Hilfe und Support

Willkommen!

Herzlich Willkommen im Telematica Hilfe- und Supportbereich. Hier finden Sie hilfreiche Artikel rund um Ihr Telematica-Produkt. Von diversen Einstellungen bis hin zur Problemlösung.
Sie können entweder das Suchfeld verwenden oder im linken Bereich, die einzelnen Themen durchstöbern. Wenn Sie Ideen oder Tipps für künftige Artikel haben, schicken Sie uns Ihre Ideen bitte an
support@telematica.at

Keine Lösung gefunden? Kontaktieren Sie uns:

- Das Telematica Support-Team ist gerne für Sie da:
  E-Mail**:** support@telematica.at
  Telefon: +43 (0)5 056 400-0

- Notfall-Support-Rufnummer (€ 1,56 / Minute)
  Telefon: +43 (0)900 400 705

Inhaltsverzeichnis

Allgemein

- Vertrag
  - Bestellung
    - Eine Bestellung bei Telematica
    - Portierungsformular
      - Einrichtung einer Privatnetzvorwahl
  - Kündigung
  - SEPA Lastschriftmandat
  - Vertragsübernahme
- Partnerprogramm
  - Partner werden
  - Partner Kontaktformen
  - Partner Workflows
  - Partner Vertriebsunterlagen

Internet

- DSL Next Internet
  - AVM FRITZ!Box
    - Fritz!Box: Portfreigaben einrichten
    - FRITZ!Box - Bedeutung der Leuchtdioden
    - Netzwerkanwendung für Priorisierungsregeln einrichten (Portweiterleitung)

Neuigkeiten

        - Validierung der FRITZ!Box Config
        - Werkseinstellung wiederherstellen
    - DSL Next Voice Telefonie-Option
        - Telefonie-Option Endgeräte hinzufügen
        - Telefonie-Option Endgeräte konfigurieren
        - Telefonie-Option Troubleshooting
    - Ersteinrichtung
        - AVM Bridge-Betrieb
        - AVM Fritzbox 7530 an DSL
        - AVM Fritzbox 7530 an GPON (FTTH)
        - DSL Next Herstellung mit Bonding
- DSL Bitstream Internet
    - Erste Schritte
        - A1-Leitung und Fremdgeräte
        - DSL Surf & Phone Produkt
        - Erstinstallation
        - Erstverkabelung der A1 Wlan Box
        - Handbuch
        - Hardware Installation
        - Internet-Verbindungsprobleme selbst beheben
        - Korrekte Verkabelung SU/Router (A1 Wlan Box/Fritz!Box)
        - Zugangsdaten einrichten
            - ADB Router: Zugangsdaten einrichten
            - FRITZ!Box: DSL-Zugangsdaten einrichten
                - Surf&Phone: SIP Zugangsdaten einrichten
            - Technicolor Router: Zugangsdaten einrichten
            - ZTE H389A + H268N Router: Zugangsdaten einrichten
    - ADB A1 WLAN Box
        - ADB: Zugangsdaten ändern
        - ADB Single-User Konfiguration
        - Admin Kennwort ändern
        - Firewall konfigurieren
        - Portfreigabe einrichten (ADB)
        - Problemlösung (ADB)
        - Verwenden der WPS-Funktion
        - Werkseinstellung ADB (Reset-Taste)
        - WLAN-Kanal ändern
        - WLAN Netzwerkname und Passwort ändern
    - AVM Fritz!Box Router
        - FRITZ!Box: Netzwerkanwendung für Priorisierungsregeln einrichten
        - FRITZ!Box: Öffentliches IPv4-Subentz einrichten
        - FRITZ!Box: Quality of Service (QoS)
        - FRITZ!Box: Statische IP-Route einrichten
        - FRITZ!Box als IP-Client einrichten (ADSL)
        - FRITZ!Box auf Werkseinstellung zurücksetzen
        - FRITZ!Box für Betrieb am Glasfaseranschluss einrichten
        - FRITZ!Box für Betrieb mit anderem DSL-Modem einrichten
        - FRITZ!Box Internetstörung (als Router)
        - FRITZ!Box Portfreigaben einrichten
        - FRITZ!Box Zugangsdaten ändern
    - Technicolor A1 Wlan Box
        - Internetverbindung Dauerbetrieb (AlwaysOn)
        - Portfreigabe einrichten (TG)
        - Problemlösung (TG)
        - Single-User Konfiguration
        - Werkseinstellung wiederherstellen (Reset-Taste)
        - Werkseinstellung wiederherstellen (Webinterface)
        - WLAN-Kanal ändern (TG)
        - WLAN Netzwerkname und Passwort ändern (TG)
        - WPS Taste aktivieren bzw. deaktivieren
        - Zugangsdaten ändern
    - ZTE A1 Wlan Box
        - Problemlösung (ZTE)
        - Single-User Konfiguration ZTE H389A

        - Werkseinstellung wiederherstellen (ZTE H389A + H268N-Webinterface)
        - Wlan/Wifi-Einstellungen (ZTE H268N)
        - Wlan/Wifi-Einstellungen (ZTE H389A)
    - Allgemeine Hilfe zu Bitstream Produkten
        - MTU Size bei einem SU oder Bridge Setup
- Allgemeine technische Hilfe
    - IP-Netze einrichten
    - Netzwerkeinstellungen automatisch beziehen
    - Netzwerkeinstellungen statisch vergeben
    - Statische IP Adresse
    - Teilnehmeranschlussleitung / Hausbau / Erstverlegung
    - Überprüfung der Verbindungsknoten zum Ziel (Traceroute)
    - WLAN Ratgeber

Telefonie

- PBX Telefonanlage
    - PBX - Planungshilfe
    - PBX - Erste Schritte
    - PBX - Handbuch
        - HowTo's
            - HowTo: Allgemeines Telefonbuch verwalten
            - HowTo: Bandansage für Gruppen /Wartelisten aufnehmen
                - Bandansage über Admin-Web- Gui einspielen
                - Bandansage über Telefon aufnehmen
            - HowTo: Begrüßungansage (Text vor Melden) über Admin- Web- Gui hochladen und aktivieren
            - HowTo: Eingehende Rufe von bestimmten Rufnummern blockieren bzw. umleiten
            - HowTo: Einstieg auf Admin- Web-Gui
            - HowTo: Einstieg in die User- Web-Gui
            - HowTo: FAX versenden über die User- Web- Gui
            - HowTo: Funktionstest durchführen (Überprüfung von Sprachqualität und einseitiger Gesprächsverbindung)
            - HowTo: Gespräche heranholen (Pickup)
            - HowTo: Gruppen- Menü
                - Gruppe mit Ansage und Sprachbox konfigurieren
                - Gruppen
                - Warteliste
            - HowTo: Individuelle Ansage Nebenstellen- Sprachbox aktivieren
            - HowTo: Konferenzraum- Feature
            - HowTo: Multiline-TAPI-Treiber konfigurieren
            - HowTo: Namen und (BLF) Tasten ändern (Provisionierung)
            - HowTo: Nebenstellen- Menü
                - Nebenstellen
                - Sprachbox
                - Standortprofile
            - HowTo: Nebenstellen- Passwörter auslesen und ändern
            - HowTo: Nebenstellen- Sprachbox verwalten
            - HowTo: Passwort für die User-Web- Gui setzen/zurücksetzen
            - HowTo: PBX Web-Client verwenden
            - HowTo: Rufumleitungen setzen
                - Rufumleitung einer gesamten Rufnummer inkl. Nebenstellen

                - Rufumleitung für Nebenstelle setzen (über User- Web- Gui)
                - Rufumleitung für Urlaube und Feiertage
            - HowTo: Singleline- TAPI- Treiber installieren und konfigurieren
            - HowTo: Sprachbox für Nebenstelle aktivieren/deaktivieren
            - HowTo: Vermittlungsszenarien
            - HowTo: Wartemusik und Haltemusik hochladen
                - HowTo: Haltemusik hochladen
                - HowTo: Wartemusik hochladen
        - PBX - Technische Hilfe
            - FAX Einstellungen am Device
            - PBX Network Settings
            - QoS Settings
            - SIP Geräte hinter NAT
            - SIPTAPI installieren
            - Vbox/Sbox Durchwahl mit FRITZ!Box konfigurieren
        - PBX Virtualisierung
- SIP Trunk
    - SIP Trunk einrichten
        - SIP Trunk Herstellertemplates
            - 3CX Telefonanlage
            - Auerswald COMpact 4000
            - AVM FRITZ!Box SIP einrichten
            - FreePBX
        - Rufnummernformat
        - SIP Header Konfiguration
        - SBC Registrierungsstring
        - Rufnummernanzeige bei Rufumleitung
        - SIP Network Settings
    - SIP Selfcare Portal
        - SIP Selfcare Portal Login
        - SIP- Selfcare Portal - Rufumleitungen
            - Call Forwarding and Call Hunting
            - Rufumleitung setzen (SIP- Selfcare Portal)
            - Rufumleitung von bestimmten Rufnummern
        - SIP- Selfcare Portal - Voicemail einrichten
        - Fax2Mail | Mail2Fax | Fax über Selfcare Portal senden
            - Fax2Mail aktivieren
            - Fax über Selfcare Portal senden
            - Mail2Fax aktivieren
    - Telematica DSL vs. Drittanbieter
- Telefon Devices
    - Grandstream
        - CTI Integration
        - Factory Reset Grandstream
        - Grandstream ATA HT812 Verkabelung
        - Grandstream DP750 Factory Reset
        - Grandstream DP752 Factory Reset
        - Grandstream HT812 Factory Reset
        - GWN7000 Router
        - Hardware Reset per Tastatur
        - Hintergrundbild austauschen
        - Maintenance Settings manuell setzen
        - Register DP720 Handset to DP750 Base Station
        - Register DP730/DP722 Handsets to DP752 Base Station
    - Gigaset Pro
        - Anmelden eines Mobilteils an der DECT-Basisstation
        - Factory Reset Gigaset DECT-Basisstation N510 und N720
        - Gigaset R650H Pro auf Werkseinstellungen zurücksetzen
    - SNOM
    - Gigaset
    - Counterpath Bria Softphone
        - Bria Enterprise einrichten

        - Bria Solo einrichten
        - Bria Verbindungsprobleme beheben
    - Zoiper einrichten (Softphone)

Hosting

- Webhosting
    - cPanel Hosting
        - Backup erstellen und wiedereinspielen
        - cPanel Feature Dokumentation
        - cPanel SSL Zertifikate
            - AutoInstall SSL Plugin
            - cPanel CSR (Certificate Signing Request = Zertifikatsanforderung) erstellen
            - cPanel SSL Zertifikat nach Erhalt einfügen und Erreichbarkeit aktivieren
        - cPanel vollständige Benutzer Dokumentation
        - PHP Version anpassen
            - MultiPHP Manager
            - Cloudlinux PHP Selector
            - PHP Version mittels htaccess
        - SPF/DKIM einrichten
    - Webhosting allgemein
        - DNS-RR (Resource Records)
            - A-Record, AAAA-Record, MX-Record und mehr
            - CNAME
            - DKIM
            - DMARC
            - SPF
        - E-Mails mit Thunderbird
        - FTP mit FILEZILLA
        - Migration von HCP0 auf cPanel
        - Servermigration - der Umzug auf einen neuen Server
            - E-MAIL Migration
            - Joomla migrieren
            - WordPress migrieren
        - Webseiten-Sicherheit
        - Wordpress auf "https" umstellen
        - WordPress Toolkit
        - Zugriff auf FTP Server
- Cloudhosting
- Domain
    - Domaintransfer
- SSL Zertifikate
- Zimbra
    - Zimbra als Exchange Account einrichten

Anleitungsartikel