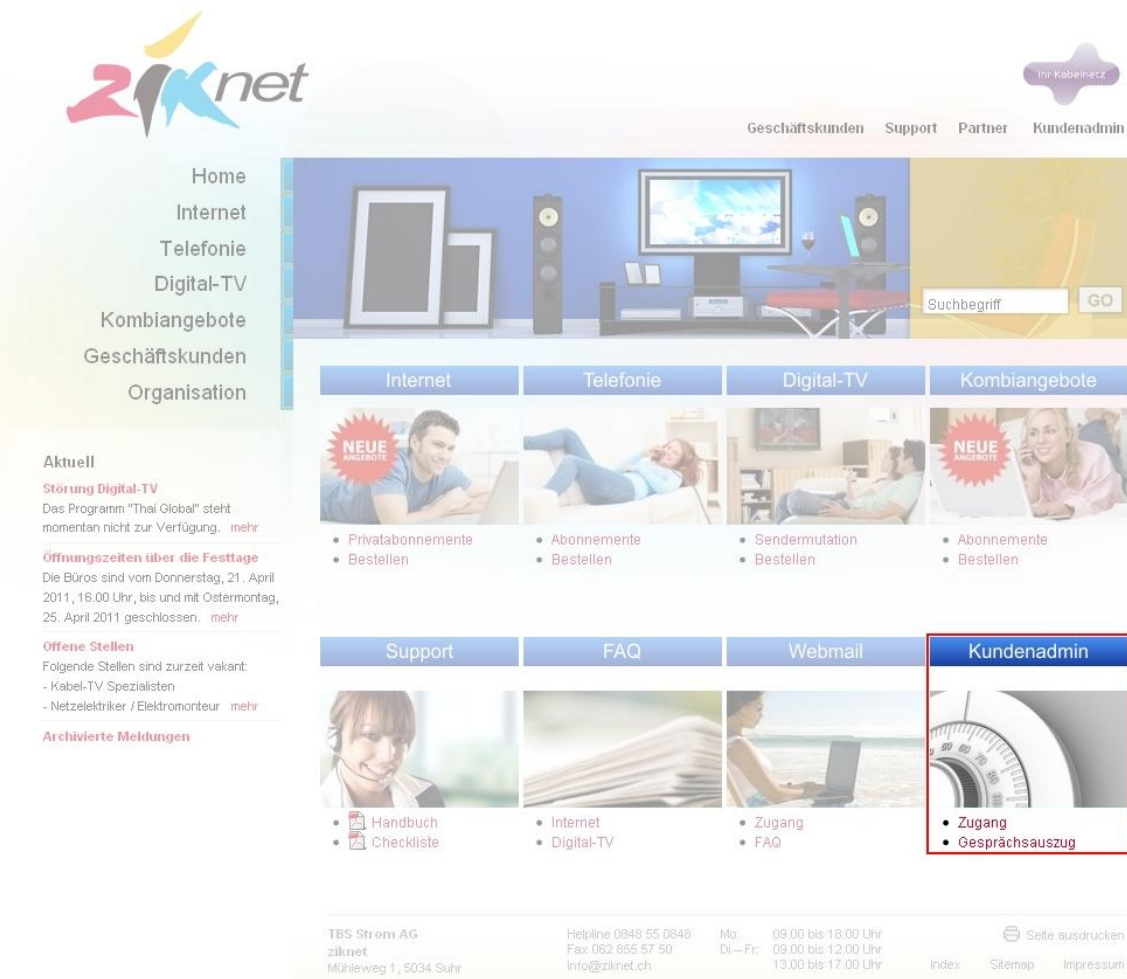
Klicken Sie unter [www.ziknet.ch](http://www.ziknet.ch) auf Webmail -> Zugang und loggen Sie sich mit Ihrer ziknet E-Mail Adresse und Ihrem persönlichen Kennwort, welches Sie in der Kundenadministration erstellt haben ein.

## Information über proaktive Massnahmen im Bereich AntiSpam und AntiViren

Die aktuelle Situation um Spam und Viren via E-Mail hat uns gezwungen, effiziente Massnahmen zu entwickeln, welche den Spam- und Viren-Versand aus unseren Netzen eindämmen. Unsere Server zählen die **Empfänger** aller gesendeten E-Mail pro Stunde. Übersteigt diese Anzahl **200 Empfänger** wird der Zugang für den betreffenden Absender temporär gesperrt. Die Sperrung wird wieder gelöst, sobald der Wert wieder unter 200 Empfänger/Stunde sinkt. Ab einem Wert von **30 Empfänger** pro Stunde von einem Anschluss, werden auch ausgehende E-Mails auf **Viren** und **Spam** überprüft. Fällt ein solcher Test positiv aus, geht unser System davon aus, dass es sich um einen infizierten Kundenrechner handelt und sperrt den Zugang zum Mailserver für diesen Kunden. Der betroffene Kunde muss sich via Helpline (0848 55 0848) wieder freischalten lassen.

## Telefonie Gesprächsauszug

Ihre aktuellen Gesprächskosten können Sie einfach und bequem über die Kundenadministration auf [www.ziknet.ch](http://www.ziknet.ch) abfragen. Die Anzeige der Voice Statistik ist tagesaktuell und ermöglicht eine komfortable Analyse der Daten. Diese Daten können leicht exportiert, weiterverarbeitet, sowie lokal gespeichert werden. Durch den Online Auszug, ermöglicht ziknet günstigere Grund- und Gesprächsgebühren, sowie eine Verminderung unnötiger Papierausdrucke.



The screenshot shows the ziknet website interface. At the top right, there is a 'Ihr Kabinett' button. Below it are navigation links: 'Geschäftskunden', 'Support', 'Partner', and 'Kundenadmin'. A search bar with 'Suchbegriff' and a 'GO' button is present. The main content area is divided into several sections:

- Home**
- Internet**
- Telefonie**
- Digital-TV**
- Kombiangebote**
- Geschäftskunden**
- Organisation**

There are also 'Aktuell' (News) sections with titles like 'Störung Digital-TV' and 'Öffnungszeiten über die Festtage'. Below the main navigation, there are four columns of service offerings:

- Internet**: NEUE ANGEROTE, Privatabonnemente, Bestellen
- Telefonie**: Abonnemente, Bestellen
- Digital-TV**: Sendermutation, Bestellen
- Kombiangebote**: NEUE ANGEROTE, Abonnemente, Bestellen

Below these are 'Support', 'FAQ', 'Webmail', and 'Kundenadmin' sections. The 'Kundenadmin' section is highlighted with a red box and contains links for 'Zugang' and 'Gesprächsauszug'. At the bottom, there is contact information for TBS Strom AG, including a helpline, fax, and website, along with opening hours and a footer with 'Index', 'Sitemap', and 'Impressum'.

Klicken Sie unter [www.ziknet.ch](http://www.ziknet.ch) auf Kundenadmin -> Gesprächsauszug und loggen Sie sich mit Ihrem persönlichen Benutzernamen und Kennwort ein. Diese vertraulichen Daten wurden Ihnen von der ziknet Administration zugestellt.

## Automatische Abonnementsanpassung

ziknet Kunden können jeweils per Anfang des nächsten Monats das Internet Abonnement anpassen. In der ziknet Kundenadministration, welche nur mit den persönlichen Zugangsdaten abrufbar ist, kann das Internet Abonnement gemäss Vorgabe angepasst werden. Jede automatische Anpassung ist kostenlos. Anpassungen sind bei Profit Paketangeboten nicht möglich, da die Anpassung mit einem Austausch des Digital-TV Endgerätes verbunden ist.

## Checkliste bei Störung

### Internet:

#### Keine Verbindung, Modem offline (Online LED leuchtet nicht):

1. Stromzufuhr zum Modem während mindestens zehn Sekunden unterbrechen.
2. Antennenkabel und TV-Dose auf Beschädigungen überprüfen. Antennen-Kabel ausziehen und erneut im dafür vorgesehenen Loch fest anschliessen (bei 3-Loch Dose im mittigen Loch).
3. Antennenkabel zwischen dem Modem und der TV-Dose darf maximal 3 Meter lang sein. Sollte dieses länger sein, muss das Kabel durch ein Kürzeres ausgewechselt werden.
4. Falls die Nachbarschaft ebenfalls betroffen ist, sofort die Helpline informieren.



2-Loch Dose



3-Loch Dose



3-Loch Dose

#### Keine Verbindung, Modem online (Online LED leuchtet):

1. Computer, Router und Modem ausschalten. Zehn Sekunden warten und danach folgende Reihenfolge einhalten: Modem neu starten. 10 Sekunden warten. Router neu starten. 10 Sekunden warten. Computer neu starten und Netzwerkverbindung überprüfen.
2. LAN Verbindung (Windows XP: Start, Einstellung, Netzwerkverbindungen oder Start, Verbinden mit, Alle Verbindungen anzeigen) überprüfen. LAN Verbindung muss bestehen und aktiviert sein.
3. Falls WLAN Router (Funkverbindung) verwendet wird, Computer direkt am Modem anschliessen, neustarten und testen.

### Telefonie:

#### Kein Summton, Modem offline (Online LED leuchtet nicht):

1. Stromzufuhr zum Modem während mindestens zehn Sekunden unterbrechen—Modem neustarten. Danach 10 Minuten warten und nochmals testen.
2. Antennenkabel und TV-Dose auf Beschädigungen überprüfen. Antennen-Kabel ausziehen und erneut im dafür vorgesehenen Loch fest anschliessen (bei 3-Loch Dose im mittigen Loch).
3. Antennenkabel zwischen dem Modem und der TV-Dose darf maximal 3 Meter lang sein. Sollte dieses länger sein, muss das Kabel durch ein Kürzeres ausgewechselt werden.
4. Falls die Nachbarschaft ebenfalls betroffen ist, sofort die Helpline informieren.



Telefonie-Adapter



Ethernet-Kabel



RJ11 Telefonie-Kabel

#### Kein Summton, Modem online (Online LED leuchtet):

1. Telefon-Verbindungskabel zwischen Telefon und Telefonbuchse ausziehen und wieder anschliessen.
2. Sofern Telefon an der TT-Dose angeschlossen ist, Telefon direkt am Modem (Buchse Tel1) anschliessen.
3. Telefon und Verbindungskabel auswechseln und nochmals versuchen.
4. Überprüfen Sie bei der Helpline, ob der Dienst korrekt aufgeschaltet wurde.

### Digital-TV:

#### Kein Signal:

1. Stromzufuhr zur Set-Top-Box während mindestens zehn Sekunden unterbrechen.
2. Antennenkabel und TV-Dose auf Beschädigungen überprüfen. Antennen-Kabel ausziehen und erneut im dafür vorgesehenen Loch fest anschliessen. Überprüfen dass das TV Signal nicht plombiert ist.
3. Antennenkabel zwischen der Set-Top-Box / Fremdgerät und der TV-Dose darf maximal 3 Meter lang sein. Sollte dieses länger sein, muss das Kabel durch ein Kürzeres ausgewechselt werden.
4. Falls nur ein Sender oder Paket betroffen ist, besteht eventuell eine temporäre Störung des Senders.



HDMI-Kabel



Scart-Kabel



Antennen (HF)-Kabel

#### Kein Bild:

1. Scart- oder HDMI-Kabel an beiden Enden ausziehen und erneut fest anschliessen.
2. Überprüfung, ob Fernseher auf dem korrekten Kanal ist. In der Regel: AV, EXT oder HDMI.
3. Mit der blauen Infotaste der Set-Top-Box Fernbedienung die Werte „S“ und „Q“ überprüfen. Beide sollten über 70% sein. Ansonsten muss die Set-Top-Box am ziknet Schalter in Suhr oder bei einem Partner überprüft werden.

#### Kein Zugriff, keine Sender:

1. Set-Top-Box auf Werkseinstellungen (Menu, Systemeinstellungen, Werkseitige Einstellung) stellen und manueller Sendersuchlauf (Frequenz 426'000 / Network ID: 510) durchführen.
2. SmartCard korrekt einstecken (K270 du K271: Chip unten / S660 und PVR: Chip oben).
3. Falls nur ein Sender oder Paket betroffen ist, besteht eventuell eine temporäre Störung des Senders.
4. Falls es kostenpflichtige Sender sind, überprüfen Sie bei der Helpline, ob diese abonniert sind.
5. Überprüfen Sie bei der Helpline, ob die korrekte Smartcard Nummer aufgeschaltet wurde.

Vers. 4.11