



TeleScout QUADRO

Vorwort

Herzlichen Glückwunsch zum Kauf von TeleScout QUADRO. Schon Ihre nächste Telefonrechnung wird Ihnen zeigen, wie gut diese Investition war.

Lesen Sie bitte zuerst die Installationsanweisung. In den meisten Fällen dürfte damit TeleScout QUADRO bereits vollständig installiert sein.

Diese Anleitung soll Ihnen zusätzliche Hinweise geben, wofür einzelne Befehle von TeleScout QUADRO eingesetzt werden können.

Den wichtigsten Teil dieses Heftes macht der Abschnitt *Problemlösungen* aus. Wenn Sie einmal Schwierigkeiten mit Ihrem TeleScout QUADRO haben, sollten Sie zuerst in diesem Abschnitt nach möglichen Lösungen suchen, bevor Sie unseren Service in Anspruch nehmen.

Gemeinsam werden wir sparen, was möglich ist.

Ihr TeleScout ServiceCenter.

Copyright

Die hier beschriebenen Produkte, Dienstleistungen und Verfahren sind Entwicklungen der GERDES AG.

Copyright 1998-2000 GERDES AG, D-53340 Meckenheim.

Der Herausgeber haftet nicht für Schäden, die aus der Anwendung der beschriebenen Produkte oder der in dieser Anleitung wiedergegebenen Hinweise oder Angaben entstehen. Der Herausgeber übernimmt keine Gewähr für die Anwendbarkeit des Produktes für die Zwecke des Käufers.

Alle Rechte an diesem Werk sind dem Herausgeber vorbehalten. Ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers ist es nicht gestattet, diese Anleitung oder Teile daraus oder Programme oder Teile daraus durch irgendein Verfahren zu vervielfältigen oder zu verbreiten. Jede Zuwiderhandlung wird verfolgt. Kopien dürfen nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und nur für den eigenen, privaten Bedarf angefertigt werden. Eine Weitergabe oder Zugänglichmachung an Dritte ist unzulässig.

Erwähnte Fremdprodukt-Namen sind eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

Haftungsausschluss

Die Gerdes AG, ihre Distributoren und ihre Fachhändler haften nicht dafür, dass in jeder Kombination mit Telefonanlagen, Telefonen und Leitungssystemen jederzeit ein einwandfreier, ununterbrochener Telefonbetrieb möglich ist. Dies ist vom technischen Standpunkt aus nicht garantierbar, da nicht alle Komponenten von der Gerdes AG hergestellt und/oder vertrieben werden.

Aus diesem Grund untersagt die Gerdes AG den Einsatz des TeleScout QUADRO in jeglicher Umgebung, bei der eine Unterbrechung der telefonischen Erreichbarkeit zu Personenschäden jedweder Art führen könnte.

Im Fall einer Störung eines Teils oder Ihres gesamten Telefonsystems sollten Sie testweise TeleScout QUADRO aus dem Leitungssystem entfernen.

Entfernen Sie jedoch nie TeleScout QUADRO vom Telefonnetz, während die Update-Signale an einem angeschlossenen Endgerät zu hören sind. Dies kann zu einer Zerstörung des Betriebssystems Ihres TeleScout QUADROs führen.

Inhalt

Vorwort	1	Funktionsprobleme	21
Copyright	2	Anwendungsfragen.....	24
Haftungsausschluss	2	Fehlermeldungen.....	25
Inhalt	3	Fehler bei Update.....	25
Neuigkeiten.....	4	Anbieter	26
Update-Vertrag	4	Preselection.....	26
Bedienung	5	Call-by-Call.....	27
Bedienung per Telefon	5	Anmeldepflichtige Anbieter	27
Bedienung per PC	5	Das ServiceCenter.....	28
Tonsignale	6	Probleme mit Anbietern	29
Kontroll-Lampe.....	6	Automatische Updates.....	30
Konfigurations-Befehle.....	6	Service-Protokoll	30
Anbieter-Einstellungen.....	13		
Diagnose-Funktionen	14		
Komfort-Funktionen.....	14		
Protokoll-Funktionen	17		
Anschlussart.....	18		
Mehrere TeleScout QUADROS.....	18		
Weitere Hinweise.....	19		
Problemlösungen	20		
Probleme bei der Installation	20		
Manuelle Konfiguration	21		

Neuigkeiten

Sie finden immer aktuelle Informationen, Anbieter-Informationen und Zusatzprodukte zu TeleScout QUADRO im Internet unter

www.TeleScout.de

Sie sollten – in Ihrem Interesse – regelmäßig prüfen, ob sich für Sie relevante Änderungen oder Erweiterungen ergeben haben.

Wenn Sie keinen Internet-Zugang haben, können Sie aktuelle Informationen (Fragen & Antworten, aktuelle Anbieterliste) per Faxabruf von

02225 / 9160-1801

erhalten.

Update-Vertrag

Denken Sie bitte daran, dass TeleScout QUADRO nur dann Gebühren sparen kann, wenn er die aktuellen Tarife der Anbieter kennt.

Dazu ist der Abschluss des Update-Vertrages unumgänglich.

Sie sollten auch unbedingt ankreuzen, dass wir Sie bei verschiedenen Anbietern (Telefongesellschaften) anmelden dürfen. Wenn wir für Sie Sonderverhandlungen führen können oder besondere Angebote (z.B. günstige Ortsgespräche) durchsetzen, profitieren Sie sofort davon. Sie erhalten dann zwar eventuell zusätzliche Rechnungen, aber die zum Teil erheblichen Sparmöglichkeiten machen diesen "Nachteil" sicherlich schnell wieder wett.

Bedienung

In diesem Abschnitt finden Sie alle Informationen, die Sie für die komfortable Bedienung von TeleScout QUADRO benötigen.

Bedienung per Telefon

TeleScout QUADRO kann einfach über ein beliebiges angeschlossenes Telefon bedient werden. Dazu müssen Sie besondere Rufnummern wählen, die mit „999“ beginnen. Diesen Kommandos muss in den meisten Fällen eine "0" (Null) vorangestellt werden. Sie wählen dann also z.B. "099931" anstelle von "99931". In folgendem häufigen Fall müssen Sie diese Null vorwählen:

Ihr TeleScout QUADRO ist vor Ihrer Telefonanlage angeschlossen und Sie bedienen ihn mit einem an der Telefonanlage angeschlossenen Telefon und für die Amtsholung (Externanruf) bei Ihrer Telefonanlage ist eine "0" (Null) vorzuvählen.

Nach den meisten Kommandos erhalten Sie von TeleScout QUADRO per Sprachansage die Information, welche Einstellung bisher vorgenommen war. Danach können Sie diese Einstellungen in vielen Fällen verändern. TeleScout QUADRO liest Ihnen die geänderte Einstellung noch einmal vor. Erst wenn Sie danach das

Sternchen * wählen, wird die Änderung oder die Aktion durchgeführt. Anstelle des Sternchens können Sie auch eine Raute # wählen, sofern Ihr Telefon dies zulässt.

Wenn Ihr Telefon oder Ihre Telefonanlage die Wahl von * und # nicht zulässt, warten Sie bitte jeweils 5 Sekunden ab, statt ein Sternchen zu drücken. Das Abwarten von 5 Sekunden wertet TeleScout QUADRO als Bestätigung. Wenn Sie ein Kommando oder eine Änderung nicht bestätigen wollen, müssen Sie vor Ablauf dieser 5 Sekunden auflegen.

Sie müssen nicht unbedingt alle Sprachansagen von TeleScout QUADRO abwarten, bevor Sie fortfahren. Sie können alle Wahlmöglichkeiten auch "an einem Stück" durchgeben. Es gibt Telefone und Telefonanlagen, bei denen diese Vorgehensweise bei längeren Kommandos (z.B. "99951 xxx") grundsätzlich erforderlich ist.

Nach der Bestätigung eines Kommandos oder einer Veränderung sagt TeleScout QUADRO "Vielen Dank", um Ihnen die Ausführung des Befehls oder der Änderung zu bestätigen.

Bedienung per PC

Für die komfortable Konfiguration und das Auslesen von Informationen von TeleScout QUADROs gibt es TeleScout-Manager. Wenn Sie – wie in der Kurzanleitung beschrieben –

Ihren PC an TeleScout QUADRO angeschlossen haben, können Sie auch alle Funktionen komfortabel vom PC aus vornehmen. Sie finden TeleScout-Manager auf der mitgelieferten Diskette bzw. CD. Die genaue Bedienung entnehmen Sie bitte der Online-Dokumentation. Über neuere Versionen von TeleScout-Manager informiert Sie unsere Homepage

www.TeleScout.de

unter der Rubrik "TeleScout -Manager".

Tonsignale

Neben dem speziellen Freizeichen von TeleScout QUADRO, dessen Eigenschaften und Bedeutung bereits in der Installationsanweisung beschrieben wurde, gibt es noch ein wichtiges Hinweis-Signal, das Sie hören, wenn Sie während einer Verbindung zu unserem ServiceCenter den Hörer abheben. Es handelt sich dabei um eine schnelle Folge von abwechselnd hohen und tiefen Tönen.

Während dieser Zeit und einige Zeit danach (ca. 2 Minuten) dürfen Sie TeleScout QUADRO keinesfalls vom ISDN-Anschluss oder vom Stromnetz trennen, sonst könnte er zerstört werden. Während dieses Updates können Sie nicht telefonieren. Anrufer, die Sie erreichen möchten, erhalten so lange ein Besetztzeichen.

Kontroll-Lampe

Die unter der durchsichtigen Abdeckung von TeleScout QUADRO angebrachte Kontroll-Lampe informiert Sie ständig über die Betriebsbereitschaft von TeleScout QUADRO.

Folgende Zustände werden angezeigt:

Konstantes Leuchten	TeleScout QUADRO ist sparbereit
Langsames Blinken	Keine aktuelle Uhrzeit oder keine gültige Tabelle vorhanden. Keine Sparfunktion. Benutzereingriff notwendig.
Schnelles Blinken	Update wird gerade durchgeführt. Kein Telefonbetrieb möglich. Auf keinen Fall Stromversorgung oder eine der ISDN-Zuleitungen trennen.

Konfigurations-Befehle

In diesem Abschnitt sind alle Befehle zusammengefasst, mit denen Sie TeleScout QUADRO über ein angeschlossenes Telefon auf Ihre speziellen Bedürfnisse einstellen können. Zu jeder Funktion gibt es in TeleScout-Manager (PC-Bedienung) ein entsprechendes Gegenstück.

Routingfunktionen aus

99900

Mit diesem Kommando schalten Sie TeleScout QUADRO quasi aus. Bitte beachten Sie, dass nachdem dieses Kommando gegeben worden ist, das typische TeleScout QUADRO-Freizeichen nicht mehr erklingt, bis TeleScout QUADRO wieder eingeschaltet worden ist.

Routingfunktionen an

99901

Dieses Kommando schaltet TeleScout QUADRO ein (Werkseinstellung). Wenn TeleScout QUADRO über eine Tarif-tabelle und eine gültige Uhrzeit verfügt, erklingt bei einem Wahl-versuch zunächst das TeleScout QUADRO-Freizeichen.

Profil "Geizig"

99910

Wenn Sie möchten, dass TeleScout QUADRO bei der Wahl immer nur den wahrscheinlich günstigsten Anbieter nehmen soll, müssen Sie diesen Befehl eingeben. Bitte beachten Sie jedoch, dass manche Anbieter besondere "Schnäppchen" anbieten, ohne eine geeignete Leitungskapazität zur Verfügung zu stellen. In so einem Fall kann es passieren, dass Sie bei dieser Einstellung grund-sätzlich ein Besetzzeichen erhalten. Wir empfehlen daher diese Einstellung nicht.

TeleScout QUADRO probiert übrigens in der Grundeinstel-lung jeden Anbieter drei Mal, bevor er den Nächstteuren wählt.

Profil "Normal"

99911

Dieses voreingestellte Profil lässt die Anwahl der 3 wahrschein-lich günstigsten Anbieter zu. Da jeder Anbieter in der Grundein-stellung 3 mal ausprobiert wird, führt dies zu maximal 9 Anwahl-versuchen. Diese Einstellung hat sich in der Praxis bewährt.

Profil "Hektisch"

99912

Bei dieser Einstellung probiert TeleScout QUADRO schlimms-tenfalls alle freigeschalteten Anbieter durch, um eine freie Leitung zu erhalten.

Anlagenpräfix setzen

9992 X

Sie dürfen nur dann einen Anlagenpräfix einstellen, wenn Ihr TeleScout QUADRO an einem internen ISDN-Bus einer Telefon-anlage angeschlossen ist, die eine Amtsholung benötigt. Das ist bei weniger als 1 % unserer Kunden der Fall. Dennoch hatten wir schon sehr viele Service-Fälle, bei denen diese Einstellung entge-gen den Anleitungshinweisen verändert worden ist. Wenn Sie ohne TeleScout QUADRO ein normales Freizeichen hören (konstanter Ton), ist diese Einstellung nicht notwendig und führt zu Fehlfunktionen.

Wenn Sie sicher sind, dass Sie über genau diese Konfiguration verfügen, setzen Sie für "X" üblicherweise eine "0" ein.

Kein Anlagenpräfix

9992*

Mit diesem Befehl schalten Sie die Verwendung eines Anlagenpräfixes aus und erreichen somit wieder die Standard-Einstellung von TeleScout QUADRO.

Eigene Rufnummer

99951 X *

Wenn bei Ihnen die automatische Konfiguration von TeleScout QUADRO mit der Fehlermeldung "Fehler bei Update Zwei-Sechs" gescheitert ist, haben Sie für Ihren Telefonanschluß eine Rufnummernunterdrückung bei der Telekom beantragt. Das bedeutet, dass Anrufer Ihre Rufnummer nicht sehen können.

Genau diese Information verwendet aber das ServiceCenter, um Ihren TeleScout QUADRO richtig einstellen zu können. Die Kenntnis der Telefonnummer Ihres TeleScout QUADRO-Anschlusses ist für zwei Dinge absolut erforderlich:

1. Wir müssen bei Service-Updates Ihren TeleScout QUADRO erreichen können.
2. Um Ferngespräche, Ortsgespräche usw. unterscheiden zu können, benötigt Ihr TeleScout QUADRO eine speziell auf Ihre Vorwahl zugeschnittene Verzonungstabelle.

Wenn Ihre Rufnummer nicht automatisch übermittelt werden konnte, können Sie sie mit dieser Funktion erfassen. Anstelle von "X" geben Sie Ihre komplette Rufnummer mit Vorwahl an, also z.B.

"022254711". Beenden Sie die Eingabe mit . Dann liest TeleScout QUADRO Ihnen die Rufnummer noch einmal vor. Nach einer erneuten Bestätigung mit * ruft TeleScout QUADRO nach einem "Vielen Dank" automatisch beim Service-Center an.

Bitte unterbrechen Sie den Anruf auf keinen Fall, indem Sie eines der ISDN-Verbindungskabel von TeleScout QUADRO ziehen oder die Stromversorgung trennen. Sie könnten TeleScout QUADRO damit zerstören.

Nach erfolgter Anmeldung hören Sie entweder die Ansage "Update wurde durchgeführt" – wenn alles in Ordnung war – oder eine genaue Fehlermeldung.

Da dieses Kommando recht lang ist, kommen manche Telefone oder Telefonanlagen nicht damit zurecht. Dies erkennen Sie daran, dass mitten in der Kommandeingabe die Ansage "Unbekannter Befehl" oder ein Besetztzeichen kommt. In diesem Fall wählen Sie den ganzen Befehl auf einmal durch, ohne auf Sprachansagen zu achten. Z.B.:

99951 022254711**

Datum/Uhrzeit-Eingabe

99952 X

Dieser Befehl ist im Normalfall überflüssig. TeleScout QUADRO erhält bei jedem kostenpflichtigen Telefongespräch die

exakte Uhrzeit über das ISDN-Netz. Bereits bei der ersten Anmeldung beim ServiceCenter wird daher die Uhrzeit automatisch eingestellt und dem Gebührensparen steht nichts mehr im Wege.

Wenn Sie allerdings einen Stromausfall hatten oder Sie TeleScout QUADRO wieder vom ISDN-Netz getrennt haben, hat er diese Uhrzeit wieder vergessen. Damit nicht völlig falsche Routing-Ergebnisse erzielt werden, würde sich TeleScout QUADRO beim nächsten ausgehenden Anruf nicht für einen anderen Anbieter entscheiden. Sie erkennen dies vor dem Gespräch daran, dass TeleScout QUADRO nicht sein charakteristisches Freizeichen sendet, sondern ein normales Freizeichen ertönt. Außerdem blinkt die Kontroll-Lampe langsam. Nach dem ersten Gespräch hat TeleScout QUADRO wieder eine Uhrzeit und kann wie gewohnt sparen.

Wenn Sie für dieses eine Gespräch aber auf das Sparen nicht verzichten wollen, können Sie die Uhrzeit mit diesem Befehl "von Hand" setzen. Statt "X" geben Sie bitte Tag-Monat-Jahr-Stunde-Minute jeweils zweistellig an. Also z.B.:

99952 2201991501

Manuelles Update durchführen **99953**

Mit dieser Funktionen starten Sie ein manuelles Update, also eine Aktualisierung der Tarif Tabellen und gegebenenfalls des Betriebssystems. Wenn beim ServiceCenter kein Update-Vertrag

vorliegt, kostet dieses Update mindestens DM 5,-. In diesem Fall hören Sie vor Ihrer Bestätigung die Ansage "0190, Ok?".

Wenn Sie einen Update-Vertrag haben, erhalten Sie automatisch Service-Updates. Sie benötigen daher diese Funktion nur dann, wenn Sie z.B. Änderungen Ihrer Anbieterliste vorgenommen haben oder wenn Sie TeleScout QUADRO an einer anderen Rufnummer betreiben.

Wenn neue Anbieter zum Datenbestand im ServiceCenter hinzugekommen sind, die Ihr TeleScout QUADRO noch nicht kennt (Ansage: "Unbekannter Anbieter"), müssen Sie zunächst mit Hilfe dieses Befehls ein Update durchführen. Danach schalten Sie den Anbieter frei bzw. wählen den gewünschten Tarif des Anbieters. Anschließend führen Sie erneut ein manuelles Update durch, damit die entsprechende Tarif-Information geladen werden kann.

Bitte unterbrechen Sie den Anruf auf keinen Fall, indem Sie eines der ISDN-Verbindungskabel von TeleScout QUADRO ziehen oder die Stromversorgung trennen. Sie könnten TeleScout QUADRO damit zerstören.

Nach erfolgreichem Update erhalten Sie einen Rückruf, bei dem Ihnen das Ergebnis mitgeteilt wird. Es kann bis zu 30 Minuten dauern, bis Sie einen Rückruf erhalten. Wenn bis dahin kein Rückruf erfolgt ist, heben Sie den Hörer ab. Sie hören dann ebenfalls eine Ansage.

Kommandoeinleitung **999592 X ***

Bitte verwenden Sie dieses Kommando nur dann, wenn Sie in Ihrem Ortsnetz sehr viele Rufnummern anwählen müssen, die mit "999" beginnen. Alle Befehle von TeleScout QUADRO beginnen mit einer 3-stelligen Zahlenfolge (999). Mit diesem Befehl können Sie diese verstellen. Nach der Eingabe von

999592 878*

würden Sie z.B. den Befehl für ein manuelles Update als

87853

eingeben.

Wenn Sie diese Einstellung verändert haben, weisen Sie bitte bei einem Service-Kontakt mit unseren Mitarbeitern sofort darauf hin.

Anzahl der Wahlversuche **999593 X**

Mit diesem Kommando legen Sie fest, wie oft jeder Anbieter wiederholt werden soll (Voreinstellung: 3 Versuche), bevor der nächstteurere Anbieter probiert wird. Bitte verwechseln Sie diese Einstellung nicht mit der Profil-Einstellung. Dort legen Sie fest, wie viele Anbieter insgesamt probiert werden sollen.

Ein höherer Wert ist für Sie möglicherweise sparsamer, sicherlich aber auch langwieriger bei manchem Anwahlversuch.

Automatische Konfiguration **99980**

Dieser Befehl startet die automatische Konfiguration, die Sie beim Erstanschluß von TeleScout QUADRO durchgeführt haben, noch einmal. Dies kann z.B. sinnvoll sein, wenn Sie TeleScout QUADRO jetzt an einer anderen Telefonnummer betreiben.

TeleScout QUADRO zurücksetzen **99993**

Dieser Befehl löscht alle Einstellungen in TeleScout QUADRO und setzt die Werte auf die Werkseinstellung zurück.

Wenn Sie nicht sicher sind, ob Sie möglicherweise fehlerhafte Einstellungen gemacht haben, kann dieser Befehl Sie zu einem definierten Zustand zurückbringen.

Meistens ist danach der erneute Start der automatischen Konfiguration sinnvoll.

Ansage wiederholen **99954**

Wenn Sie eine Informationsansage nicht richtig verstanden haben oder jemand anders die Informationsansage gehört hat, können Sie sie mit diesem Befehl noch einmal abhören. Eine Informationsansage ist z.B. "Update wurde durchgeführt."

Datum des letzten Updates

99957

Nach Eingabe dieses Befehls liest TeleScout QUADRO das Datum des letzten Updates vor.

Wenn Sie ein Besetztsymbol oder die Ansage "01-01-70" hören, bedeutet dies nicht, dass noch kein Update durchgeführt wurde. Es kann genauso bedeuten, dass zur Zeit des letzten Updates Datum und Uhrzeit des TeleScout QUADRO nicht korrekt eingestellt waren.

Eigene Rufnummer

999580

Mit diesem Befehl veranlassen Sie TeleScout QUADRO, Ihnen die für Ihren Anschluss ermittelte oder mit "99951xxx" eingegebene Rufnummer zu Kontrollzwecken vorzulesen.

Seriennummer

999581

Dieses Kommando liest Ihnen die vom ServiceCenter zugewiesene interne Seriennummer Ihres TeleScout QUADRO vor. Diese ist nicht identisch mit der Nummer auf dem Typenschild Ihres Gerätes.

Letzter Wählversuch

999582

Dieses Kommando liest Ihnen vor, über welchen Anbieter TeleScout QUADRO zuletzt versucht hat, ein Gespräch aufzubauen.

en. Diese Funktion ist hilfreich, um zu erkennen, welcher Anbieter möglicherweise eine Verbindung verhindert, damit Sie ihn sperren können.

Anbieter nicht ansagen

9995830

Diese Funktion sorgt dafür, dass nicht bei jedem Anwahlversuch der benutzte Anbieter angesagt wird. Dies ist die Werkseinstellung.

Anbieter ansagen

9995831

Wenn Sie diese Option einschalten, wird bei jedem Gespräch in das Rufzeichen hinein der gewählte Anbieter angesagt.

Anschluss-Erkennung

999584 X

Mit dieser Funktion legen Sie fest, ob TeleScout QUADRO automatisch erkennen soll, an welcher Art Anschluss er betrieben wird (X = 0, Standardeinstellung). Wenn Sie X auf „1“ setzen, definieren Sie Ihren ISDN-Anschluss als Mehrgeräteanschluss, bei „2“ stellen Sie fest auf Anlagenanschluss ein.

Netzkennziffer vorwählen **9995850**

Mit Wahl dieser Option wird die Netzkennziffer des Standard-Anbieters (Telekom) bei jedem Gespräch vorgewählt. Dies ist die Werkseinstellung.

Netzkennziffer nicht vorwählen **9995851**

Mit Wahl dieser Option wird die Netzkennziffer des Standard-Anbieters (Telekom) nicht vorgewählt.

Schicht 1 aktiviert halten **9995860**

Diese Standard-Einstellung legt fest, dass auch bei inaktiven Verbindungen die internen ISDN-Anschlüsse aktiviert bleiben sollen. Verändern Sie diese Einstellung nur dann, wenn es Kompatibilitäts-Probleme mit Ihrer Anlage erfordern.

Schicht 1 deaktivieren **9995861**

Dieses Kommando legt fest, dass bei inaktiven Verbindungen die internen ISDN-Anschlüsse auch deaktiviert werden sollen. Wählen Sie diese Einstellung nur dann, wenn es Kompatibilitäts-Probleme mit Ihrer Anlage gibt.

Datum / Uhrzeit **999590**

Dieser Befehl liest Ihnen die im TeleScout QUADRO eingestellte Uhrzeit einschließlich Datum vor. Das Format ist:

Tag-Monat-Jahr-Stunde-Minute

Alle Zahlen werden zweistellig angesagt.

Betriebssystem-Version **999591**

Nach Eingabe dieses Kommandos liest Ihnen TeleScout QUADRO die Versionsnummer seines Betriebssystems vor. Diese Angabe kann für Service-Fragen von Bedeutung sein.

Update-Vertrag / Karenzzeit **99991**

Mit diesem Kommando erhalten Sie als Antwort eine "1", wenn entweder Ihr Update-Vertrag im ServiceCenter vollständig erfasst ist oder die vom ServiceCenter vergebene Karenzzeit noch läuft. Wenn Sie eine "0" hören, sollten Sie schnellstmöglich Ihren Update-Vertrag einsenden, da Sie sonst keine Service-Updates mehr erhalten werden und für jedes manuelle Update mindestens DM 5,- bezahlen müssen.

Anbieter-Einstellungen

In diesem Abschnitt werden die Funktionen beschrieben, die Sie für Ihre Anbieter-Auswahl verwenden können.

Tarifeinstellung

9 9 9 6 X Y *

Mit diesem Kommando legen Sie fest, ob und wie der Anbieter "X" (also z.B. "01019") verwendet werden soll. "Y" ist dabei die Tarifenkennziffer. Wenn Sie für "Y" eine "0" eingeben, sperren Sie den Anbieter. Dies kann z.B. sinnvoll sein, wenn ein Anbieter zwar theoretisch preisgünstige Angebote hat, praktisch jedoch nie freie Leitungen zur Verfügung stellen kann und jedes ausgehende Gespräch unnötig lange verzögert.

Die Angabe einer "1" bedeutet, dass der Anbieter so verwendet werden soll, wie es ohne Anmeldung möglich ist. Alle Anbieter sind im Lieferzustand so eingestellt. Anbieter, die zwingend eine Anmeldung erfordern, werden bei dieser Einstellung nicht verwendet.

Anbieter, bei denen wir oder unsere Kunden kritische Erfahrungen mit der verfügbaren Leitungskapazität haben oder hatten, werden bei Auslieferung nicht automatisch verwendet, obwohl dort keine Anmeldung erforderlich ist. Sie können – entsprechend der Anbieterliste – diese Anbieter natürlich dennoch zur Benutzung freischalten.

Die Zahlen 2 und folgende bezeichnen einzelne Tarife dieses Anbieters. Die genaue Zuordnung entnehmen Sie bitte der aktuellen Anbieterliste des ServiceCenters, die Sie unter

www.TeleScout.de

und unter Faxabruf

02225 / 9160-1801

erhalten können.

Am besten überlassen Sie unserem ServiceCenter die Einstellung und Anmeldung der Anbieter-Tarife, die wirklich sinnvoll sind. So kann Ihr TeleScout QUADRO das optimale Sparergebnis erreichen, weil unsere Gebührenprofis wissen, wer wann günstig ist, auch wenn der Anbieter wenig bekannt ist. Dazu kreuzen Sie bitte im Update-Vertrag das Feld "Anbieter" an.

Verwendete Anbieter

9 9 9 7

Mit dieser Funktion können Sie TeleScout QUADRO fragen, welche Anbieter derzeit bei Gesprächen berücksichtigt werden. Nach jeder Anbieter-Kennzahl können Sie mit Sternchen (oder 5 Sekunden Wartezeit) fortfahren.

Möglicherweise wird Ihre Telefonanlage während der Ansage ungeduldig und trennt die Verbindung nach wenigen Anbietern.

Drücken Sie regelmäßig z.B. die **1** um die verwendeten Anbieter vollständig abzuhören.

Bitte beachten Sie, dass nicht alle Anbieter, die anmeldefrei sind, im Auslieferungstand verwendet werden. Lesen Sie dazu im Abschnitt „Tarifeinstellung“ Näheres nach.

Diagnose-Funktionen

In diesem Abschnitt finden Sie Funktionen, die Sie hoffentlich nicht benötigen werden.

Service-Protokoll einschalten **999941**

Wenn bei technischen Problemen mit Ihren anderen Telefonkomponenten das ServiceCenter anrät, ein Service-Protokoll (Trace) anzufertigen, schalten Sie das Protokoll mit dieser Funktion ein. Beachten Sie bitte den Abschnitt *Service-Protokoll*.

Service-Protokoll ausschalten **999940**

Mit dieser Funktion schalten Sie das Service-Protokoll wieder aus.

Komfort-Funktionen

Report über alle Gespräche **99930**

Nach Angabe dieses Kommandos erhalten Sie einen Überblick über alle seit der letzten Löschung geführten Gespräche. Die Ansage lautet z.B.:

"Alle Anrufe: Dauer 4 Stunden, 35 Minuten, 12 Sekunden, Gebühren: 18 Mark 60, Ersparnis: 7 Mark 96".

Report über letztes Gespräch **99931**

Diese Funktion gibt Ihnen Informationen über das zuletzt geführte Gespräch. Sie dient daher der unmittelbaren Funktionskontrolle. Die Ansage hat folgende Form:

"Letzter Anruf: 0-10-30, Dauer 25 Minuten, 24 Sekunden. Gebühren: 4 Mark 50, Ersparnis: 3 Mark 24."

Wenn Sie ein Besetztzeichen hören, liegt keine Information vor. Wenn bei TeleScout QUADRO keine Ersparnis angesagt wird, gab es keine Ersparnis, z.B. bei Gesprächen über den Referenz-Anbieter (Telekom). Wenn lediglich die Gesprächsdauer, jedoch kein Anbieter, angesagt wird, wurde das Gespräch von TeleScout QUADRO nicht aktiv an einen Anbieter gegeben.

Report über Anbieter

9 9 9 3 2 X

Mit dieser Funktion erhalten Sie die Gesprächsinformationen über den Anbieter "X". Die Informationen für "01019" würden Sie z.B. abfragen mit:

9 9 9 3 2 0 1 0 1 9

Wenn Sie statt der Kennzahl eines Anbieters ein Sternchen (*) eingeben, erhalten Sie nacheinander Statistiken über alle verwendeten Anbieter. Mit Sternchen oder jeweils 5 Sekunden Wartezeit gelangen Sie zum nächsten Anbieter. Eventuell müssen Sie in regelmäßigen Abständen eine Zahlentaste wählen, weil Ihre Telefonanlage diese Verbindung sonst zu früh trennen könnte.

Alle Gespräche löschen

9 9 9 4 0

Diese Funktion setzt die Zähler für den Gesamtreport auf Null.

Letztes Gespräch löschen

9 9 9 4 1

Dieses Kommando löscht die Informationen über das letzte Gespräch.

Anbieter-Zähler löschen

9 9 9 4 2 X

Mit diesem Befehl löschen Sie die Zählerstände für den Anbieter "X", also z.B. für "01019". Wenn Sie als "X" ein Sternchen (*) angeben, löschen Sie die Zählerstände aller Anbieter.

Referenz-Anbieter

9 9 9 5 0 X

Dieses Kommando legt den Referenz-Anbieter für alle Ersparnis-Berechnungen fest. Voreingestellt ist 01033 (Deutsche Telekom AG). Alle Ersparnisberechnungen erfolgen im Vergleich zu den Gebühren dieses Anbieters.

Displayfunktionen aus

9 9 9 5 0 0

Mit dieser Funktionen können Sie dafür sorgen, dass Tele-Scout QUADRO keine Display-Informationen zur Anzeige in Ihren Telefonen sendet. Diese Einstellung ist nur sinnvoll, wenn Ihre Telefone oder Ihre Telefonanlage durch die Anzeige in Ihrer Funktion beeinträchtigt werden (z.B. keine Anzeige der Rufnummer mehr etc.).

Mit bestimmten Siemens-Telefonanlagen sind Probleme im Zusammenhang mit der Anzeige bekannt. Bitte schalten Sie im Problemfall die Displayfunktionen aus.

Display nach Verbindung

9 9 9 5 5 1

Diese Funktion sorgt dafür, dass erst nach vollständigem Verbindungsaufbau Informationen über Anbieter und Ersparnis angezeigt werden. Dies kann sinnvoll sein, wenn Ihre Telefone sonst während der Wahl die Telefonnummer nicht mehr anzeigen (z.B. bei Drucklegung Hagenuk-Telefone) oder während der An-

zeige von Zusatzinformationen keine weitere Wahl zulassen (z.B. bei Drucklegung ASCOM Eurit 40).

Display möglichst schnell **999552**

Diese Werkseinstellung stellt so bald wie möglich den gewählten Anbieter im Display dar. Sie sollten diese Einstellung nur verändern, wenn sie zu Störungen in der Bedienung Ihrer Telefone führt.

Gebühren als Beträge **999560***

TeleScout QUADRO berechnet Gebühren auf Pfennigbruchteile genau. Wenn Ihre Telefonanlage und/oder Ihre Telefone in der Lage sind, Betragsinformationen als Gebühren darzustellen, bringt Ihnen diese Werkseinstellung die optimale Übersicht. Je nach Währungseinstellung erfolgt die Anzeige in DM oder in EUR.

Gebühren als Einheiten **99956 X ***

Wenn Ihre Telefonanlage und/oder Ihre Telefone keine Betragsinformationen verarbeiten können, können Sie TeleScout QUADRO mit diesem Befehl anweisen, die genauen Beträge in aufgerundete Einheiten umzusetzen. Darunter leidet natürlich die Anzeigegenauigkeit erheblich. "X" definiert den gewünschten Gebührenteiler. Wenn Sie z.B. Einheiten von 13,5 Pfennig einstellen wollen, geben Sie

99956 135 *

ein. Wenn Sie Einheiten von 20 Pfennig haben möchten, wählen Sie

99956 20 *

Wenn Sie die Gebührenerzeugung vollständig ausschalten wollen, müssen Sie

99956 *

wählen.

Gebühren in DM **9995940**

Bei dieser Werkseinstellung sendet und spricht TeleScout QUADRO alle Beträge in DM.

Gebühren in Euro **9995941**

Wenn Sie dieses Kommando geben, sendet und spricht TeleScout QUADRO alle Gebühren in Euro (EUR).

Protokoll-Funktionen

TeleScout QUADRO ist in der Lage, alle ein- und ausgehenden Gespräche mitzuprotokollieren. Sie können mit Hilfe von TeleScout Manager diese Informationen jederzeit auslesen und anschließend – z.B. in Excel – weiterverarbeiten.

Diese Protokolle enthalten Informationen über externe und interne Rufnummern, Startzeit, Dauer, Anbieter, Gebühren und berechnete Ersparnis.

Es kann erforderlich sein, vor einem Update diesen Protokollspeicher auszulesen, um Platz für die neuen Daten bereitzustellen. Wenn dies der Fall ist, erhalten Sie die Meldung „Fehler bei Update 2-8“. In diesem Fall lesen Sie zunächst das Protokoll aus und führen dann anschließend ein manuelles Update durch.

Anschlussart

Es gibt 3 Arten von ISDN-Anschlüssen: Mehrgeräteanschluss, Anlagenanschluss und Primärmultiplexanschluss. Letzterer wird nur in sehr großen Anlagen verwendet, da er 30 Amtsleitungen zur Verfügung stellt. TeleScout QUADRO kann am Primärmultiplexanschluß nicht betrieben werden.

Wenn Sie über mehrere ISDN-Anschlüsse verfügen, haben Sie meistens einen Anlagenanschluss. Dies ist die häufigste Anschlussart für TeleScout QUADRO.

Bitte verwechseln Sie nicht "Telefonanlage" mit "Anlagenanschluß". Fast jeder ISDN-Benutzer verwendet irgendeine Art von Telefonanlage, auch am Mehrgeräteanschluß.

Am Anlagenanschluss steht Ihnen ein sogenannter "Rufnummernblock" zur Verfügung. Meistens ist auch eine Zentrale-Nummer vorgesehen, z.B. Zentrale 91234-0 und Rufnummern 91234-10 bis 91234-49.

Mehrere TeleScout QUADROs

Wenn Sie mehr als 4 ISDN-Anschlüsse an Ihrer Telefonanlage verwenden, genügt ein TeleScout QUADRO nicht, um bei allen

Gesprächen sparen zu können. In diesem Fall können Sie mehr als einen TeleScout QUADRO anschließen.

Wir empfehlen, die Installation von mehreren TeleScout QUADROs an einer Telefonanlage nur von einem TeleScout - Fachhändler durchführen zu lassen.

Installation mit gezielter Amtbelegung

Prüfen Sie zunächst, ob bei Ihrer Telefonanlage die Möglichkeit der "gezielten Amtbelegung" besteht. Wenn diese Möglichkeit besteht, ist der Anschluss sehr einfach:

1. Schließen Sie alle TeleScout QUADROs zwischen den NTBA's der Telekom und Ihrer Telefonanlage an.
2. Führen Sie jetzt die Installation für jeden TeleScout QUADRO nacheinander durch. Dazu wählen Sie nach dem Abheben zuerst "Externer ISDN-Bus 1" und geben das Kommando zur automatischen Konfiguration, danach "Externer ISDN-Bus 5" usw.

Installation mit einem ISDN-Telefon

Wenn Sie bei Ihrer Telefonanlage keine Möglichkeit der gezielten Amtbelegung haben, Sie aber über ein ISDN-Telefon verfügen, können Sie folgendermaßen vorgehen:

1. Trennen Sie die Telefonanlage komplett von allen NTBA's. Ziehen Sie den Netzstecker der Telefonanlage.
2. Schließen Sie an jeweils bis zu 4 NTBA's einen TeleScout QUADRO an.
3. Nacheinander schließen Sie jetzt das ISDN-Telefon an jeden TeleScout QUADRO an und führen die Anmeldung vollständig durch. Normalerweise kann ein ISDN-Telefon nicht am Anlagenanschluss betrieben werden, aber TeleScout QUADRO enthält extra für diese Konfigurationsart einen Protokoll-Umsetzer.
4. Wenn alle TeleScout QUADROs eingerichtet sind, schließen Sie die externen ISDN-Anschlüsse der Telefonanlage an die TeleScout QUADROs an. Schließen Sie die Telefonanlage wieder an das Stromnetz an.

Installation über einen PC

Mit Hilfe des TeleScout-Managers können Sie die einzelnen TeleScout QUADROs natürlich auch komfortabel einzeln einrichten.

Weitere Hinweise

In diesem Abschnitt finden Sie weitere wichtige Hinweise für den Betrieb von mehreren TeleScout QUADROs am Anlagenanschluss.

Update-Vertrag

Bitte füllen Sie für Ihren gesamten Telefonanschluß nur einen Update-Vertrag aus. Tragen Sie einfach bei der Anzahl der TeleScouts die richtige Stückzahl ein. Die Update-Gebühren fallen für jeden TeleScout QUADRO einmal an.

Da jeder TeleScout QUADRO bei der ersten Anmeldung eine eindeutige Seriennummer vom ServiceCenter zugeteilt bekommt, kann das ServiceCenter jeden TeleScout QUADRO einzeln gezielt aktualisieren.

Befehlseingabe

Wenn Sie einen einzelnen TeleScout QUADRO gezielt mit Kommandos ansprechen wollen, benötigen Sie die gezielte Amtbelegung Ihrer Telefonanlage.

Eine andere Alternative ist die Verwendung des TeleScout-Manager.

Problemlösungen

In diesem Abschnitt finden Sie bekannte Problemkreise und ihre möglichen Gründe und Lösungen. Wenn Sie aufgrund einer Fehlermeldung mit Nummer in diesem Abschnitt nach einer Lösung suchen, sehen Sie bitte zunächst im Abschnitt *Fehlermeldungen* nach, welche Informationen für Sie wichtig sind.

Wenn Ihr Problem an dieser Stelle nicht beantwortet wird, können Sie aktuelle "Fragen & Antworten" im Internet unter

www.TeleScout.de

im Bereich "Service" einsehen oder per Faxabruf unter

02225 / 9160-1801

abrufen. Wenn Sie dort ebenfalls keine Lösung finden können, sollten Sie sich mit unserem ServiceCenter in Verbindung setzen.

Beachten Sie die Service-Hinweise in der beiliegenden Installationsanweisung, die Ihnen exakt beschreibt, wie Sie Service von uns erhalten können.

Schicken Sie nicht voreilig TeleScout QUADRO zur Reparatur ein, da Ihnen nicht unerhebliche, vermeidbare Kosten entstehen können, wenn das Gerät nicht tatsächlich defekt ist. Unser ServiceCenter teilt Ihnen bei einem vermuteten Gerätedefekt eine RMA-

Nummer mit, damit Sie das Gerät mit dem beiliegenden RMA-Schein einsenden können.

Probleme bei der Installation

Wenn Sie TeleScout QUADRO noch nicht einsetzen konnten, weil etwas grundsätzlich nicht funktioniert, finden Sie Lösungsansätze in diesem Abschnitt.

Nach Anschluss erhalte ich schon beim Abheben des Telefonhörers oder nach der Null für ein Amt nur Besetztzeichen.

1. Sie haben einen Anlagenanschluss mit mehr als 4 ISDN-Anschlüssen und derzeit nur einen TeleScout QUADRO angeschlossen. Manche Telefonanlagen arbeiten dann grundsätzlich nicht. Beachten Sie bitte die Hinweise im Abschnitt *Anschlussart*.
2. Hinter TeleScout QUADRO ist eines der Geräte mit einem falschen Kabel verbunden und führt zu einem Kurzschluss.
3. Sie haben einen 1TR6 Anschluß. Daran ist mit TeleScout QUADRO kein Betrieb möglich. TeleScout QUADRO setzt zwingend EuroISDN (DSS1) voraus.

Die automatische Konfiguration ist fehlgeschlagen mit Fehlermeldung "Fehler bei Update 2-6".

Diese Fehlermeldung besagt, dass an Ihrem Anschluss eine Rufnummernunterdrückung bei der Telekom beantragt ist. Dadurch ist die automatische Konfiguration nicht möglich.

Folgen Sie den Hinweisen bei *Manuelle Konfiguration*.

Manuelle Konfiguration

Solange die automatische Konfiguration noch nicht erfolgreich war, erhalten Sie immer wieder die Willkommens-Nachricht von TeleScout QUADRO. Um Kommandos eingeben zu können, drücken Sie bitte anstelle einer "1" für die automatische Konfiguration eine "9" und legen Sie auf. Danach gehen Sie wie folgt vor:

1. Wenn Sie an dem Telefon, mit dem Sie TeleScout QUADRO konfigurieren wollen, normalerweise eine "0" (Null) wählen müssen, um ein Amt zu erhalten, wählen Sie bitte vor allen folgenden Kommandos ebenfalls eine Null.
2. Nur dann, wenn Sie TeleScout QUADRO am internen ISDN-Bus einer Telefonanlage angeschlossen haben, bei dem eine "0" (Null) gewählt werden muss, um ein Amt zu erhalten, heben Sie den Telefonhörer ab, geben Sie das folgende Kom-

mando ein und legen Sie auf, sobald Sie "Vielen Dank" gehört haben.

9992 0*

3. Als nächstes müssen Sie TeleScout QUADRO Ihre eigene Telefonnummer mit Vorwahl eingeben. Achten Sie darauf, dass Sie keinen Eingabefehler machen. Wenn Ihre Telefonnummer "04711 / 4567" wäre, würden Sie folgendes Kommando nach dem Abheben des Telefonhörers eingeben:

99951 047114567**

Nach der Ansage "Vielen Dank" legen Sie bitte auf. Nach einer Wartezeit von maximal 30 Minuten oder bei einem Rückruf heben Sie bitte den Hörer ab. Wenn die Ansage "Update wurde durchgeführt" erklingt, ist die manuelle Installation abgeschlossen.

Funktionsprobleme

Ich erhalte bei der Anwahl oft schnell ein Besetztzeichen.

Der wahrscheinlich günstigste Anbieter ist scheinbar oft besetzt. Offensichtlich verhindert dieser Anbieter, dass TeleScout QUADRO automatisch die Anwahl mit anderen Anbietern wie-

Problemlösungen

derholt. Dies erreicht der Anbieter dadurch, dass kein ISDN-Besetzt gesendet wird, sondern nur ein akustisches Besetztzeichen.

Wenn dies so oft passiert, dass es störend ist, sollten Sie diesen Anbieter generell sperren.

Ich erhalte keine Anbieter- und Ersparnis-Anzeige im Display meines Telefons.

1. Sie haben mit dem Kommando "999550" die Anzeige ausgeschaltet.
2. Ihr Telefon ist nicht in der Lage, ISDN-Display Nachrichten darzustellen. Lange nicht jedes ISDN-Telefon ist dazu in der Lage. Manche Telefon können die Anzeige nur mit einem aktuelleren Betriebssystem (z.B. ASCOM Eurit 40) verarbeiten.
3. Ihre Telefonanlage filtert aus irgendwelchen Gründen diese Nachrichten, so dass angeschlossene Endgeräte sie nicht mehr erhalten können.

Ich sehe keine Gebühren in meinem Telefon.

1. Ihre Telefonanlage oder Ihr Telefon ist nicht in der Lage, Gebühren als Betragsinformation zu verarbeiten. In diesem Fall können Sie mit *Gebühren als Einheiten* das gewünschte Ergebnis erzielen.

2. Sie haben mit "99956**" die Übertragung von Gebühren ausgeschaltet.

Ich habe in meinen analogen Telefonen seit dem Anschluss von TeleScout QUADRO regelmäßig hohe Störtöne.

Im Gegensatz zu ISDN-Telefonen erhalten analoge Telefone Ihrer Gebühreninformationen als hohe Tonsignale. Diese Tonsignale werden nicht von TeleScout QUADRO erzeugt, sondern von Ihrer Telefonanlage. Das Problem tritt allerdings erst durch TeleScout QUADRO richtig auf, weil TeleScout QUADRO in der Grundeinstellung alle 10 Sekunden Gebühreninformationen sendet. Wenn Sie auf die Anzeige bei den analogen Telefonen verzichten können, sollten Sie in Ihrer Telefonanlage die Übermittlung von Gebührenimpulsen zu diesen Telefonen abschalten. Ansonsten können sie auch einen größeren Teiler bei *Gebühren als Einheiten* einstellen. Wenn sich das Problem gar nicht anders lösen lässt, schalten Sie die Gebührenerzeugung mit 99956* aus.

Ich kann während der Anzeige des gewählten Anbieters auf meinem ISDN-Telefon nicht weiterwählen.

Schalten Sie mit "999551**" die Anbieter- und Ersparnis-Anzeige auf "nach Verbindungsaufbau".

Ich kann nach dem Einbau von TeleScout QUADRO keine Datenverbindungen mehr aufbauen.

Manche Anbieter lassen Datenverbindungen nicht zu. Andere komprimieren Daten in ihren eigenen Netzen. Beides verhindert eine vernünftige Datenverbindung. Im Zweifelsfall geben Sie als Anwahlrufnummer direkt die gewünschte Anbieterkennzahl (für Deutsche Telekom "01033") mit ein. Wenn Sie explizit einen Anbieter wählen, akzeptiert TeleScout QUADRO Ihre Entscheidung. Wenn Sie häufiger Datenverbindungen zu weiter entfernten Zielen benötigen, lohnt sich sicherlich das Ausprobieren mehrerer Anbieter, um eine etwas günstigere Verbindung zu erreichen.

Wenn ich eine bestimmte Rufnummer wähle, erhalte ich eine Ansage der Art "Willkommen bei xxx".

Sie haben einen Anbieter freigeschaltet, bei dem Sie entweder gar nicht oder nicht mit jeder Ihrer Telefonnummern angemeldet sind.

Ich habe eine aktuelle Anbieterliste vom ServiceCenter erhalten und kann einen der angegebenen Tarife nicht anwählen. Es kommt die Meldung "Unbekannter Anbieter".

Führen Sie vor der Einstellung ein manuelles Update durch. Danach können Sie die Tarife auswählen. Wenn Sie alle Einstellungen

an Ihrer Anbieterliste abgeschlossen haben, führen Sie noch einmal ein manuelles Update durch.

Ich erhalte kein TeleScout QUADRO-Freizeichen, sondern nur ein normales Freizeichen.

1. TeleScout QUADRO hat kein aktuelles Datum und keine Uhrzeit, weil z.B. der Strom ausgefallen war.
2. TeleScout QUADRO hat keine Anbietertabelle oder keine zugehörigen Tarifinformationen.
3. Sie haben TeleScout QUADRO mit "99900" ausgeschaltet.

Die Kontroll-Lampe blinkt in diesen Fällen langsam.

Ich bekomme eine völlig unsinnige Ersparnisansage.

Durch eine falsche Einstellung haben Sie einen ungültigen Referenzanbieter eingestellt oder Ihren Referenzanbieter in der Anbieterliste gesperrt. Da nicht klar ist, ob noch mehr Einstellungen falsch sind, löschen Sie am besten alle Einstellungen noch einmal wie im Abschnitt *TeleScout QUADRO zurücksetzen* beschrieben.

Ich erhalte ganz plötzlich keinerlei Freizeichen mehr.

Irgendeine Komponente Ihres Telefonsystems ist möglicherweise abgestürzt. Ziehen Sie zunächst den Netzstecker Ihrer Endgerä-

te und Ihrer Telefonanlage heraus. Stecken Sie sie nach 2 Minuten wieder ein. Wenn dann alles wieder geht, scheint das Problem nur bei Ihren Endgeräten oder Ihrer Telefonanlage zu liegen. Wenn das noch nicht geholfen hat, wiederholen Sie den Vorgang und trennen Sie diesmal auch TeleScout QUADRO vom Stromnetz für mindestens 2 Minuten. Wenn nach dem erneuten Einstecken alles wieder normal läuft, beobachten Sie, ob das Problem erneut auftritt. Wenn ja, setzen Sie sich mit dem ServiceCenter in Verbindung. Halten Sie dann alle Informationen über die angeschlossenen Endgeräte und Ihre Telefonanlage bereit.

Denken Sie bitte daran, dass nach dem Herausziehen von TeleScout QUADRO zunächst keine Uhrzeit mehr vorhanden ist, so dass nicht das typische TeleScout QUADRO-Freizeichen ertönen kann, bis Sie das erste kostenpflichtige Gespräch geführt haben oder die Uhrzeit von Hand neu gesetzt haben.

Die Informationen bei 9997 oder die Begrüßungsansage werden nach ca. 30 Sekunden plötzlich abgebrochen.

Ihre Telefonanlage oder Ihr ISDN-Telefon hat einen Fehler, den TeleScout QUADRO nicht umgehen kann. Wählen Sie alle 10-20 Sekunden eine "5", um diesen ungewollten Abbruch zu umgehen.

Anwendungsfragen

Wie kann ich gezielt einen Anbieter für ein Gespräch auswählen?

Wählen Sie einfach die Kennzahl des Anbieters vor der Rufnummer mit. TeleScout QUADRO erkennt Ihren Wunsch der gezielten Wahl und erzeugt auch die passenden Gebühren, wenn dieser Anbieter in Ihrem TeleScout QUADRO freigeschaltet ist.

Wie stelle ich einen Preselection-Anbieter ein

Prinzipiell unterstützt TeleScout QUADRO Preselection nicht. Preselection im Zusammenhang mit TeleScout QUADRO bringt keinerlei Vorteile.

In Einzelfällen verfügt das ServiceCenter über Preselection-Tarife. Es gibt aber keinerlei Anspruch darauf, dass das ServiceCenter diese weiter pflegt oder neue hinzufügt.

Fehlermeldungen

An dieser Stelle finden Sie eine Auflistung der möglichen Fehlermeldungen von TeleScout QUADRO mit den wahrscheinlichen Ursachen.

Fehler bei Update

Fehler dieser Kategorie treten auf, wenn Sie die Kommandos "99953", "99951X" oder die automatische Konfiguration verwenden. Auch nach fehlgeschlagenem Service-Update von unserem ServiceCenter können diese Fehlermeldungen auftreten.

Fehler bei Update 2-1

TeleScout QUADRO kann keine Verbindung nach außen aufbauen. Dafür kann eigentlich nur ein Anschlussproblem verantwortlich sein (z.B. falsches ISDN-Kabel, falsche Verdrahtung, fehlende oder falsch angebrachte Abschlusswiderstände).

Fehler bei Update 2-2

TeleScout QUADRO kann keine Verbindung zum ServiceCenter aufbauen. Diese Fehlermeldung kann durchaus auftreten,

wenn das ServiceCenter gerade Service-Updates durchführt. Während dieser Zeit bleibt nur eine bestimmte Anzahl der Serverleitungen für Neuanmeldungen und manuelle Updates frei. Wenn zu bestimmten Zeiten besonders viele Kunden Ihre Anmeldung durchführen, kann eine Überlastung auftreten. Versuchen Sie den Vorgang zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal.

Fehler bei Update 2-3

Die Verbindung zum ServiceCenter ist aufgrund von starken, dauerhaften Leitungsstörungen wegen zu hoher Fehlerrate abgebrochen worden. Fehlerquellen sind fehlende oder falsch gesetzte Abschlusswiderstände oder unzulässige Kabellängen.

Fehler bei Update 2-4

Die Verbindung zum ServiceCenter wurde aktiv abgebrochen. Dafür gibt es mehrere mögliche Fehlerquellen: Fehlende oder falsch gesetzte Abschlusswiderstände, unzulässige Kabellängen oder der Anschluss von falsch gepolten anderen Endgeräten (z.B. Verwendung eines anderen ISDN-Kabels).

Fehler bei Update 2-5

Das ServiceCenter lehnt ein Update für Ihren TeleScout QUADRO aus bestimmtem Grund ab. Bitte setzen Sie sich mit den Mitarbeitern des ServiceCenters in Verbindung.

Fehler bei Update 2-6

Die automatische Konfiguration kann nicht durchgeführt werden, weil offensichtlich für Ihren ISDN-Anschluss eine Rufnummernunterdrückung bei der Telekom beantragt worden ist. Bitte sehen Sie im Kapitel *Manuelle Konfiguration* nach, wie Sie TeleScout QUADRO dennoch installieren können.

Fehler bei Update 2-7

Das ServiceCenter lehnt ein Update für Ihren TeleScout QUADRO aus bestimmtem Grund ab. Bitte setzen Sie sich mit den Mitarbeitern des ServiceCenters in Verbindung.

Fehler bei Update 2-8

Es sollte ein Update durchgeführt werden, für das zu wenig Speicherplatz in Ihrem TeleScout QUADRO zur Verfügung stand. Bitte rufen Sie mit TeleScout Manager die Protokoll-Daten aus, damit dieser Speicherplatz wieder zur Verfügung steht. Starten Sie danach ein manuelles Update.

Anbieter

In diesem Abschnitt erfahren Sie etwas über die verschiedenen Arten von Anbietern. Anbieter werden auch als "Provider" oder "Carrier" bezeichnet.

Preselection

Wenn Sie von der Deutschen Telekom AG zu einem anderen Anbieter wechseln, schließen Sie einen "Preselection"-Vertrag mit dem neuen Anbieter ab. Wir empfehlen diese Vorgehensweise nicht. Mit TeleScout QUADRO sollten Sie versuchen, diese Abhängigkeit von einem Anbieter zu umgehen.

Die Gerdas AG erfasst Preselection-Tarife nur in Ausnahmefällen. Es besteht keinerlei Rechtsanspruch darauf, dass die erfassten Tarife weiter gepflegt werden.

Zum Zeitpunkt der Drucklegung ist nach einer eingehenden Prüfung der Tarifstrukturen kein Preselection-Anbieter vergleichbar günstig wie die konsequente Ausnutzung der verschiedenen Anbieter per Call-by-Call.

Call-by-Call

Bei diesem Verfahren verlassen Sie nicht die Deutsche Telekom als Ihren primären Netzanbieter. Sie suchen nur ganz gezielt günstigere Anbieter für Ihre Gespräche. Wenn Ihr Primäranbieter der günstigste ist, wird er selbstverständlich weiterhin benutzt.

Es gibt zum Zeitpunkt der Drucklegung einige Anbieter, die keinerlei Anmeldung erfordern. Unmittelbar nach Anschluss Ihres TeleScout QUADRO wird dieser diese Anbieter auch verwenden.

Diese Gesellschaften berechnen die Gebühren auf Ihrer gewohnten Telekom-Rechnung.

Anmeldepflichtige Anbieter

Zum Zeitpunkt der Drucklegung führt die Beschränkung auf die anmeldefreien Anbieter unbedingt zur optimalen Ersparnis. Gerade die kleinen Telefongesellschaften, die nicht viel Geld in Marketing-Aktionen investieren, machen zum Teil wirklich erstaunliche Angebote, auf die Sie nicht verzichten sollten.

Mehrere Reseller

Besonders kompliziert wird es, wenn über dieselbe Anbieterkennziffer mehrere unterschiedliche "Anbieter" zu erreichen sind.

Dies ist bei mehreren Lizenznehmern der Deutschen Telekom der Fall. Sie vermieten Ihre Leitungskapazität an sogenannte "Reseller" (neudeutsch für "Wiederverkäufer").

Wenn Sie sich bei Anbieter A mit z.B. der Kennzahl "01098" anmelden, können Sie sich nicht mehr bei Anbieter B mit derselben Kennzahl anmelden.

Überlassen Sie daher die Anmeldung besser unserem Service-Center, da unsere Tarifexperten wirklich wissen, wer unter welchen Umständen günstig ist. Unsere Experten scheuen sich auch keinesfalls, in Ihrem Namen die Anmeldung zu einem Anbieter zu widerrufen, um die Kennzahl für einen deutlich günstigeren Anbieter wieder "freizumachen".

Mit der Option der Anmeldung durch uns können Sie auch in den Genuss von Sonderoptionen (möglicherweise Ersparnis bei Ortsgesprächen) kommen, die Ihnen sonst entgehen würden.

Anmeldung

Viele Telefongesellschaften erfordern eine Anmeldung. Diese Anmeldung ist je nach Anbieter mehr oder weniger kompliziert. Die Zeit bis zur Freischaltung ist auch sehr unterschiedlich. Zum Zeitpunkt der Drucklegung gibt es Anbieter, die bereits am nächsten Tag nach der Anmeldung freischalten, aber auch andere, die erst nach Monaten freischalten.

Das TeleScout QUADRO ServiceCenter übernimmt auf Ihren Wunsch auf dem Update-Vertrag hin gerne die Anmeldung und den Wechsel der Telefongesellschaften.

Wenn nicht unser ServiceCenter die Anmeldung für Sie übernimmt, müssen Sie sich selbst damit beschäftigen, nach jeweiliger Freischaltung die einzelnen Tarife der Anbieter in Ihrem TeleScout QUADRO einzustellen.

Sonst macht das unser ServiceCenter für Sie.

Telefonrechnungen

Wenn Sie sich bei anmeldepflichtigen Anbietern angemeldet haben, erhalten Sie von diesen separate Rechnungen. Diese Rechnungen werden bei der angegebenen Bankverbindung abgebucht.

Lassen Sie sich nicht verunsichern. Die Anbieter arbeiten seriös und berechnen zuverlässig nur wirklich angefallene Gebühren. Aus unserer Sicht ist es erfreulich, eine weitere Rechnung über vielleicht nur DM 8,- zu bekommen, mit der man sonst nichts tun muss, wenn dadurch eine Ersparnis von DM 10,- erwirtschaftet worden ist.

Mindestgebühren, Grundgebühren

Manche Anbieter verlangen Mindestgebühren oder Grundgebühren. Diese Angebote werden vom TeleScout QUADRO ServiceCenter aus prinzipiellen Gründen nicht beachtet.

Das ServiceCenter

Unser ServiceCenter übernimmt die Organisation Ihrer Anbieter und die entsprechende Einstellung in Ihrem TeleScout QUADRO gerne für Sie. Dazu brauchen Sie nur das entsprechende Feld "Anbieter" auf dem Update-Vertrag anzukreuzen. Sie können uns auch zu einem späteren Zeitpunkt mitteilen, dass Sie – entgegen der Auslassung im Update-Vertrag – uns mit der Freischaltung bei Anbietern gemäß Update-Vertrag beauftragen.

Unsere Tarifexperten berücksichtigen selbstverständlich, dass eine Anmeldung nicht bei allen Anbietern sinnvoll ist. Normalerweise können Sie davon ausgehen, dass das ServiceCenter sich auf 2-4 weitere Anbieter beschränkt, um Ihnen zu viele einzelne Abrechnungen zu ersparen, wenn die Monatsersparnis dadurch nur noch wirklich am Rande verändert wird. Verschlechtert einer der von uns angemeldeten Anbieter sein Angebot erheblich, kündigen wir für Sie auch diesen Anbieter wieder und nehmen möglicherweise einen neuen auf.

Alle Anbieter, bei denen Sie das TeleScout QUADRO Service-Center anmeldet, kosten Sie keinen Pfennig, wenn Sie sie nicht verwenden.

Probleme mit Anbietern

In diesem Abschnitt finden Sie ein paar Informationen zu Problemen, die Ihnen vielleicht bisher ohne die Verwendung von anderen Anbietern nicht bekannt waren.

Leitungsüberlastung

Da jeder Anbieter von der Telekom bestimmte Leitungskapazitäten mietet, können Grenzen in der Leitungsanzahl erreicht werden.

Dies führt bei einfacher Anwahl zu einem "Besetzt". Im Normalfall kann TeleScout QUADRO dieses Problem sofort umgehen, indem er denselben Anbieter mehrfach ausprobiert und ggf. die nächstgünstigeren Anbieter wählt.

Wenn ein Anbieter allerdings grundsätzlich überlastet ist, sollten Sie aus unserer Sicht diesen Anbieter einfach sperren, damit er Ihre ausgehenden Gespräche nicht unnötig verzögert. Gerade die anmeldefreien Telefongesellschaften machen oft Lock-Angebote, die aufgrund der Leitungskapazität allerdings nur von wenigen Kunden verwendet werden können.

Besetzt-Meldung

Es gibt Telefongesellschaften, die nicht die dafür vorgesehene "Besetzt"-Nachricht des ISDN senden sondern nur ein akustisches Besetztzeichen.

Dies führt dazu, dass TeleScout QUADRO keine automatischen weiteren Anwahlversuche machen kann.

Wenn so ein Anbieter sehr oft besetzt ist, empfehlen wir Ihnen, diesen Anbieter für die Verwendung durch TeleScout QUADRO zu sperren.

Es gibt keinen technischen Grund dafür, dass ein Anbieter nicht die richtigen Meldungen im ISDN senden kann.

Datenübertragung

Manche Anbieter verhindern die Übertragung von Daten über ihre Leitungen. Andere Anbieter komprimieren die Sprachsignale (bei Sprach- und Faxverbindungen ohne merkliche Qualitätseinbußen), was bei Datenübertragungen zu erheblich langsameren Übertragungsgeschwindigkeiten führt. In diesen Fällen können Sie z.B. bei bestimmten Datenverbindungen die Kennzahl eines Anbieters, mit dem es keine Probleme gibt, der Rufnummer voranstellen. TeleScout QUADRO beachtet diesen Hinweis und entscheidet sich nicht für einen anderen Anbieter.

Automatische Updates

Wenn Sie den dringend empfohlenen Update-Vertrag mit unserem ServiceCenter abgeschlossen haben, erhalten Sie entsprechend der Bedingungen im Update-Vertrag bei für Sie bedeutenden Änderungen in den Tarifstrukturen ein neues Update.

Es wird nicht zwangsläufig einmal im Monat ein Update durchgeführt. Diese starren Update-Zyklen sind aus unserer Erfahrung ungeeignet, um dem heutigen Tarifschubel gerecht zu werden. Zum Zeitpunkt der Drucklegung wird ca. alle 3 Wochen ein Update durchgeführt.

Wenn Updates durchgeführt werden, hören Sie das nächste Mal, wenn Sie jemanden anrufen wollen, die Mitteilung "Update wurde durchgeführt".

Wenn Sie keinen Update-Vertrag eingesandt haben, teilt Ihnen unser ServiceCenter bei größeren Änderungen dennoch mit, dass sich erhebliche Änderungen ergeben haben: Sie erhalten dann die Nachricht: "Es ist ein Update verfügbar.". Sie haben dann die Möglichkeit, ein manuelles Update für mindestens DM 5,- durchzuführen. Wir empfehlen den Betrieb von TeleScout QUADRO jedoch nur in Verbindung mit einem Update-Vertrag.

Service-Protokoll

Wenn Sie bei Ihrem Telefonsystem ein Problem festgestellt haben, das unserem ServiceCenter unbekannt ist und das möglicherweise nur in der Kombination mit Ihren anderen Telefonkomponenten auftritt, kann es sein, dass unsere Mitarbeiter Ihnen empfehlen, zur weiteren Diagnose ein "Service-Protokoll" anzulegen. Dazu gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wenn Sie das TeleScout QUADRO-Freizeichen hören, wählen Sie das Kommando "999941**".
2. Provozieren Sie das Problem. Beachten Sie ggf. Hinweise unserer Mitarbeiter des ServiceCenters.
3. Unmittelbar, nachdem das Problem aufgetreten ist, wählen Sie (ggf. nach einer Null) das Kommando "999940**".
4. Wählen Sie "99953**" und warten Sie ab, bis Sie einen Rückruf bekommen oder nach längstens 30 Minuten die Meldung "Update wurde durchgeführt" hören.
5. Faxen Sie an 02225 / 9160-1899 oder senden Sie per Email an "TeleScout@gerdes-ag.com" folgende Informationen:
 - a) Rufnummer Ihres TeleScout QUADRO-Anschlusses
 - b) Ihre Adressdaten

- c) Beschreibung des Problems
- d) Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, zu dem Sie "99953**" eingegeben haben.

Da diese auch als "Trace" bezeichneten Daten in unserem Haus an die Entwicklungsmannschaft für TeleScout QUADRO weitergeleitet und dort bearbeitet werden, kann es durchaus 2 Wochen dauern, bis Sie eine Reaktion von uns erhalten.

TeleScout QUADRO



Gerdes Aktiengesellschaft
Industriepark Kottenforst
Bergerwiesenstraße 9
D-53340 Meckenheim / Bonn

Technische Änderungen vorbehalten.
Gedruckt in der Bundesrepublik Deutschland.

GDOC 5341000, Stand 22.09.2000