Guide sur la vidéo numérique commutée à l'intention des chargés de clientèle

Présentation

Introduction

La SDV (Switched Digital Video, vidéo numérique commutée) est une technologie qui permet aux opérateurs de réseau câblé de récupérer la bande passante des chaînes peu regardées, en faisant de ces dernières des chaînes « à la demande ». Ainsi, toutes les chaînes ne sont plus envoyées aux boîtiers décodeurs et celles peu regardées sont mises dans un *pool de commutation* (ou file d'attente) et envoyées uniquement aux boîtiers décodeurs lorsque les téléspectateurs y accèdent.

Objectif

Ce guide contient des organigrammes destinés à aider les chargés de clientèle à comprendre les différents scénarios qu'un consommateur peut rencontrer lors du réglage des chaînes SDV. Utilisez ces schémas pour identifier les scénarios que vous pouvez résoudre vous-même et ceux que vous devez signaler aux employés d'autres services (à un opérateur système, à un opérateur de tête de réseau ou à un technicien sur site, par exemple).

Public visé

Ce guide est conçu pour les prestataires de services réseau et les chargés de clientèle responsables du fonctionnement et de l'entretien des systèmes SDV.

Version du document

Ce document est la version initiale de ce guide.

Dans ce document

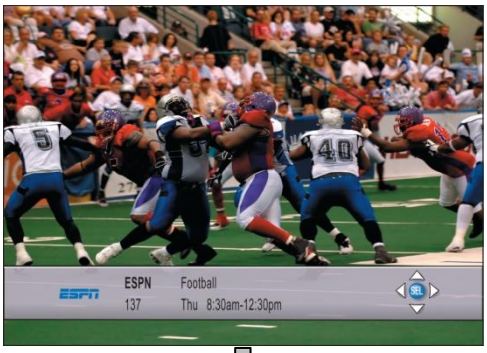
Ce document contient les rubriques suivantes :

Rubrique	Se reporter à la page
Scénario 1 : Réglage d'une chaîne SDV disponible (conditions normales de fonctionnement)	3
Scénario 2 : Réglage d'une chaîne SDV disponible (délai d'attente avant le fonctionnement)	4
Scénario 3 : Réglage d'une chaîne SDV non disponible	5
Scénario 4 : Réglage d'une chaîne SDV non disponible dans l'	6
Scénario 5 : Réglage d'une chaîne SDV non disponible	7
Scénario 6 : Réglage de chaînes SDV non disponibles dans l'écran PIP et dans l'écran principal	8
Scénario 7 : Nouvelle tentative de réglage	9
Scénario 8 : Le serveur a besoin de bande passante (écran principal)	10
Scénario 9 : Le serveur a besoin de bande passante (écran PIP)	11
Scénario 10 : La chaîne SDV est supprimée afin de récupérer de la bande passante	12
Scénario 11 : Enregistrement incomplet de la chaîne SDV	13
Scénario 12 : Achat d'un service SDV à partir d'une chaîne PPV	14
Scénario 13 : Service SDV de la chaîne PPV ou interstitiel SDV	15

Scénario 1 : Réglage d'une chaîne SDV disponible (conditions normales de fonctionnement)

Télé allumée

Chaîne SDV disponible



2 secondes d'attente

Chaîne SDV disponible

Scénario 2 : Réglage d'une chaîne SDV disponible (délai d'attente avant le fonctionnement)

La chaîne invitation de chargement des données s'affiche lorsqu'il y a un délai d'attente pour régler une chaîne SDV.

Chargement de données haute résolution

OU

Chargement de données basse résolution

Chaîne SDV disponible

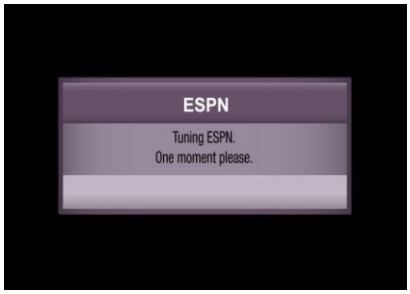
Scénario 3 : Réglage d'une chaîne SDV non disponible dans l'écran principal

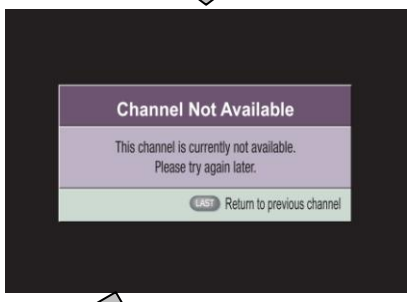
Télé allumée

Indisponibilité haute résolution

OU

Indisponibilité basse résolution





Écran de veille

Remarque : si la chaîne en question n'est pas disponible alors qu'elle est programmée pour l'enregistrement, la chaîne invitation indique ceci « Your recording will begin when this channel becomes available ». Dans ce cas, le décodeur essaie automatiquement d'effectuer le réglage toutes les 30 secondes.

Si l'utilisateur ne sélectionne pas LAST pour revenir à la chaîne précédente, un écran de veille s'affiche au bout d'1 minute.

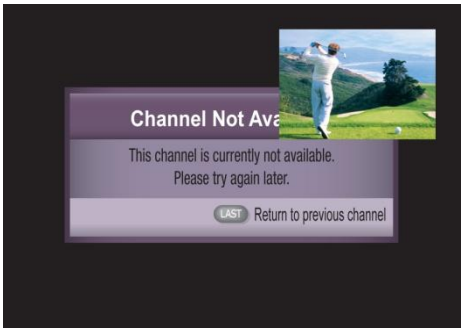
Scénario 4 : Réglage d'une chaîne SDV non disponible dans l'écran principal avec PIP affichée

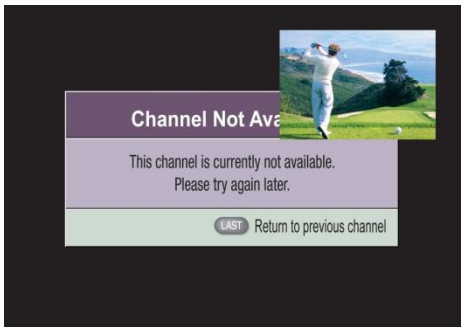
Remarque : la chaîne principale dans ce cas est la chaîne SDV. La chaîne PIP ici n'est *pas* une chaîne SDV.

Indisponibilité haute résolution

OU

Indisponibilité basse résolution





Écran de veille

Remarque : si la chaîne en question n'est pas disponible alors qu'elle est programmée pour l'enregistrement, la chaîne invitation indique ceci « Your recording will begin when this channel becomes available ». Dans ce cas, le décodeur essaie automatiquement de régler cette chaîne toutes les 30 secondes.

Si l'utilisateur ne sélectionne pas LAST pour revenir à la chaîne précédente, un écran de veille s'affiche au bout de 5 minutes.

Scénario 5 : Réglage d'une chaîne SDV non disponible dans l'écran PIP

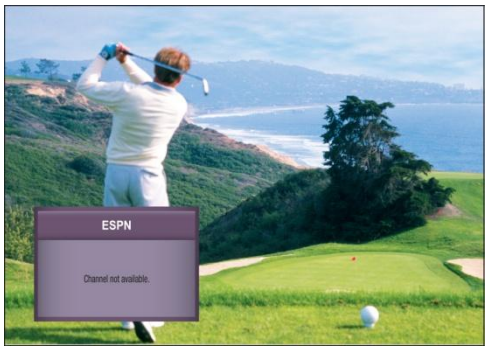
Remarque : la chaîne principale dans ce cas *n'est pas* la chaîne SDV.

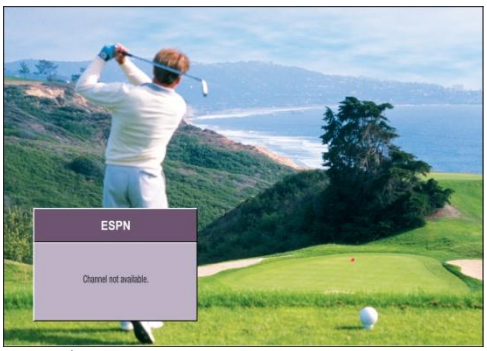
Télé allumée

Indisponibilité haute résolution

OU

Indisponibilité basse résolution





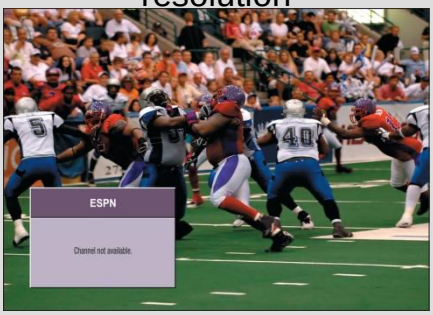
Chaîne disponible

La fenêtre PIP disparaît au bout de 5 minutes, que la chaîne principale soit une chaîne SDV ou non.

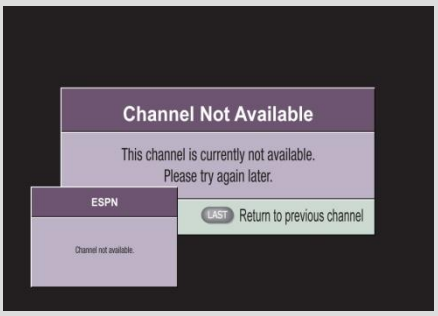
Scénario 6 : Réglage de chaînes SDV non disponibles dans l'écran PIP et dans l'écran principal

Remarque : la chaîne principale et la chaîne PIP sont toutes les deux des chaînes SDV dans ce cas.

Indisponibilité PIP basse résolution

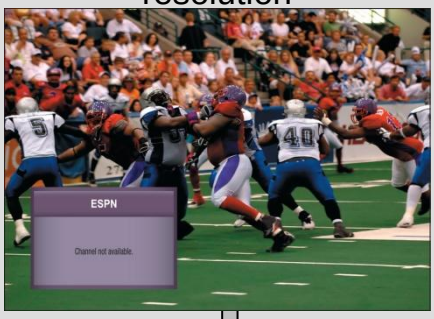


Chaînes non disponibles



OU

Indisponibilité PIP haute résolution



Chaînes non disponibles

Écran de veille

Si l'utilisateur ne sélectionne pas LAST pour revenir à la chaîne précédente, un écran de veille s'affiche au bout d'1 minute.

Remarque : si la chaîne principale n'est pas disponible alors qu'elle est programmée pour l'enregistrement, la chaîne invitation indique ceci « Your recording will begin when this channel becomes available ». Dans ce cas, le décodeur essaie automatiquement de régler cette chaîne toutes les 30 secondes.

Scénario 7 : Nouvelle tentative de réglage de la chaîne SDV par l'écran de veille

Écran de veille

Appuyez sur n'importe quelle touche

Chargement de données

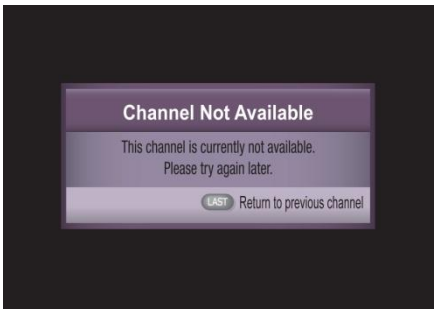
Remarques :

- Si le programme est bloqué et que le contrôle parental est activé, la chaîne invitation du programme bloqué par le contrôle parental s'affiche.
- Si l'écran PIP était affiché avant l'apparition de l'écran de veille, il est restauré une fois que l'écran de veille disparaît.

OU

Chaîne SDV disponible

Chaîne non disponible



Remarque : si la chaîne en question n'est pas disponible alors qu'elle est programmée pour l'enregistrement, la chaîne invitation indique ceci « Your recording will begin when this channel becomes available ». Dans ce cas, le décodeur essaie automatiquement de régler cette chaîne toutes les 30 secondes.

OU

1 minute

Écran de veille

Télé allumée

Scénario 8 : Le serveur a besoin de bande passante (écran principal)

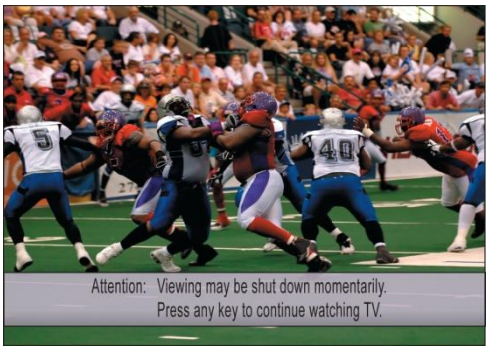
Chaîne SDV disponible

Lorsque le serveur a besoin de bande passante, il envoie un message d'avertissement au décodeur afin de savoir si l'utilisateur souhaite toujours regarder la chaîne SDV.

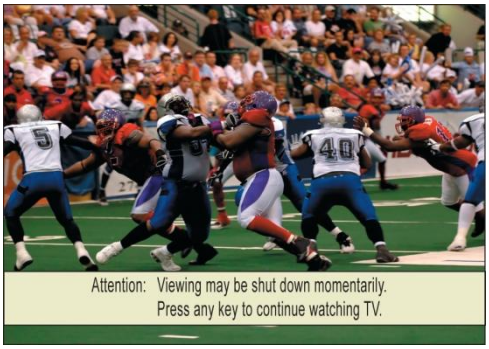
Si l'utilisateur ne répond pas à ce message, le serveur peut alors arrêter la chaîne SDV et en récupérer la bande passante (voir le scénario 10).

OU

Bannière d'avertissement haute résolution



Bannière d'avertissement basse résolution



Scénario 9 : Le serveur a besoin de bande passante (écran PIP)

Chaîne SDV disponible

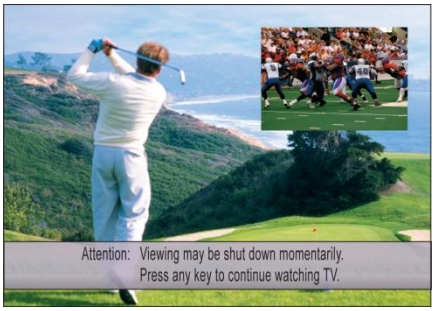
Lorsque le serveur a besoin de bande passante, il envoie un message d'avertissement au décodeur afin de savoir si l'utilisateur souhaite toujours regarder la chaîne SDV.

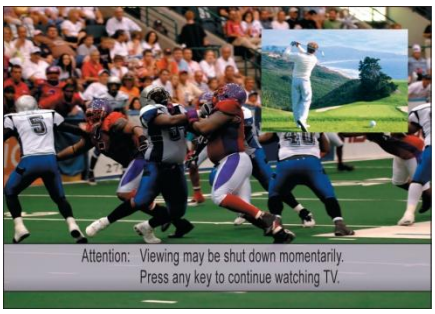
Ce message d'avertissement s'affiche si la chaîne SDV est réglée dans l'écran PIP, dans l'écran principal ou les deux.

Si l'utilisateur ne répond pas à ce message, le serveur peut alors arrêter la chaîne SDV et en récupérer la bande passante (voir le scénario 10).

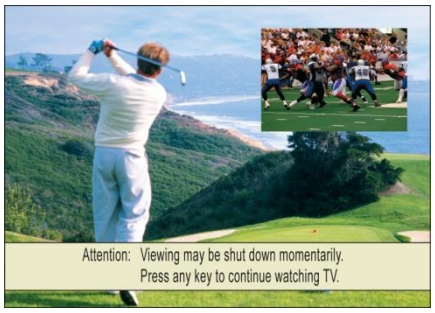
OU

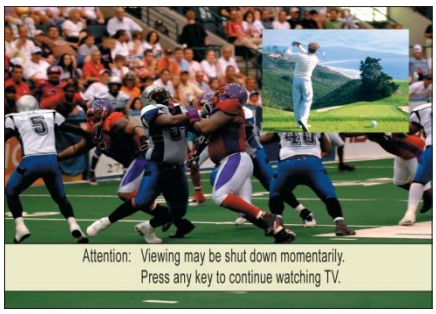
Bannières d'avertissement haute résolution



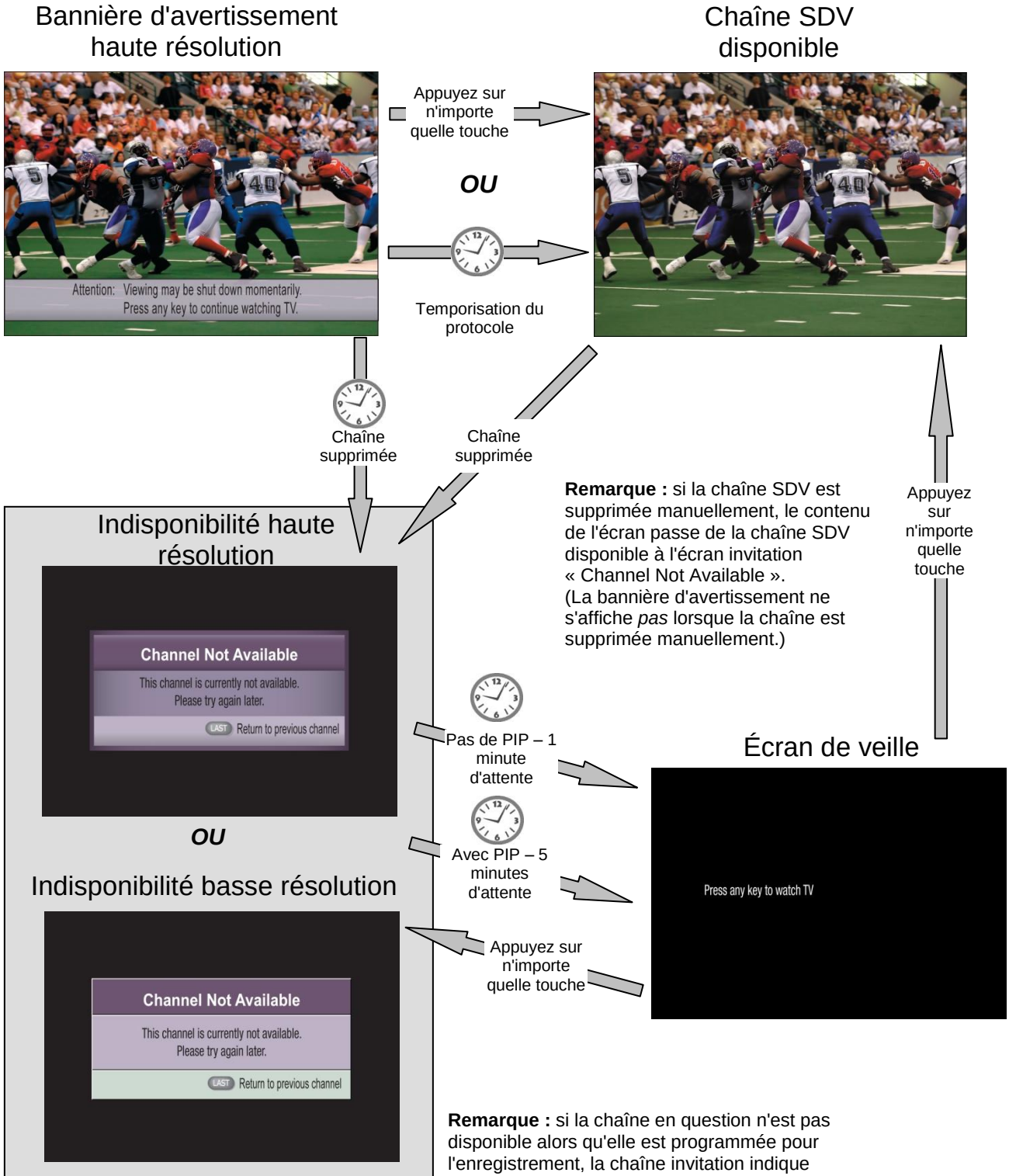


Bannières d'avertissement basse résolution





Scénario 10 : La chaîne SDV est supprimée afin de récupérer de la bande passante



Scénario 11 : Enregistrement incomplet de la chaîne SDV

Chaîne SDV disponible

OU

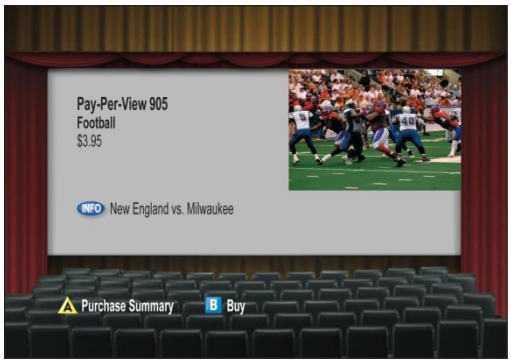
Fin prématurée de l'enregistrement

Démarrage de l'enregistrement en retard

Scénario 12 : Achat d'un service SDV à partir d'une chaîne PPV

Le contenu de l'écran varie selon l'état du PPV.

Chaîne SDV PPV



Disponible

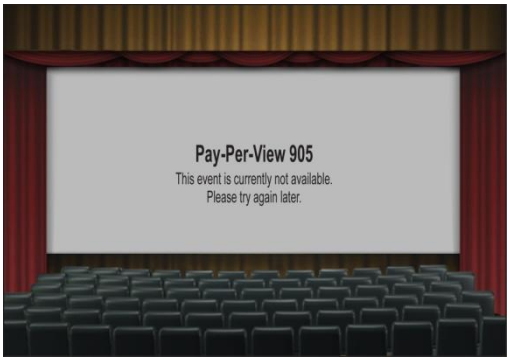
Bannière de remerciement PPV

Non disponible

OU

Disponible

PPV non disponible



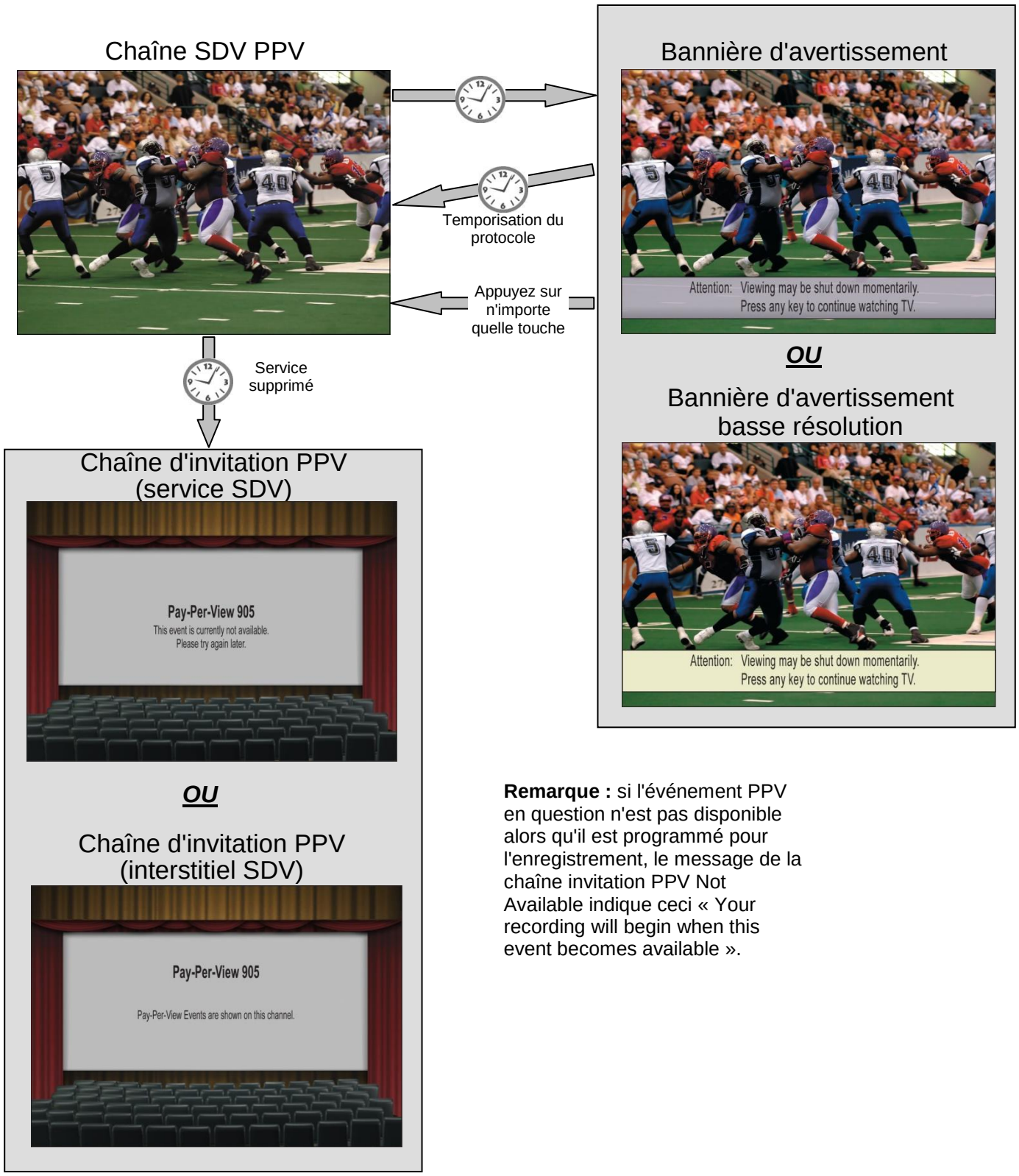
Chaîne SDV PPV

Remarque : si l'événement PPV en question n'est pas disponible alors qu'il est programmé pour l'enregistrement, le message de la chaîne invitation PPV Not Available indique ceci « Your recording will begin when this event becomes available ».

Remarques :

- Si un délai s'écoule avant que la vidéo s'affiche sur la chaîne PPV, une chaîne invitation contenant le message « Please wait » s'affiche jusqu'à ce que la vidéo puisse s'afficher ou que la chaîne invitation « PPV Not Available » s'affiche.
- Si la chaîne invitation « PPV Not Available » s'affiche et que la fenêtre d'annulation PPV n'a pas expiré pour le programme PPV acheté, cet achat est automatiquement annulé. Si la chaîne invitation « PPV Not Available » s'affiche *après* l'expiration de la fenêtre d'annulation, l'utilisateur doit alors appeler l'opérateur de réseau câblé pour annuler l'achat.
- La chaîne invitation « PPV Not Available » ne reste pas à l'écran indéfiniment. Cette chaîne d'invitation est ensuite remplacée par la chaîne d'invitation « les événements PPV s'affichent sur cette chaîne » ou par un interstitiel SDV pour la durée restante de l'événement PPV en question. Puis, la chaîne invitation « prévisualisation PPV » ou « achat de programme PPV » pour l'événement suivant s'affiche, au lancement de l'écran publicitaire ou de l'écran d'achat, respectivement.

Scénario 13 : Service SDV de la chaîne PPV ou interstitiel SDV



Remarque : si l'événement PPV en question n'est pas disponible alors qu'il est programmé pour l'enregistrement, le message de la chaîne invitation PPV Not Available indique ceci « Your recording will begin when this event becomes available ».

Pour plus d'informations

En cas de question

Pour les questions d'ordre technique, contactez Cisco Services. Suivez les instructions du serveur vocal pour être mis en relation avec un technicien. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le centre d'assistance de votre région.

Région	Centres d'assistance	Numéros de téléphone et de fax
Amérique du Nord Amérique du Sud Amérique Centrale	Atlanta, Géorgie États-Unis	• Assistance technique – Pour les produits *Digital Broadband Delivery System* uniquement, composez le numéro suivant : Gratuit : 1-800-283-2636 Local : +1-770-236-2200 Fax : +1-770-236-2488 – Pour les produits *autres que* Digital Broadband Delivery System, appelez gratuitement le : 1-800-722-2009 Local : +1-770-236-6900 Fax : +1-770-236-2306 • Service client gratuit : 1-800-722-2009 Local : +1-770-236-6900 Fax : +1-770-236-5477
Europe	Angleterre	Téléphone : +44 (0) 8708-325-420 Fax : +44 (0) 8708-325-444
Asie-Pacifique	Hong Kong, Chine	Téléphone : +852-2588-4745 Fax : +852-2588-3139
Australie	Sydney, Australie	Téléphone : +61-2-8446-5374 Fax : +61-2-8446-8015
Japon	Tokyo, Japon	Téléphone : +81-3-5322-2067 Fax : +81-3-5322-1311

Cisco Systems, Inc.
5030 Sugarloaf Parkway, Box 465447
Lawrenceville, GA 30042

+1 678 277-1120
1 800 722-2009
www.cisco.com

Cisco et le logo Cisco sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays. Vous trouverez une liste des marques commerciales de Cisco sur la page Web **www.cisco.com/go/trademarks**.
Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.
Le mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1009R)
La disponibilité des produits et des services est susceptible d'être modifiée sans préavis.

© 2011 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Imprimé aux États-Unis
Novembre 2011
Numéro de référence 4040713 Rév. A