

Service

Sie haben Probleme bei der Installation oder der Bedienung von TeleScout QUADRO? Natürlich möchten wir Ihnen helfen, diese Probleme zu lösen. Bevor Sie unseren Service in Anspruch nehmen, beachten Sie bitte folgende Hinweise:

- Überprüfen Sie, ob Sie wirklich exakt der Anleitung gefolgt sind.
- Wenn Sie sicher sind, daß Sie alles genau befolgt haben, hilft Ihnen sicher der Abschnitt "Problemlösungen" in der Anleitung weiter.
- Oft ist es einfacher, den Anschluß von einem TeleScout-Fachhändler durchführen zu lassen.

Nur, wenn diese Hinweise nicht geholfen haben, wenden Sie sich bitte an uns. Sie haben folgende Möglichkeiten, Service zu erhalten:

- **TeleScout ServiceCenter.** Das ServiceCenter steht Ihnen **Montags bis Freitags von 9.00 h bis 14.30 h unter 02225 / 9160-31** zur Verfügung. Sie werden immer über ein Wartefeld vermittelt. Eine Vermittlung ist von keiner anderen Stelle in unserem Unternehmen aus möglich.
- **HelpLine.** Bis 17.00 h können Sie auch auf unsere HelpLine für DM 3,60 pro Minute unter **0190 / 89 08 02** zurückgreifen. Wenn Sie niemanden erreichen, wird auf allen Leitungen gesprochen. Eine Ansage oder ein Wartefeld ist auf diesen Rufnummern unzulässig.
- **Email.** Sie können Ihre Frage an **TeleScout@gerdes-ag.com** senden. Auch im Internet unter **www.TeleScout.de** können Sie eine Frage absenden. Eine Antwort erhalten Sie in der Regel innerhalb von 1-3 Arbeitstagen.
- **Fax oder Post.** Ihre Fragen faxen Sie bitte nur an **02225 / 9160-1899**. Briefe bitte an **Gerdes AG, TeleScout ServiceCenter, Bergerviesenstr. 9, 53340 Meckenheim**. Eine Antwort versenden wir in der Regel in 1-3 Arbeitstagen.

Folgende Informationen benötigen wir bei jedem Service-Kontakt:

- Die **Rufnummer** Ihres TeleScout-Anschlusses.
- Die **Nummer Ihres Update-Vertrages** (oder das Unterzeichnungsdatum).
- **Kaufdatum und Bezugsquelle.** Am besten halten Sie den Kaufbeleg griffbereit.

Bitte beachten Sie, daß es im Interesse eines kostenfreien Service grundsätzlich keinem Service-Mitarbeiter unseres Hauses gestattet ist, einen Rückrufwunsch zu erfüllen. Derartige Wünsche müssen daher ignoriert werden. Schildern Sie uns Ihr Problem so genau wie möglich, damit wir Ihnen auch wirklich hilfreich antworten können.

Reparatursendungen

Bitte senden Sie uns Ihren TeleScout QUADRO nur ein, wenn unser Service keine andere Möglichkeit sieht. Sie erhalten dann eine RMA-Nummer, die auf dem Paket deutlich vermerkt werden muß. Geräte müssen frei angeliefert werden. Wenn bei der Prüfung festgestellt wird, daß es sich um einen Garantiefall handelt, erstatten wir Ihnen die Anlieferfracht in Höhe der jeweiligen Standard-Post Frachtkosten. Senden Sie eine **detaillierte Fehlerbeschreibung** und eine **Kopie des Kaufbelegs** mit. Verwenden Sie bitte für schnellste Bearbeitung nur den **RMA-Schein**, der diesem Paket beiliegt. Sie können ihn auch unter "Service" bei "www.TeleScout.de" abrufen oder telefonisch anfordern.

GDOC5331000. Stand 06.09.2000



JETZT LESEN!

Anschluß Anmeldung Befehlsübersicht

Das Lesen dieser Kurzanleitung ist für die Installation unbedingt erforderlich. Folgen Sie bitte einfach der Zahlenreihenfolge.

Anschluß

1 Kontrollieren Sie den Packungsinhalt. Neben **TeleScout QUADRO** finden Sie **4 ISDN-Anschlußkabel**, ein **Steckernetzteil**, ein **serielles PC-Kabel**, ein **Montageset**, diese **Kurzanleitung**, eine **Bedienungsanleitung** und den **Update-Vertrag**.



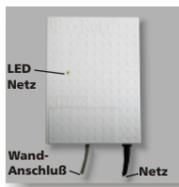
2 Zunächst **öffnen Sie das Gehäuse** von TeleScout QUADRO. Dazu halten Sie das obere Gehäuseteil fest auf dem Boden und ziehen die untere Abdeckklappe von der Unterseite her nach oben. Dabei ist ein leichter Widerstand zu überwinden.



Trennen Sie alle Endgeräte (Telefonanlage, Telefone) vom Stromnetz.

3 Üblicherweise wird TeleScout QUADRO direkt an einen oder mehrere **NTBA's** (graue oder weiße Kästchen der Telekom, wie rechts abgebildet) angeschlossen.

Ziehen Sie zunächst die Verbindungskabel Ihrer Telefonanlage aus den NTBA's heraus. Wenn Ihre Anlage über Schraubanschlüsse mit den NTBA's verbunden ist, lassen Sie dort stattdessen Steckverbinder anbringen.



4 Schließen Sie jetzt TeleScout QUADRO an die einzelnen NTBA's an. Dazu verwenden Sie bitte die beiliegenden ISDN-Kabel. Der kleine Stecker wird bei TeleScout QUADRO eingesteckt, der breitere Stecker gehört in den jeweiligen NTBA. Fangen Sie links mit der Benutzung der TeleScout QUADRO Buchsen an.



5 Die einzelnen externen ISDN-Anschlüsse Ihrer Telefonanlage verbinden Sie mit den Kabeln Ihrer Anlage mit TeleScout QUADRO. Die Anschlüsse für Ihre Anlage sind die breiteren Buchsen des TeleScout QUADRO. Von links beginnend gehören jeweils eine schmale und eine breite Buchse zusammen (schmal = Eingang, breit = Ausgang).



6 Wenn Sie TeleScout QUADRO von einem PC aus konfigurieren oder die umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten mit einem PC nutzen wollen, schließen Sie jetzt TeleScout QUADRO an Ihren PC an. Sonst fahren Sie bitte bei Nummer "7" fort.

Stecken Sie den durchsichtigen Stecker des seriellen Anschlußkabels in die ganz rechte Buchse von TeleScout QUADRO. Das andere Kabelende stecken Sie an einen seriellen Anschluß Ihres PC's.



Legen Sie die mitgelieferte CD oder Diskette in ein Laufwerk Ihres PC's. Wenn nicht automatisch ein Installationsprogramm gestartet wird, starten Sie das Programm "SETUP.EXE". Dieses Programm führt Sie durch die weitere Installation der Software.

7 Wenn alle anderen Verbindungen hergestellt sind, verbinden Sie das Anschlußkabel des mitgelieferten Steckernetzteils mit der runden Buchse ganz links von TeleScout QUADRO.

Schließen Sie den Gehäusedeckel wieder. Wenn Sie möchten, können Sie TeleScout QUADRO mit dem mitgelieferten Montageset an einer Wand neben den NTBA's montieren. Dies ist für die einwandfreie Funktion allerdings nicht erforderlich.



Wenn der Deckel geschlossen ist, stecken Sie das Netzteil in eine Steckdose. Verbinden Sie alle anderen Geräte ebenfalls wieder mit dem Stromnetz.

Die Kontroll-Lampe sollte jetzt regelmäßig aufblitzen. Damit zeigt TeleScout QUADRO an, daß er prinzipiell arbeitsbereit ist, aber noch über keinerlei Tarifinformationen verfügt.

TeleScout QUADRO ist jetzt bereit, sich beim ServiceCenter anzumelden.



Anmeldung

8 Sorgen Sie dafür, daß niemand außer Ihnen Ihren Telefonanschluß verwendet. **Während des Updates kann niemand an Ihrer Telefonanlage Gespräche führen.** Heben Sie von einem an die Telefonanlage angeschlossenen Telefon den Hörer ab.



Hören Sie eine Ansage? Wenn nicht, wählen Sie eine 0 (Null).

Die Ansage informiert Sie darüber, daß nunmehr eine vollautomatische Konfiguration durchgeführt werden kann. Wenn die Ansage nach einigen Sekunden unterbrochen wird, drücken Sie bitte alle 10 Sekunden eine "5".

9 Sie starten die automatische Konfiguration durch das Wählen einer "1" auf Ihrem Telefon. TeleScout QUADRO quittiert diesen Befehl mit den Worten "Vielen Dank.". Legen Sie danach den Telefonhörer auf.



10 Warten Sie. Bei der automatischen Konfiguration ruft Ihr TeleScout QUADRO unser ServiceCenter an. Das ServiceCenter erkennt Ihre Rufnummer und Vorwahl und programmiert in Ihren TeleScout QUADRO eine korrekte Verzonungstabelle ein. Außerdem erhält Ihr TeleScout QUADRO die aktuellen Tarifdaten der anmeldefreien Telefongesellschaften.

Dieser Vorgang kann - je nach Auslastung des ServiceCenters - bis zu 30 Minuten in Anspruch nehmen. In dieser Zeit können Sie keine Telefonate führen. Anrufer, die Ihren Anschluß wählen, erhalten in dieser Zeit ein Besetztzeichen.

Ziehen Sie während dieser Zeit auf keinen Fall die ISDN-Zuleitung oder die Stromversorgung von TeleScout QUADRO heraus. Ihr TeleScout QUADRO könnte dadurch zerstört werden.

11 Nutzen Sie die Zeit, um den Update-Vertrag für Ihren TeleScout QUADRO auszufüllen. Nur durch diesen Vertrag können Sie tatsächlich sinnvoll Gebühren mit TeleScout QUADRO sparen. Das ServiceCenter hält Ihren TeleScout QUADRO automatisch auf einem aktuellen Stand. Jeder Anruf ohne Update-Vertrag (mit Ausnahme der ersten Anmeldung) würde Sie sonst mindestens DM 5,- kosten, denn TeleScout QUADRO würde das ServiceCenter über eine 0190-Nummer anrufen. Auch nach jeder Einstellungsänderung an den zu verwendenden Telefongesellschaften (Anbietern) muß ein Anruf beim Service-Center durchgeführt werden.



Schließen Sie daher unbedingt den Update-Vertrag ab. Ohne Abschluß ist der Kauf des TeleScout QUADRO eine Fehlinvestition für Sie.

Wir empfehlen auch dringend, die Freischaltung bei weiteren Telefongesellschaften durch das ServiceCenter anzukreuzen. Oft haben unbekanntere kleinere Telefongesellschaften besonders aggressive Preisangebote, die Sie nur nutzen können, wenn Sie dort angemeldet sind.

12 Wenn die Anmeldung beendet wurde, klingelt Ihr Telefon. Heben Sie den Hörer ab und achten Sie auf die Ansage. Wenn Ihr Telefon nach 30 Minuten immer noch nicht geklingelt hat, heben Sie bitte den Hörer ab. Wenn Sie abwechselnd hohe und tiefe Töne hören, ist der Anmeldevorgang noch nicht abgeschlossen. Legen Sie wieder auf und warten Sie weitere 10 Minuten. Während des Update-Vorgangs blinkt die Leuchtdiode an TeleScout QUADRO gleichmäßig. **Während dieses gleichmäßigen Blinkens dürfen Sie keinesfalls TeleScout QUADRO vom Stromnetz trennen.**



Wenn die Ansage "Update wurde durchgeführt" lautet, ist die Anmeldung erfolgreich gewesen. Wenn Sie Meldung "Fehler bei Update Zwei-Zwei" hören, war das ServiceCenter aufgrund von hohem Telefonaufkommen (z.B. laufende Service-Updates) nicht erreichbar. Wiederholen Sie die Anmeldung ab "8" zu einem späteren Zeitpunkt erneut.



Bei der Ansage einer anderen Fehlernummer schlagen Sie bitte im Kapitel "Problemlösungen" in der Bedienungsanleitung nach, was zu tun ist.

13 Nach der erfolgreichen Anmeldung meldet sich TeleScout QUADRO immer mit einem charakteristischen Freizeichen anstelle des normalen Amt-Freizeichens, also meistens nachdem Sie eine "0" (Null) gewählt haben. Dieses Freizeichen besteht aus einem tiefen Ton und danach einem normalen Freizeichen. Immer, wenn Sie dieses **TeleScout-Freizeichen** hören, ist Ihr TeleScout QUADRO sparbereit. Diese Sparbereitschaft erkennen Sie auch an der konstant leuchtenden Leuchtdiode. Wenn die Leuchtdiode blitzt, stehen keine aktuellen Tarifinformationen zur Verfügung, so daß nicht gespart werden kann.



14 Nachdem Sie ein Telefongespräch geführt haben, heben Sie den Hörer erneut ab. Wenn Sie nicht sofort das TeleScout-Freizeichen hören, wählen Sie zunächst noch eine 0 (Null). Wählen Sie "99931". Jetzt hören Sie Informationen über die Dauer des letzten Anrufes und die Nummer des gewählten Anbieters.



Der im Lieferumfang befindliche **TeleScout Manager** bietet Ihnen in Verbindung mit einem PC viele zusätzliche Möglichkeiten zur komfortablen Konfiguration. Außerdem können Sie sehr umfassende Protokolle der ein- und ausgehenden Gespräche einsehen.

Befehlsübersicht



Konfiguration	
99900	Routingfunktionen aus
99901	✓ Routingfunktionen an
99910	Profil "Geizig". Nur billigsten Anbieter verwenden
99911	✓ Profil "Normal". Nur die 3 günstigsten Anbieter verwenden.
99912	Profil "Hektisch". Auch teurere Anbieter werden benutzt.
9992 X	Anlagenpräfix auf X einstellen. Diese Funktion nur dann verwenden, wenn TeleScout QUADRO an einem internen ISDN-Bus betrieben wird (sehr selten).
9992*	✓ Kein Anlagenpräfix (in fast allen Konfigurationen richtig, auch bei Betrieb vor Telefonanlagen). Ändern Sie diese Einstellung nur dann, wenn Sie TeleScout QUADRO an internen Anlagen-Anschlüssen verwenden.
99951 X *	Eigene Rufnummer (mit Vorwahl) erfassen. Nur benutzen, wenn die automatische Konfiguration nicht möglich ist.
99952 X	Manuelle Eingabe von Datum und Uhrzeit. Format für "X": Tag-Monat-Jahr-Stunde-Minute, jeweils zweistellig.
99953	Manuelles Update durchführen. Erforderlich, wenn Änderungen an der Anbieterliste durchgeführt worden sind. Ohne Update-Vertrag kostet ein Anruf mindestens DM 5,-.
999592 X *	X wird als neue Kommandoeinleitung (anstelle von "999") programmiert. Bitte mit äußerster Vorsicht nur dann verändern, wenn in Ihrem Ortsnetz viele Rufnummern mit "999..." beginnen.
999593 X	Legt fest, wieviele Anwahlversuche zu jedem Anbieter gemacht werden. Voreingestellt sind 3 Versuche. X muß einstellig sein.
99980	Startet die automatische Konfiguration noch einmal.
99993	Alle Einstellungen zurücksetzen und TeleScout QUADRO neu starten.
99931	Liest den Anbieter des letzten Gesprächs vor.
99954	Letzte Ansage wiederholen (z.B. "Update wurde durchgeführt").
99957	Ansage des letzten Update-Datums. Diese Ansage kann zu einem Besetztzeichen oder zur Ansage "01 01 70" führen, wenn beim letzten Update keine gültige Uhrzeit eingestellt war.
999580	Liest die eigene Rufnummer vor (Vertragsrufnummer)
999581	Liest die Seriennummer des TeleScout QUADRO vor
999590	Liest die aktuelle Uhrzeit vor
999591	Liest die Betriebssystem-Version vor
99991	Liest "1" vor, wenn das ServiceCenter Ihren Update-Vertrag genehmigt hat oder die Karenzzeit nach Anmeldung noch läuft. Bei "0" wird für mindestens DM 5,- pro Update angerufen.

Anbieter-Einstellungen	
9996 X Y *	Legt für Anbieter X (z.B. "01019") den gewünschten Tarif fest. "0" bedeutet, daß der Anbieter nicht verwendet werden soll. "1" sorgt für eine anmeldefreie Verwendung, wenn diese möglich ist. Andere Tarife entnehmen Sie bitte den aktuellen Tarifablen unseres ServiceCenters. Alle Anbieter sind mit "1" voreingestellt. Wenn Sie alle Änderungen an Ihrer Anbieter-Auswahl vorgenommen haben, müssen Sie anschließend ein manuelles Update durchführen (99953).
9997	Liest die aktuell im TeleScout zur Verwendung eingestellten Anbieter vor. Mit "*" setzen Sie die Liste fort.

Diagnose-Funktionen	
99981 X *	Überprüft TeleScout QUADRO und den ISDN-Anschluß. Bei X kann die Rufnummer Ihres TeleScout-Anschlusses angegeben werden, die dann auch wie bei "99951" fest einprogrammiert wird. Sonst wird die ohnehin eingestellte Rufnummer verwendet. Beim Test wird ein kostenpflichtiges Gespräch aufgebaut. Anschließend erhalten Sie beim Abheben des Telefonhörers einen Ergebniscode.
999941	Schaltet die Protokoll-Funktion für das ServiceCenter ein.
999940	✓ Schaltet die Protokoll-Funktion für das ServiceCenter aus.

Komfort-Funktionen	
99930	Report über alle Gespräche (inkl. Gebühren und Ersparnis)
99931	Report über das letzte Gespräch (inkl. Gebühren und Ersparnis)
99932 X	Report über alle Gespräche mit Anbieter X (z.B. "01019"). Wenn Sie statt X ein "*" eingeben, erhalten Sie Berichte für alle Anbieter.
99940	Informationen über alle Gespräche zurücksetzen
99941	Informationen über das letzte Gespräch zurücksetzen
99942	Informationen über Gespräche mit Anbieter X zurücksetzen. Wenn Sie statt X ein "*" eingeben, löschen Sie Infos aller Anbieter.
99950 X	Referenzprovider für Ersparnisberechnung einstellen. Voreinstellung ist 01033 (Deutsche Telekom AG).
999550	Anbietername und Ersparnis im Display nicht anzeigen
999551	Display-Informationen erst nach Aufbau der Verbindung
999552	✓ Display-Informationen so früh wie möglich anzeigen
999560*	✓ Überträgt die Gebühren als Beträge in DM oder EUR
99956 X *	Einstellung des Gebührenteilers. Nur verwenden, wenn Ihre Telefonanlage oder Ihr Telefon die Betragsangaben nicht verarbeiten kann. X ist z.B. "125" für 12,5 Pfennig bzw. 12,5 Cent.
9995940	✓ Berechnet und sendet alle Gebühren in DM.
9995941	Sendet alle Gebühren in EURO (EUR).

Wichtige Hinweise

Alle Kommandos gelten nur dann, wenn Sie ein TeleScout-Freizeichen hören können. Üblicherweise muß erst eine 0 (Null) gewählt werden, bevor das Kommando eingegeben wird.

Das Häkchen markiert die Werkseinstellung.

Bei einigen Kommandos liest TeleScout Ihnen die neue Einstellung mit der Frage "OK?" vor. Sie bestätigen diese mit einem Sternchen "***". Wenn Sie kein Sternchen und keine Raute auf Ihrem Telefon wählen können oder Ihre Telefonanlage diese Tasten unterdrückt: Ein Abwarten von 5 Sekunden wertet TeleScout QUADRO ebenfalls an jeder Stelle als Bestätigung wie ein Sternchen.

