

Troubleshooting

Troubleshooting

Sollte es Probleme mit der NFON-Telefonanlage oder Teilen dieser geben, kann der aktuelle Zustand der Server und Dienste unter status.nfon.com abgerufen werden. Im Falle einer Störung werden dort auch Statusupdates bekanntgegeben.

Problembhebung durch den Benutzer

- **Tischtelefon zeigt "Kein Service": Apparat kann sich nicht mit der Telefonanlage verbinden - Internet- oder Netzwerkproblem wahrscheinlich!**
 - Internetzugriff am PC überprüfen, bei Ausfall Firewall und Internetanschluss neu starten oder den Administrator kontaktieren!
 - Bei funktionierendem Internet Telefon neustarten (Netzwerkkabel bzw Netzteil (wenn vorhanden) aus- und wieder anstecken - auf Anschluss "Internet"!) oder mit gedrückt halten der x-Taste neustarten (Yealink)
- **Hörergabel/Mikrofon/Lautsprecher/Display/andere Bedienteile reagieren nicht**
 - Telefon neustarten (Netzwerkkabel bzw Netzteil (wenn vorhanden) aus- und wieder anstecken - auf Anschluss "Internet"!) oder mit gedrückt halten der x-Taste neustarten (Yealink)
 - Telefon zurücksetzen - OK gedrückt halten und auf Werkseinstellungen zurücksetzen, Telefon startet mehrmals neu und konfiguriert sich wieder selbstständig (Yealink)
- **Cloudya-App lässt keine abgehenden Anrufe zu**
 - kontrollieren ob "Einstellungen > Mit anderem Gerät anrufen > Dieses Gerät" aktiviert ist, ansonsten aktivieren
- **Cloudya-App läutet nicht oder ist ständig besetzt, generelle Anrufprobleme**
 - Telefon neustarten
 - in der App aus- und wieder einloggen
 - App deinstallieren und neu einrichten
- **Cloudya-App läutet nur wenn sie geöffnet ist/Anrufe kommen über GSM**
 - Energie/Datensparoptionen in den App-Einstellungen deaktivieren (nur Android)

- **Cloduya-App - Gesprächsqualität schlecht - Rauschen, Verzerrung, Aussetzer**
 - Internetverbindung überprüfen - Wechsel von WLAN auf Mobile Daten bzw. umgekehrt
 - Standort verändern (Funkloch, Keller, etc)
- **Cloudya-App läutet nicht, Anrufe werden als entgangen in der Rufliste angezeigt**
 - App ist nicht Primärgerät - Taste drücken oder *55 wählen
- **Schnurlostelefon - Schlechte Qualität, Rauschen etc.**
 - Basisstation neu starten - Netzwerk- (und wenn vorhanden) Stromkabel ab- und wieder anstecken.

Sämtliche Handbücher finden Sie auch unter

<https://www.nfon.com/de/service/dokumentation/handbuecher>