

Vorwort

Herzlichen Glückwunsch zum Kauf von TeleScout. 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 bereits vollständig installiert sein.

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

Den wichtigsten Teil dieses Heftes macht der Abschnitt *Problemlösungen* aus. Wenn Sie einmal Schwierigkeiten mit Ihrem TeleScout 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 Zugängigmachung 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 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 aus dem Leitungssystem entfernen.

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

Inhalt

Vorwort	1	Fehlermeldungen	25
Copyright	2	Fehler bei Update	25
Haftungsausschluß	2	Fehlermeldungen bei Diagnose	26
Inhalt	3	Anbieter	27
Neuigkeiten	4	Preselection	27
Update-Vertrag	4	Call-by-Call	28
Upgrade	5	Anmeldepflichtige Anbieter	28
Bedienung	5	Das ServiceCenter	29
Tonsignale	6	Probleme mit Anbietern	30
TeleScout-Manager	6	Automatische Updates	31
Konfigurations-Befehle	6	Service-Protokoll	31
Anbieter-Einstellungen	12		
Diagnose-Funktionen	13		
Komfort-Funktionen (nicht BASIC)	13		
Anlagenanschluß	16		
Mehrere ISDN-Anschlüsse	17		
Weitere Hinweise	18		
Problemlösungen	19		
Probleme bei der Installation	20		
Manuelle Konfiguration	20		
Funktionsprobleme	21		
Anwendungsfragen	24		

Neuigkeiten

Sie finden immer aktuelle Informationen, Anbieter-Informationen und Zusatzprodukte zu TeleScout 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 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 den verschiedenen Anbietern (Telefongesellschaften) anmelden. Sie erhalten dann zwar eventuell einige zusätzliche Rechnungen, aber die zum Teil erheblichen Sparmöglichkeiten machen diesen "Nachteil" sicherlich schnell wieder wett.

Ohne Ausnutzung der anmeldepflichtigen Anbieter erreichen Sie zum Zeitpunkt der Drucklegung dieses Handbuchs nur ca. 60% des möglichen Einsparpotentials.

Upgrade

Wenn Sie TeleScout BASIC erworben haben, können Sie kostengünstig auf die Komfortversion TeleScout aufrüsten.

Dazu muß das Gerät nicht einmal eingeschickt werden. Unser ServiceCenter kann das Betriebssystem per Fernwartung austauschen. Sie finden anbei einen Bestellschein.

Auch wenn Sie mit TeleScout bereits ein Komfortgerät erworben haben, läßt es sich preisgünstig noch verbessern – zur PRO-Version. Diese Version ist ideal für kostenorientierte Vieltelefonierer. Jedes eingehende und ausgehende Gespräch wird mit allen möglichen Daten (z.B. Uhrzeit, Dauer, rufende Nummer, angerufene Nummer, Anbieter, Gebühren, Ersparnis) im TeleScout protokolliert.



Über einen PC mit ISDN-Adapter können Sie die Daten schnell auslesen und z.B. in Microsoft Excel weiterverarbeiten (Kostenstellenverteilung usw.).

Wenn Sie noch keinen ISDN-Adapter haben: Wir liefern ein umfangreiches Spektrum an kostengünstigen ISDN-Karten.

Bedienung

TeleScout wird einfach durch ein beliebiges angeschlossenes Telefon bedient. Dazu müssen Sie besondere Rufnummern wählen, die mit „999“ beginnen. Diesen Kommandos muß in vielen 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 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) vorzuwählen.

Nach den meisten Kommandos erhalten Sie von TeleScout per Sprachansage die Information, welche Einstellung bisher vorgenommen war. Danach können Sie diese Einstellungen in vielen Fällen verändern. TeleScout 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 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 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 "Vielen Dank", um Ihnen die Ausführung des Befehls oder der Änderung zu bestätigen.

Tonsignale

Neben dem speziellen Freizeichen von TeleScout, 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 keinesfalls vom ISDN-Anschluß trennen, sonst könnte er zerstört werden. Während dieses Updates können

Sie nicht telefonieren. Anrufer, die Sie erreichen möchten, erhalten so lange ein Besetztzeichen.

TeleScout-Manager

Für die komfortable Konfiguration und das Auslesen von Informationen von einem oder mehreren TeleScouts gibt es TeleScout-Manager, eine PC-Software, die in Verbindung mit einer ISDN-Karte oder einem externen ISDN-Adapter in der Lage ist, TeleScout komfortabel zu bedienen.

Erkundigen Sie sich unter

www.telescout.de

unter der Rubrik "TeleScout-Manager" über die Bezugsmöglichkeiten für diese komfortable Software. Außerdem finden Sie dort interessante Paket-Angebote für geeignete ISDN-Adapter unseres Hauses.

Konfigurations-Befehle

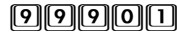
In diesem Abschnitt sind alle Befehle zusammengefaßt, mit denen Sie TeleScout auf Ihre speziellen Bedürfnisse einstellen können.

Routingfunktionen aus



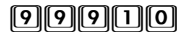
Mit diesem Kommando schalten Sie TeleScout quasi aus. Bitte beachten Sie, daß nachdem dieses Kommando gegeben worden ist, das typische TeleScout-Freizeichen nicht mehr erklingt, bis TeleScout wieder eingeschaltet worden ist.

Routingfunktionen an



Dieses Kommando schaltet TeleScout ein (Werkseinstellung). Wenn TeleScout über eine Tariftable und eine gültige Uhrzeit verfügt, erklingt bei einem Wahlversuch zunächst das TeleScout-Freizeichen.

Profil "Geizig"



Wenn Sie möchten, daß TeleScout 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 grundsätzlich ein Besetztzeichen erhalten. Wir empfehlen daher diese Einstellung nicht.

TeleScout probiert übrigens in der Grundeinstellung jeden Anbieter drei Mal, bevor er den Nächsteuren wählt.

Profil "Normal"



Dieses voreingestellte Profil läßt die Anwahl der 3 wahrscheinlich günstigsten Anbieter zu. Da jeder Anbieter in der Grundeinstellung 3 mal ausprobiert wird, führt dies zu maximal 9 Anwahlversuchen. Diese Einstellung hat sich in der Praxis bewährt.

Profil "Hektisch"



Bei dieser Einstellung probiert TeleScout schlimmstenfalls alle freigeschalteten Anbieter durch, um eine freie Leitung zu erhalten.

Anlagenpräfix setzen



Sie dürfen nur dann einen Anlagenpräfix einstellen, wenn Ihr TeleScout an einem internen ISDN-Bus einer Telefonanlage 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 entgegen den Anleitungshinweisen verändert worden ist. Wenn Sie ohne TeleScout 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



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

Eigene Rufnummer




Wenn bei Ihnen die automatische Konfiguration von TeleScout 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 richtig einstellen zu können. Die Kenntnis der Telefonnummer Ihres TeleScout-Anschlusses ist für zwei Dinge absolut erforderlich:

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

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 Ihnen die Rufnummer noch einmal vor. Nach einer erneuten Bestätigung mit**  ruft TeleScout nach einem "Vielen Dank" automatisch beim ServiceCenter an.

Bitte unterbrechen Sie den Anruf auf keinen Fall, indem Sie eines der ISDN-Verbindungskabel von TeleScout ziehen. Sie könnten TeleScout 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.:



Datum/Uhrzeit-Eingabe



Diesen Befehl ist im Normalfall überflüssig. TeleScout 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 wieder vom ISDN-Netz getrennt haben, hat er diese Uhrzeit wieder vergessen. Damit nicht völlig falsche Routing-Ergebnisse erzielt werden, würde sich TeleScout beim nächsten ausgehenden Anruf nicht für einen anderen Anbieter entscheiden. Sie erkennen dies vor dem Gespräch daran, daß TeleScout nicht sein charakteristisches Freizeichen sendet, sondern ein normales Freizeichen ertönt. Nach dem ersten Gespräch hat TeleScout 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 Tariftabellen und gegebenenfalls des Betriebssystems. Wenn beim ServiceCenter kein Update-Vertrag vorliegt, kostet dieses Update ca. DM 5,-. In diesem Fall hören Sie vor Ihrer Bestätigung die Ansage "5 Mark, 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 an einer anderen Rufnummer betreiben.

Wenn neue Anbieter zum Datenbestand im ServiceCenter hinzugekommen sind, die Ihr TeleScout 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 ziehen. Sie könnten TeleScout damit zerstören.

Nach erfolgtem 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 999592XC

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 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 **999593X**

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, wieviele 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 durchgeführt haben, noch einmal. Dies kann z.B. sinnvoll sein, wenn Sie TeleScout jetzt an einer anderen Telefonnummer betreiben.

TeleScout zurücksetzen **99993**

Dieser Befehl löscht alle Einstellungen in TeleScout 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.

Letzter Anruf **99931**

Nach Eingabe dieses Befehls spricht TeleScout Informationen über das letzte ausgehende Gespräch in folgender Form:

"Letzter Anruf 0-10-98, Dauer 21 Minuten, 2 Sekunden, Gebühren 3 Mark 35, Ersparnis 49 Pfennig."

Die Angaben über Gebühren und Ersparnis spricht TeleScout BASIC nicht. Wenn keine Ersparnis erreicht wurde, wird diese ebenfalls nicht angesagt.

Wenn TeleScout keinerlei Anrufe protokolliert hat, erhalten Sie nur ein Besetztzeichen.

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 das Datum des letzten Updates vor.

Wenn Sie ein Besetztzeichen 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 nicht korrekt eingestellt waren.

Eigene Rufnummer 999580

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

Seriennummer 999581

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

Datum / Uhrzeit 999590

Dieser Befehl liest Ihnen die im TeleScout 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 die Versionsnummer seines Betriebssystems vor. Diese Angabe kann für Service-Fragen von Bedeutung sein.

Update-Vertrag / Karenzzeit

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 ca. DM 5,- bezahlen müssen.

Komfort-Funktionen

Dieses Kommando liest eine "1" vor, wenn Sie über TeleScout verfügen. Wenn eine "0" angesagt wird, handelt es sich um TeleScout BASIC.

Anbieter-Einstellungen

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

Tarifeinstellung

Mit diesem Kommando legen Sie fest, ob und wie der Anbieter "X" (also z.B. "01019") verwendet werden soll. "Y" ist dabei die Tarifkennziffer. 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.

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. So kann Ihr TeleScout 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



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

Diagnose-Funktionen

In diesem Abschnitt finden Sie Funktionen, die Sie hoffentlich nicht benötigen werden. Bei Problemfällen können Sie z.B. eine automatische Diagnose ablaufen lassen.

Diagnose-Funktion



Diese Funktion startet einen umfangreichen Selbsttest Ihres TeleScout. Nach erfolgreichem Test erhalten Sie einen Rückruf, bei dem Sie eine Ansage hören. Wenn auch nach 10 Minuten kein Rückruf erfolgt ist, heben Sie den Hörer eines angeschlossenen Telefons einfach ab.

Wenn der Test erfolgreich abgeschlossen wurde, sagt TeleScout "OK". Ansonsten erhalten Sie eine genaue Fehlermeldung, deren Bedeutung Sie dem Abschnitt *Fehlermeldungen* entnehmen können.

Die Diagnose Funktion überprüft die richtige Einstellung Ihrer Rufnummer, eines möglichen Anlagenpräfixes, die Verbindung zum ISDN-Netz und die Stabilität der Datenverbindungen. Dazu wird ein kostenpflichtiges Ortsgespräch aufgebaut.

Service-Protokoll einschalten



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



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

Komfort-Funktionen (nicht BASIC)

Diese Funktionen stehen bei TeleScout BASIC nicht zur Verfügung. Sie können TeleScout BASIC mit der beiliegenden Upgrade-Bestellung per Fernwartung kostengünstig zum komfortableren TeleScout aufrüsten lassen, damit Sie ebenfalls in den Genuß dieser Funktionen kommen.

Report über alle Gespräche

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

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 Besetzzeichen hören, liegt keine Information vor. Wenn bei TeleScout 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 nicht aktiv an einen Anbieter gegeben.

Report über Anbieter

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

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.


Alle Gespräche löschen

Diese Funktion setzt die Zähler für den Gesamtreport auf Null.

Letztes Gespräch löschen

Dieses Kommando löscht die Informationen über das letzte Gespräch.

Anbieter-Zähler löschen

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

99950X

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

999550

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

Display nach Verbindung

999551

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 Anzeige 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 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

99956X

Wenn Ihre Telefonanlage und/oder Ihre Telefone keine Betragsinformationen verarbeiten können, können Sie TeleScout 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

Anlagenanschluß

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 alle Beträge in DM.

Gebühren in Euro

9995941

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

Anlagenanschluß

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 kann am Primärmultiplexanschluß nicht betrieben werden. An solchen Telefonanlagen kann es aber sinnvoll sein, TeleScout oder TeleScout BASIC an den internen ISDN-Anschlüssen der Telefonanlage zu betreiben. Das ist problemlos möglich.

Sie können anhand Ihrer Telefonrechnung erkennen, ob Sie einen Mehrgeräte- oder einen Anlagenanschluß haben. Ansonsten gilt: Wenn nur ein ISDN-Anschluß besteht, ist der Mehrgeräteanschluß der häufigste. Sie haben in der Regel nur 1-9 Rufnummern zur Verfügung.

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.

TeleScout BASIC kann am Anlagenanschluß nicht betrieben werden.

Wenn Sie einen Anlagenanschluß mit nur einem einzigen ISDN-Anschluß haben, unterscheidet sich die Installation nicht von der Installation am Mehrgeräteanschluß.

Mehrere ISDN-Anschlüsse

Wir empfehlen, die Installation von TeleScout am Anlagenanschluß mit mehr als einem ISDN-Anschluß nur von versierten Anwendern oder von einem TeleScout-Fachhändler durchführen zu lassen.

Installation mit gezielter Amtsbelegung

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

1. Schließen Sie alle TeleScouts zwischen den NTBA's der Telekom und Ihrer Telefonanlage an.
2. Führen Sie jetzt die Installation für jeden externen ISDN-Anschluß nacheinander durch. Dazu wählen Sie nach dem Abheben zuerst "Externer ISDN-Bus 1" und geben das Kom-

mando zur automatischen Konfiguration, danach "Externer ISDN-Bus 2" usw.

Installation mit einem ISDN-Telefon

Wenn Sie bei Ihrer Telefonanlage keine Möglichkeit der gezielten Amtsbelegung 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 jeden NTBA einen TeleScout an.
3. Nacheinander schließen Sie jetzt das ISDN-Telefon an jeden TeleScout an und führen die Anmeldung vollständig durch. Normalerweise kann ein ISDN-Telefon nicht am Anlagenanschluß betrieben werden, aber TeleScout enthält extra für diese Konfigurationsart einen Protokoll-Umsetzer.
4. Wenn alle TeleScouts eingerichtet sind, schließen Sie die externen ISDN-Anschlüsse der Telefonanlage an die TeleScouts an. Schließen Sie die Telefonanlage wieder an das Stromnetz an.

Installation ohne ISDN-Telefon

Wenn Sie nicht über ein normales ISDN-Telefon verfügen, müssen Sie die Installation wie folgt durchführen:

1. Trennen Sie alle externen ISDN-Anschlüsse Ihrer Telefonanlage von den NTBA's.
2. Trennen Sie die Telefonanlage vom Stromnetz. Schließen Sie jeweils einen neuen TeleScout an einen NTBA an und verbinden Sie den ersten externen ISDN-Anschluß der Telefonanlage mit dem Ausgang (OUT) dieses TeleScouts.
3. Schließen Sie die Telefonanlage wieder an das Stromnetz an. Heben Sie den Hörer eines Ihrer Telefone ab und wählen Sie eine Null, wenn Sie diese normalerweise für ein Amt vorwählen müssen. Wenn Sie die TeleScout-Begrüßungsansage hören, können Sie die Installation vornehmen. Wenn Sie ein Besetztzeichen hören (aber die NTBA's mit Strom versorgt sind), probieren Sie es maximal so oft, wie Sie externe ISDN-Anschlüsse haben. Wenn immer ein Besetztzeichen kommt, können Sie die TeleScouts nicht mit diesem Verfahren installieren sondern müssen auf eine der beiden oben stehenden Alternativen zurückgreifen. Ansonsten führen Sie die Anmeldung vollständig durch. Fahren Sie mit dem nächsten TeleScout wieder bei "2." fort, bis Sie alle TeleScouts angemeldet haben.
4. Trennen Sie die Telefonanlage wieder vom Stromnetz. Schließen Sie jetzt die Ausgänge (OUT) aller TeleScouts an jeweils einen externen ISDN-Anschluß der Telefonanlage an. Verbinden Sie die Telefonanlage wieder mit dem Stromnetz.

Weitere Hinweise

In diesem Abschnitt finden Sie weitere wichtige Hinweise für den Betrieb von mehreren TeleScouts 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 einmal an.

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

Stromlose NTBA's

Wenn Sie Ihre NTBA's in einem Einschubgehäuse installiert sind und nicht mit Strom versorgt werden können, sollten Sie versuchen, diese NTBA's gegen stromversorgte austauschen zu lassen.

Wenn dies nicht gelingt, können wir Ihre TeleScouts auf externe Stromversorgung umbauen. Dazu müssen Sie die Geräte zu uns einschicken und diesen Umbau bestellen. Der Umbau kostet DM 100,- pro TeleScout.

Befehlseingabe

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

Eine andere Alternative ist die Verwendung des TeleScout-Manager.

TeleScout-Manager

Gerade für Anwender von mehreren TeleScouts am Anlagenanschluß ist der TeleScout-Manager, eine komfortable Windows-Software, die richtige Lösung, um alle Kosten optimal im Griff zu haben. Außerdem können Sie so jeden TeleScout gezielt ansprechen, ohne eine gezielte Amtsbelegung verwenden zu müssen. TeleScout-Manager verfügt außerdem bereits über alle Protokoll-Funktionen für den Fall, daß Sie Ihre TeleScouts zu TeleScout PRO aufrüsten lassen wollen.

Erkundigen Sie sich unter

www.telescout.de

über die Möglichkeit, diese Service-Software zu erhalten.

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 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 ein-senden können.

Probleme bei der Installation

Wenn Sie TeleScout 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 Be-setztzeichen.

1. Ihr NTBA ist nicht an das Stromnetz angeschlossen. Die Kontroll-Lampe muß leuchten. Wenn Ihr NTBA nicht in der Lage ist, Strom für Endgeräte zu liefern, lassen Sie sich den NTBA gegen einen geeigneten NTBA austauschen. Sie können uns auch TeleScout zur Umrüstung auf externe Stromversor-gung einsenden. Der Umbau kostet DM 100,- pro Tele-Scout.
2. Sie haben einen Anlagenanschluß mit mehr als einem Tele-Scout und derzeit nur einen externen ISDN-Anschluß ange-schlossen. Manche Telefonanlagen arbeiten dann grundsätz-lich nicht. Beachten Sie bitte die Hinweise im Abschnitt *Anla-genanschluß*.

3. Sie versuchen, TeleScout BASIC an einem Anlagenanschluß zu betreiben. Das ist nicht möglich.
4. Hinter TeleScout ist eines der Geräte mit einem falschen Kabel verbunden und führt zu einem Kurzschluß.
5. Die Abschlußwiderstände an Eingang oder Ausgang des TeleScout sind für Ihren Anschluß nicht richtig gesteckt. Be-achten Sie die Hinweise in der Installationsanweisung.
6. Sie haben einen 1TR6 Anschluß. Daran ist mit TeleScout kein Betrieb möglich. TeleScout 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 Ruf-nummernunterdrückung 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. 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 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 am internen ISDN-Bus einer Telefonanlage angeschlossen haben, bei dem eine "0" (Null) gewählt werden muß, um ein Amt zu erhalten, heben Sie den Telefontörer ab, geben Sie das folgende Kommando ein und legen Sie auf, sobald Sie "Vielen Dank" gehört haben.

9992 0*

3. Als nächstes müssen Sie TeleScout 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 Telefontörers 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 automatisch die Anwahl mit anderen Anbietern wiederholt. Dies erreicht der Anbieter dadurch, daß kein ISDN-Besetzt gesendet wird, sondern nur ein akustisches Besetzzeichen.

Wenn dies so oft passiert, daß es störend ist, sollten Sie diesen Anbieter generell sperren. Viele der Anbieter, die eine Anmeldung erfordern, haben keine solchen Probleme mit der Leitungsverfügbarkeit. Am besten lassen Sie sich automatisch vom ServiceCenter bei diesen Anbietern freischalten.

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

1. Sie haben TeleScout BASIC und nicht TeleScout. Dort gibt es keine Anzeigen.
2. Sie haben mit dem Kommando "999550" die Anzeige ausgeschaltet.

Problemlösungen

3. 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 mit einem aktuelleren Betriebssystem (z.B. ASCOM Eurit 40).
4. TeleScout ist vor einer Telefonanlage angeschlossen, die aus irgendwelchen Gründen diese Nachrichten filtert, so daß angeschlossene Endgeräte sie nicht mehr erhalten können.

Ich sehe keine Gebühren in meinem Telefon.

1. Sie haben TeleScout BASIC und nicht TeleScout. Nur die Komfort-Versionen erzeugen Gebühreninformationen.
2. 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.
3. Sie haben mit "99956*" die Übertragung von Gebühren ausgeschaltet.

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

Im Gegensatz zu ISDN-Telefonen erhalten analoge Telefone Ihrer Gebühreninformationen als hohe Tonsignale. Diese Tonsignale werden nicht von TeleScout erzeugt, sondern von Ihrer Telefon-

anlage. Das Problem tritt allerdings erst durch TeleScout richtig auf, weil TeleScout 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 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 Ihre Entscheidung. Wenn Sie häufiger Datenverbindungen zu weiter entfernten Zielen benöti-

gen, 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-Freizeichen, sondern nur ein normales Freizeichen.

1. TeleScout hat kein aktuelles Datum und keine Uhrzeit, weil z.B. der Strom ausgefallen war.

2. TeleScout hat keine Anbietertabelle oder keine zugehörigen Tarifinformationen.
3. Sie haben TeleScout mit "99900" ausgeschaltet.

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 zurücksetzen* beschrieben.

Ich erhalte ganz plötzlich keinerlei Freizeichen mehr.

Irgendeine Komponente Ihres Telefonsystems ist möglicherweise abgestürzt. Ziehen Sie zunächst den Netzstecker Ihrer Endgeräte 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 vom ISDN-Netz 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 zunächst keine Uhrzeit mehr vorhanden ist, so daß nicht das typische TeleScout-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 Begrüßungsansagen werden nach ca. 30 Sekunden plötzlich abgebrochen.

Ihre Telefonanlage oder Ihr ISDN-Telefon hat einen Fehler, den TeleScout 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 erkennt Ihren Wunsch der gezielten Wahl und erzeugt auch die passenden Gebühren, wenn dieser Anbieter in Ihrem TeleScout freigeschaltet ist.

Wie stelle ich einen Preselection-Anbieter ein

Prinzipiell unterstützt TeleScout Preselection nicht. Preselection im Zusammenhang mit TeleScout 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 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 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 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 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 dennoch installieren können.

Fehlermeldungen bei Diagnose

Wenn bei Verwendung der Diagnose-Funktionen Fehler im Anschluß oder bei der Konfiguration festgestellt worden sind, wird eine der folgenden Fehlermeldungen ausgegeben:

Fehler 5-1

TeleScout 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 5-2

Der Rückruftest funktioniert nicht. TeleScout versucht bei der Diagnose, sich selbst mit der eingestellten Rufnummer zurückzurufen. Diese Fehlermeldung besagt, daß dies nicht funktioniert. Das ist üblicherweise ein schlechtes Zeichen, weil unser Service-

Center Ihren TeleScout dann auch nicht erreichen könnte. Es gibt folgende Gründe für diesen Fehler:

1. Die eingestellte Rufnummer (bei Diagnose oder "99951X") ist wirklich falsch.
2. Die Einstellung für den Anlagenpräfix ist falsch (siehe Beschreibung dort).
3. Sie haben bei der Telekom oder in Ihrer Telefonanlage eine Rufweiterleitung programmiert.
4. Sie haben TeleScout an einem internen ISDN-Anschluß einer Telefonanlage angeschlossen und Ihre Anlage meldet bei einem geführten Gespräch sofort "Besetzt". In diesem Fall ist nicht klar, ob wirklich ein Fehler vorliegt. Die Diagnose-Funktion kann nicht weiter fortgesetzt werden, wenn Sie diese Option (Anklopfen) in Ihrer Anlage nicht einschalten können. Dieser Fall ist sehr selten.

Fehler 5-3

Beim Verbindungstest mit Testdaten treten verstärkt Übertragungsfehler auf. Mögliche Fehlerquellen sind: Fehlende oder falsch gesetzte Abschlußwiderstände, unzulässige Kabellängen oder der Anschluß von falsch gepolten anderen Endgeräten (z.B. Verwendung eines anderen ISDN-Kabels). Auch ein anderes elektrisches Gerät mit starker Störstrahlung in unmittelbarer Nähe von

TeleScout oder den Anschlüssen von TeleScout kann diesen Fehler hervorrufen. Einige etwas ältere Geräte entsprechen nicht unbedingt den heute gültigen gesetzlichen Grenzwerten hinsichtlich der Störaussendung. Selbstverständlich entspricht TeleScout hinsichtlich der Störfestigkeit gegenüber zulässigen Einstrahlungen den CE-Vorschriften.

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 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 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 nicht 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 ServiceCenter, 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".

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 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 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 ServiceCenter aus prinzipiellen Gründen nicht beachtet.

Das ServiceCenter

Unser ServiceCenter übernimmt die Organisation Ihrer Anbieter und die entsprechende Einstellung in Ihrem TeleScout 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 3-7 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 ServiceCenter 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 Leitungszahl erreicht werden.

Dies führt bei einfacher Anwahl zu einem "Besetzt". Im Normalfall kann TeleScout 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 keine automatischen weiteren Anwahlversuche machen kann.

Wenn so ein Anbieter sehr oft besetzt ist, empfehlen wir Ihnen, diesen Anbieter für die Verwendung durch TeleScout 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 beachtet diesen Hinweise 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 Tarifdschungel gerecht zu werden. Zum Zeitpunkt der Drucklegung wird ca. alle 1 ½ 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 ca. DM 5,- durchzuführen. Wir empfehlen den Betrieb von TeleScout 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-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-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 weitergeleitet und dort bearbeitet werden, kann es durchaus 2 Wochen dauern, bis Sie eine Reaktion von uns erhalten.