

Bitte unbedingt lesen – ganz wichtig: Häufige Fragen & Antworten

Ich habe TeleScout angeschlossen und erhalte nicht einmal mehr ein Freizeichen.

1. Sie haben Ihren NTBA (graue Box der Telekom) nicht an das Stromnetz angeschlossen. Die Kontroll-Leuchte Ihres NTBA (wenn vorhanden) muß leuchten. Das
2. Die Verbindungskabel zwischen NTBA und TeleScout oder zwischen TeleScout und Endgeräten sind nicht richtig gesteckt.
3. Die Einstellung der Abschlußwiderstände ist nicht korrekt.

Ich erhalte die Meldung "Bitte konfigurieren." Was bedeutet das?

TeleScout geht davon aus, daß Sie bisher keine (gültige) Telefonnummer bei "99951xxx" angegeben haben. Holen Sie das nach.

Ich habe meinen TeleScout vor einer Telefonanlage angeschlossen und kann keine Einstellungen vornehmen, weil die Telefonanlage weder Sternchen "*" noch Nummernkreuz "#" wählen läßt.

Die neuesten Betriebssystem-Versionen umgehen das Problem, indem die Bestätigung, die normalerweise mit Sternchen erteilt wird, automatisch erfolgt, wenn Sie für mindestens 5 Sekunden nicht aufliegen.

Also anstelle des nicht "wählbaren" Sternchens für 5 Sekunden warten, dann geht es weiter. Die erste Konfiguration könnte also wie folgt aussehen:

99951022259160-30 (Warten 5 Sek) -> Antwort: Nummer wird vorgelesen. Ok? -> 5 Sekunden warten -> "Vielen Dank".

Wenn Sie also etwas bewußt nicht bestätigen wollen, müssen Sie innerhalb von 5 Sekunden aufgelegt haben.

Ich bekomme die Meldung "Falsche Rufnummer", wenn ich bei "99951xxx" meine Nummer angegeben habe

Dafür kann es folgende Gründe geben:

1. Sie haben die Rufnummer ohne Vorwahl eingegeben.
2. Sie haben eine Null zuviel vor der Vorwahl eingegeben.
3. Die eingegebene Rufnummer ist einfach falsch.
4. Sie haben eine falsche Einstellung bei "9992" gemacht.
5. Wenn Sie bei der Telekom eine Rufnummer-Unterdrückung beantragt haben, kann das Problem bestehen bleiben. Wählen Sie einfach "9995-3" für ein manuelles Update, auch wenn Sie die Ansage "Falsche Rufnummer" hören. Wenn das Update funktioniert hat, erhalten Sie die Ansage "Update wurde durchgeführt" und alles sollte klappen. Achten Sie aber darauf, daß bei "99951xxx" wirklich die richtige Rufnummer eingestellt war, sonst können wir Ihnen keine automatischen Updates zukommen lassen.

Ich habe "99951xxx" durchgeführt und erhalte die Meldung "Fehler bei Update".

1. Das TeleScout ServiceCenter ist überlastet. Probieren Sie es später noch einmal.
2. Die Einstellung der Abschlußwiderstände ist nicht korrekt.
3. Die Verbindungskabel zwischen NTBA und TeleScout oder zwischen TeleScout und Endgeräten sind nicht richtig gesteckt.

Bei "99951xxx" erhalte ich vor meiner Bestätigung "Falscher Befehl".

Ihre Telefonanlage wird ungeduldig und sendet für den TeleScout verwirrende Informationen. Warten Sie die Ansagen nicht ab, sondern drücken Sie sofort 2 Sternchen.

Ich erhalte beim Abheben (ggf. nach einer Null) nur ein Besetzt-Zeichen.

Nach bestimmten Updates muß sich TeleScout selbst zurücksetzen. Dadurch können die angeschlossenen Geräte die Synchronisation verlieren (Besetztzeichen oder "Störung"). In diesem Fall ist es erforderlich, drei Mal hintereinander einen Verbindungsversuch zu machen. Wenn dann immer noch ein Besetztzeichen kommt, muß TeleScout von Ihnen zurückgesetzt werden: Eingangs- und Ausgangsstecker herausziehen, 5 Minuten warten, wieder einstecken. Auch danach benötigen Sie evtl. 3 Wählversuche, bis alles wieder läuft. Wenn Sie unter keinen Umständen mehr ein Freizeichen erhalten können, ist Ihr TeleScout möglicherweise wirklich defekt und muß zu uns eingeschickt werden.

Ich habe eine Telefonanlage und eingehende Gespräche werden nach ca. 15-30 Sekunden abgebrochen. Heraustelefonieren geht problemlos.

Ihre Telefonanlage fragt einen bestimmten Status des Gesprächs ab. Auf diese Frage antwortet TeleScout in einer unerwarteten Form und ein Sicherheitsmechanismus sorgt für den Abbau der Verbindung. Ein neueres TeleScout-Betriebssystem beseitigt das Problem.

Auf meinen Telefonen erscheinen keine Gebühren.

Nicht alle Telefonanlagen und ISDN-Geräte können die genauen Beträge der TeleScout-erzeugten Gebühren verarbeiten. Schalten Sie im Zweifelsfall die Generierung von Gebührentakten nach Anleitung ein.

Im Display meines Telefons erscheint bei manchen Gesprächen am Anfang "gratis". Was hat das zu bedeuten?

Bis zur neuesten Betriebssystem-Version hat TeleScout erst nach 10 Sekunden zum ersten Mal Gebühren übertragen (und danach alle 10 Sekunden). Es gibt mindestens ein ISDN-Telefon, das bis dahin "gratis" anzeigt. Die neueste Version sendet sofort nach Gesprächsaufbau Gebühreninfos und dann alle 10 Sekunden. Damit ist auch diese Unschönheit beseitigt.

Ich wähle Handy-Nummern an und erhalte erst nach 15 Sekunden eine Rückmeldung.

Wahrscheinlich wurde über Viatel gewählt. Dort wird bei "Besetzt" usw. nicht ordnungsgemäß getrennt sondern der Anrufer wird lediglich akustisch informiert. Es gibt derzeit keine vernünftige technische Lösung für TeleScout, um zu erkennen, ob der Anbieter oder das Handy besetzt ist. Wenn in Ihrem Ortsnetz Viatel oft überlastet ist und Sie das Verhalten stört, sollten Sie Viatel für die Benutzung sperren. Bei Freischaltung anderer Anbieter durch unser ServiceCenter gibt es aber durchaus wahrscheinlich günstigere Wege zu dem Handy.

TeleScout routet nicht.

Dafür gibt es drei mögliche Gründe:

1. TeleScout hat keine Uhrzeit, z.B. nach einem Stromausfall oder manuellem Ziehen der Anschlußkabel. Er erhält beim nächsten für Sie kostenpflichtigen Gespräch automatisch eine neue Uhrzeit. Sie können Sie auch von Hand setzen ("99952xxx").
2. Sie haben keine gültige Routing-Tabelle (z.B. kein Update oder falsche Rufnummer eingestellt und Warnhinweis ignoriert).
3. Die Routing Funktion ist von Ihnen ausgeschaltet worden. Wieder einschalten mit "99901"

Als Datum des letzten Updates erhalte ich "01.01.70".

Als das letzte Update durchgeführt wurde, hatte TeleScout keine Uhrzeit (z.B. Erstinstallation mit Update durch uns). Das hat also nichts zu sagen. Wenn zuvor einmal die Meldung "Update wurde durchgeführt" kam, ist alles ok.

Ich habe ein ISDN-Telefon mit Display, sehe aber keine Anbieter- oder Ersparnis-Anzeige.

Nicht jedes Telefon, das ein Display hat, kann auch die genormten ISDN-Display-Informationen anzeigen. Das Display funktioniert z.B. mit Tiptel 195, Miratel Dataphone, Hagenuk EuroPhone, Siemens Handy-Anlage 2060isdn mit Komfortteil "Gigaset 2000C", Kirk Delta oder Ascom Eurit 40 (nur mit neuer Firmware). Es gibt auch Telefonanlage, die die Infos nicht an interen ISDN-Anschlüsse weiterleiten, z.B. Elmeg C88. Dort hilft Ihnen auch ein geeignetes Telefon nichts, wenn Sie TeleScout vor der Anlage angeschlossen haben.

Wie komme ich an ein neues Betriebssystem?

Bei jedem Update-Anruf wird überprüft, ob Sie auch die aktuellste Version des Betriebssystems haben. Wenn nicht, erhalten Sie sofort eine neuere Version. Sie können ein Update mit "99953" von sich aus einleiten. Bei abgeschlossenem Update-Vertrag sorgt unser ServiceCenter selbst dafür, daß Sie zeitnah eine neue Version erhalten.

Wenn Sie sich gar nicht bei uns anmelden können, weil die Programmierung über Ihre Telefonanlage nicht möglich ist (Telefonanlage läßt die Wahl von Sternchen oder Nummernkreuz nicht zu), teilen Sie uns die Rufnummer Ihres TeleScouts mit. Wir sorgen dann dafür, daß Ihr TeleScout ein neues Betriebssystem erhält.

Mein TeleScout funktioniert auf einmal nicht mehr.

Wahrscheinlich ist TeleScout in einen Notmodus gefallen. Dann können Sie zwar noch telefonieren, aber Sie erhalten keinerlei Sprachansagen mehr (z.B. "OK?" oder "Vielen Dank."). In der Regel können Sie dann mit "99951 xxx" den richtigen Zustand wieder herstellen. Bitte beachten Sie, daß Sie keinerlei Bestätigungen hören, bis die Daten wieder von unserem Zentralrechner abgerufen sind.