



RITTO-Werk Loh GmbH & Co. KG, Postfach 1239, 35702 Haiger

Hinweise zur Fernkonfiguration von RiTTO Comtec ISDN Telefonanlagen 1/X/8 (Art. Nr. 8174/00, 8175/00 und 8176/00).

1. Fernwartungscenter – Aufbau und Betrieb

Mit Fernwartungscenter ist die Stelle gemeint, von der aus eine Fernkonfiguration von ISDN Telefonanlagen realisiert werden kann.

Voraussetzungen für den PC des Fernwartungscenters:

- Microsoft Windows 95/98/NT®
- ISDN-Karte mit CAPI 2.0-Treiber

Prinzipielle Arbeitsweise:

- Kunde ruft über seine ISDN-Anlage beim Fernwartungscenter an.
- Kunde baut über Rückfrageprozedur am internen Telefon (analog oder digital) eine Datenverbindung zum Fernwartungscenter auf und kehrt zum Gespräch zurück.
- Fernwartungscenter kann nach Absprache mit Kunden Änderungen in der Konfiguration oder eine Aktualisierung der Firmware der Kundenanlage vornehmen.
- Kunde beendet nach Durchführung der Fernkonfiguration die Daten- und Sprechverbindung zum FW-Center durch Auflegen des Telefons

2. Installation der Fernkonfigurationssoftware

1. Schließen Sie vor der Installation alle laufenden Anwendungen.
2. Legen Sie die RiTTO CD-ROM mit der Fernkonfigurationssoftware in das CD-ROM Laufwerk ein und führen Sie über den Windows-Explorer die Datei `Setup.exe` im Verzeichnis
[CD-ROM] : \WIN95_NT\ServiceManager\disk1\ aus.
3. Folgen Sie den Anweisungen des Installationsprogramms. Wählen Sie den Setup-Typ Standard.
4. Nach Beendigung des Installationsprogramms muß der Rechner neu gestartet werden!

3. Einrichten der Software

Nach dem Neustart des Rechners wird auf der rechten Seite der Windows-Startleiste das ServiceManager-Symbol sichtbar (Bild 1). Diese Software wird automatisch bei jedem Start des Rechners geladen. Die Einrichtung dieser Software ist wie folgt vorzunehmen:



Bild 1 - ServiceManager-Symbol

Wenn Sie auf das Service-Manager-Symbol (Bild 1) doppelklicken, öffnet sich folgendes Fenster:

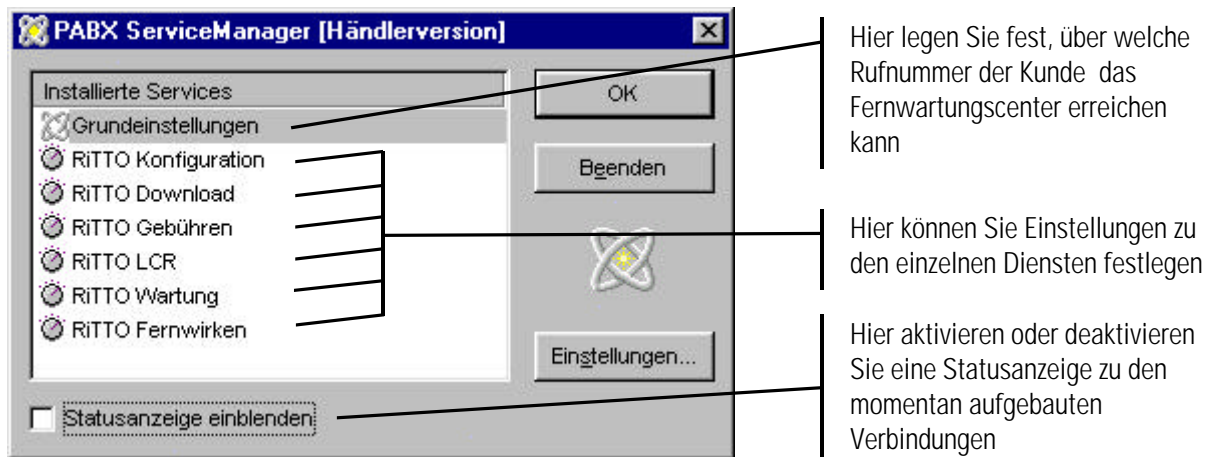


Bild 2 – ServiceManager

Doppelklicken Sie die Zeile Grundeinstellungen. Es öffnet sich folgendes Fenster:

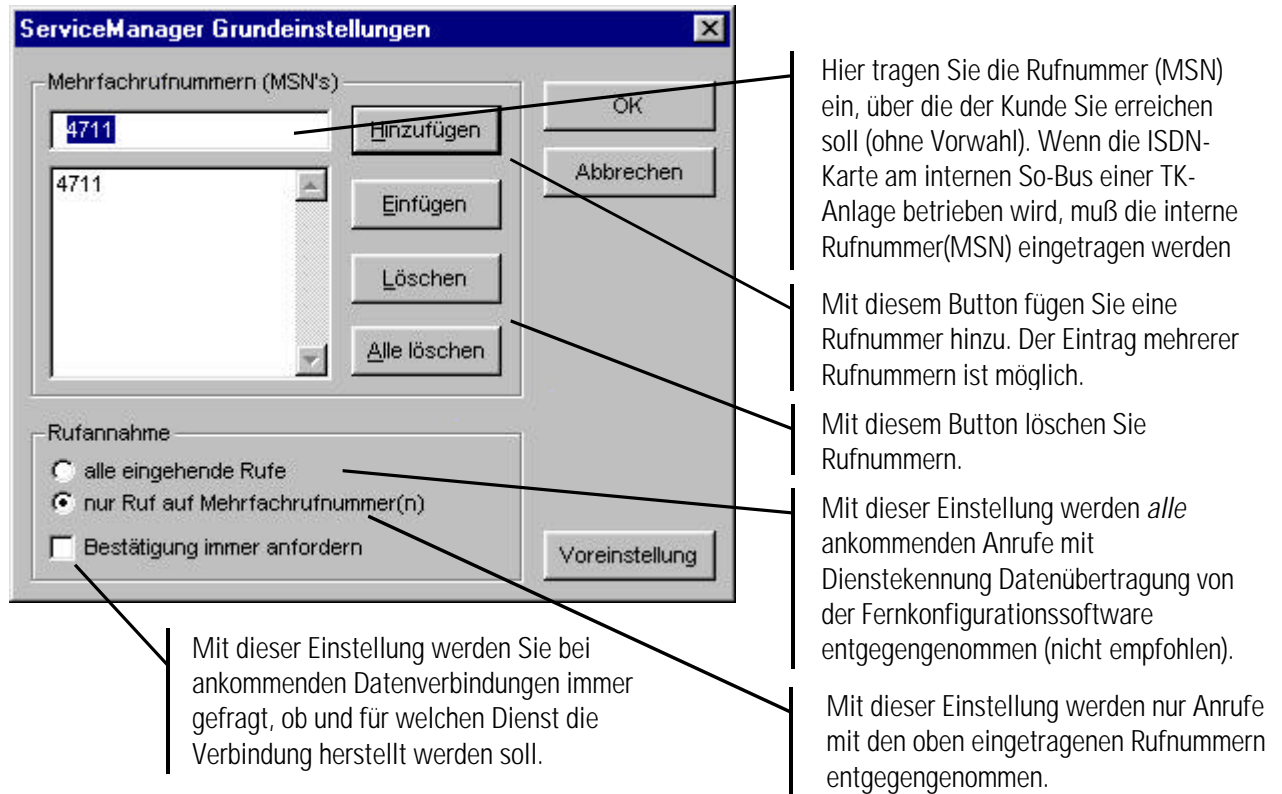
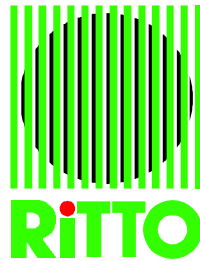


Bild 3 – Grundeinstellungen



RITTO-Werk Loh GmbH & Co. KG, Postfach 1239, 35702 Haiger

Doppelklicken Sie die Zeile RITTO Konfiguration (siehe Bild 3). Es öffnet sich folgendes Fenster:

Einstellungen - RiTTO Konfiguration

Kommender Ruf

Reagiere auf: Auto

PC-Rufnummer: []

Tk-Anlagenrufnummer: []

Applikation: C:\Programme\RITTO\Comtec ISDN TkAnl

Gehender Ruf

Tk-Anlagenrufnummer (Service Rufnummer): 59

PC-Rufnummer: []

Sicherheit

Paßwort: []

Benutzer-Name: []

Buttons: OK, Abbrechen, Voreinstellung

Diese Auswahl sollten Sie auf "Auto" stehen lassen. Wenn dieser Dienst nur auf eine bestimmte Rufnummer reagieren soll, können Sie hier eine der eingetragenen Rufnummern auswählen. Siehe Hinweis unten.

Eintrag bitte nicht verändern. (Hier ist vermerkt, welches Programm bei einem ankommenden Ruf automatisch gestartet wird).

Rufnummer für abgehende Verbindungen (siehe 4.3 Gehende Datenverbindung)

Eintrag der Rufnummer, über die eine Verbindung aufgebaut und abgerechnet wird falls Gebühren anfallen. Bei ISDN-Karten, die auf dem internen So-Bus einer TK-Anlage betrieben werden, muß hier die interne Rufnummer eingetragen werden.

Der Bereich Sicherheit benötigt keine Einträge und ist nicht in Funktion. Es ist für spätere Versionen vorgesehen.

Bild 4 – Einstellung zu einzelnen Diensten

Hinweise!

Auf folgende Punkte sollte bei der Einrichtung geachtet werden:

- *Auswahl der PC-Rufnummer (Bild 4)*
In bestimmten Fällen kann es sinnvoll sein, einem Dienst eine bestimmte Rufnummer zuzuordnen, in der Regel sollte jedoch die Einstellung "Auto" gewählt werden. Mit dieser Einstellung kann durch eine gezielte Freigabeprozedur durch den Kunden ein bestimmter Dienst im FW-Center angesprochen und die dazugehörige Applikation (Anwendung) gestartet werden.
- *Betrieb an einer TK-Anlage*
Da der Kunde die ISDN-Karte des Fernwartungscenters direkt über die Freigabeprozedur erreichen muß, ist eine Rufnummer erforderlich, die diese Karte direkt ansprechen kann. Das bedeutet bei Betrieb der ISDN-Karte am Internen So-Bus einer TK-Anlage, daß die externe Rufnummer in dieser Anlage einer internen Rufnummer auf diesem So-Bus zugeordnet ist. In den Service-Manager Grundeinstellungen (Bild 3) müssen in diesem Fall interne Rufnummern eingetragen werden.

Nachdem die genannten Einstellungen vorgenommen worden sind, können Kundenanlagen von Ihrem Fernwartungscenter aus konfiguriert werden.



RITTO-Werk Loh GmbH & Co. KG, Postfach 1239, 35702 Haiger

4. Kundenanlage Fernkonfigurieren

Es gibt drei verschiedene Möglichkeiten, eine Fernkonfiguration durchzuführen:

- Kommende Datenverbindung während eines Gesprächs (2 B-Kanal-Lösung)
- Kommende Datenverbindung, ohne ein Gespräch (1 B-Kanal-Lösung)
- Gehende Datenverbindung, ohne ein Gespräch (1 B-Kanal-Lösung)

4.1 - Kommende Datenverbindung während eines Gesprächs (2 B-Kanal-Lösung)

Während ein Gespräch zum Fernwartungszentrum besteht, gibt der Kunde eine Freigabeprozedur an seinem Telefon ein. Es wird dann eine zweite Verbindung von der Anlage zum FW-Center aufgebaut. Über diese Datenverbindung ist das FW-Center fähig, die Anlage des Kunden online auszulesen, auf die einzelnen Konfigurationswünsche des Kunden einzugehen und die geänderte Konfiguration in die Anlage zu übertragen.

Diese Vorgehensweise ist sinnvoll, wenn die momentanen Programmierung/Einstellung der Anlage nicht bekannt ist. Falls der Kunde Fehlkonfigurationen an der Anlage vorgenommen hat, können diese vom FW-Center korrigiert werden.

Ablauf:

Was macht das FW-Center ?

Sie informieren den Kunden über den Ablauf der Fernkonfiguration und teilen ihm die Service-Rufnummer mit.

Wichtig ist mitzuteilen, daß ein zweites Gespräch (es fallen Gebühren an) als Datenverbindung von der Anlage zum Fernwartungszentrum aufgebaut wird.

Falls der Kunde die Freigabeprozeduren nicht kennt, teilen Sie ihm diese mit.

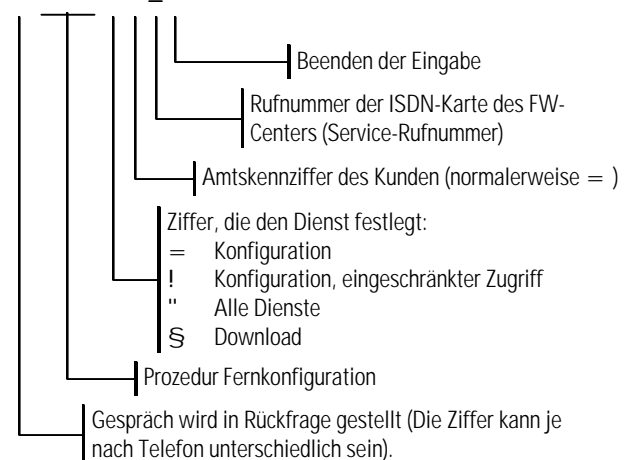
Was macht der Kunde ?

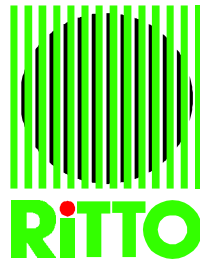
Kunde ruft beim FW-Center an.

Damit eine Fernkonfiguration möglich ist, muß der Anruf über die TK-Anlage erfolgen.

Der Kunde gibt, während des Gesprächs, die von ihm gewünschte Freigabeprozedur ein:

R * 7 9 = = 1 #





RITTO-Werk Loh GmbH & Co. KG, Postfach 1239, 35702 Haiger

Was macht das FW-Center ?

Die entsprechende Applikation wird automatisch geöffnet.
Falls der Kunde die Fernkonfiguration aller Dienste über dieProzedur freigibt (R* 79"), öffnet sich ein Bestätigungsfenster. Hier kann der auszuführende Dienst ausgewählt werden:



Wählen Sie bei dem ankommenden Ruf den Dienst, den sie ausführen wollen.

Betätigen Sie den Button "Annehmen". Die entsprechende Applikation wird geöffnet.

Sie lesen die Einstellungen der Kundenanlage aus

Sie richten die Anlage entsprechend ein und übertragen die veränderte Konfiguration zurück in die Anlage. Die Kundendaten können vom FW-Center mit dem Einverständnis des Kunden abgespeichert werden.

Die Datenverbindung und das Gespräch werden automatisch beendet.

Was macht der Kunde ?

Der Kunde wartet auf einen Quittungston

Der Kunde hört einen Quittungston.

Falls das Gespräch und Freigabeprozedur über ein analoges Telefon durchgeführt wurde, ist nach dem Quittungston sofort die Sprachverbindung zum FW-Center wieder hergestellt.

Bei einem ISDN-Telefon muß der Kunde nach dem Quittungston erneut die Taste R betätigen, um zum Gespräch zurückzukehren.

Der Kunde teilt seine Wünsche mit.

Kunde legt auf.



RITTO-Werk Loh GmbH & Co. KG, Postfach 1239, 35702 Haiger

4.2 - Kommende Datenverbindung, ohne Gespräch (1 B-Kanal-Lösung)

In diesem Fall stimmt der Kunde mit dem FW-Center vorher ab, in welchen Punkten die Konfiguration seiner Anlage geändert werden soll und beendet das Gespräch. Über eine Prozedur am Telefon stellt der Kunde eine Datenverbindung von seiner Anlage zum FW-Center her. Sobald diese Verbindung steht, hört der Kunde am Telefon die Wartemusik seiner Anlage. Das FW-Center kann die Kundenanlage nun nach den Vorgaben des Kunden konfigurieren.

Diese Vorgehensweise ist sinnvoll, wenn die vorherigen Daten des Kunden vom FW-Center bereits bekannt sind und nur geändert werden müssen oder wenn z. B. eine neue Firmware-Version in die Kunden-Anlage eingespielt werden soll.

Ablauf:

Was macht das FW-Center?

Sie informieren den Kunden über den Ablauf der Fernkonfiguration und teilen ihm die Service-Rufnummer mit.

Falls der Kunde die FreigabeprozEDUREN nicht kennt, teilen Sie ihm diese mit.

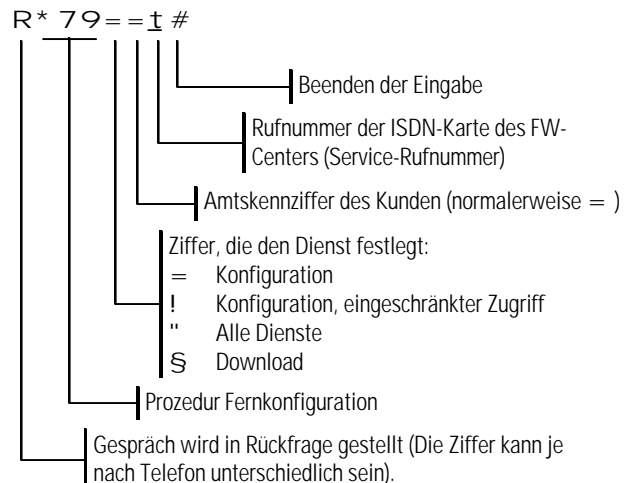
Was macht der Kunde?

Kunde ruft beim FW-Center an.

Damit eine Fernkonfiguration möglich ist, muß der Anruf über die TK-Anlage erfolgen.

Der Kunde teilt dem FW-Center mit, was er geändert haben möchte und beendet das Gespräch.

Der Kunde gibt die von ihm gewünschte FreigabeprozEDUREN ein:



Die entsprechende Applikation (Anwendung) wird automatisch geöffnet.

Falls der Kunde die Fernkonfiguration aller Dienste über Prozedur R* 79 freigibt, öffnet sich ein Bestätigungsfenster. Hier kann der auszuführende Dienst ausgewählt werden:



RITTO-Werk Loh GmbH & Co. KG, Postfach 1239, 35702 Haiger

Was macht das FW-Center?



Wählen Sie bei dem ankommenden Ruf den Dienst, den sie ausführen wollen.

Bild 6 - Ankommender Ruf

Sie betätigen den Button "Annehmen". Die entsprechende Applikation wird geöffnet.

Sie lesen die Einstellungen der Kundenanlage aus. Sie richten die Anlage entsprechend ein und übertragen die veränderte Konfiguration zurück in die Anlage. Die Kundendaten können auf den PC des FW-Centers abgespeichert werden.

Die bestehende Datenverbindung kann mit Betätigen des abgebildeten Buttons oder über den Menüpunkt **Verbindung/Verbindung trennen**

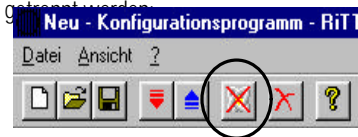


Bild 7 - Verbindung trennen

Was macht der Kunde?

Der Kunde hört nach kurzer Zeit eine Wartemusik.

Die Wartemusik wird beendet. Die Fernkonfiguration ist damit beendet.



RITTO-Werk Loh GmbH & Co. KG, Postfach 1239, 35702 Haiger

4.3 - Gehende Datenverbindung, ohne Gespräch (1 B-Kanal-Lösung)

Der Kunde stimmt mit dem FW-Center ab, was geändert werden soll, legt auf und gibt anschließend die Fernkonfiguration seiner Anlage für 20 Minuten frei. Das FW-center stellt über seinen PC in dieser Zeit eine Verbindung zur Kundenanlage her und kann die vom Kunden freigegebenen Dienste ausführen.

Die Verbindungskosten trägt in diesem Fall das FW-Center.

Voraussetzung für diese Verbindung ist, daß eine Rufnummer (MSN) des Kunden auf die Nebenstelle "59" (Service-Rufnummer) signalisiert. Nur über diese Rufnummer kann die Fernkonfiguration vorgenommen werden.

Ablauf:

1. Der Kunde ruft im FW-Center an, teilt die Änderungen, die vorgenommen werden sollen und die Rufnummer über die eine Fernkonfiguration erfolgen kann mit und legt auf.
2. Der Kunde gibt anschließend die Fernkonfiguration über folgende Prozedur frei:

b Hörer abheben

* *

= = = = (PIN der Anlage)

q Quittungston

79

= Konfiguration

! Konfiguration, eingeschränkter Zugriff

" Alle Dienste

§ Download

% Gebührenverarbeitung

& LCR

Eingabe bestätigen

q Quittungston

a Hörer auflegen

Mit dieser Prozedur wird ein sofortiges Freischalten für alle ankommenden Anrufe freigegeben. Weitere Möglichkeiten der Freischaltung sind auf der CD-ROM in der Datei:

[CD-ROM] : \Win95_NT\ISDN-TK-Anl_1x8\Dokumentation\Deutsch\prog.pdf

im Kapitel 22 – Remote Management Access enthalten.

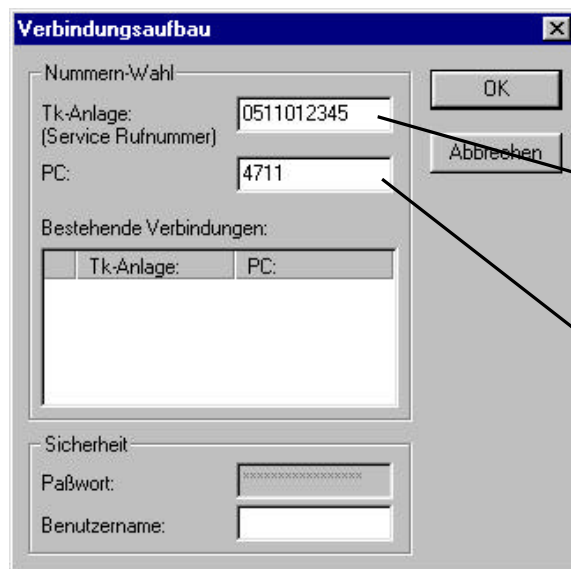
- Das FW-Center kann nun innerhalb der nächsten 20 Minuten eine Datenverbindung zum Kunde herstellen, um dessen Anlage zu konfigurieren.
Die gewünschte Applikation wird geöffnet. Die Einstellung der Verbindung zur TK-Anlage muß von *serielle Schnittstelle* auf Option *Service-Manager* geändert werden.

Bei dem Versuch die Anlage mit  auszulesen, öffnet sich das Fenster:



Bild 8 – Bestätigung

nach der Bestätigung öffnet sich das folgende Fenster:



Hier wird die Nummer des Kunden eingetragen. Bei Betrieb der ISDN-Karte an einem internen So-Bus darf die Amtskennziffer nicht vergessen werden.

Hier wird die eigene Rufnummer (MSN) eingetragen, über die diese Verbindung abgerechnet werden soll. Bei Betrieb der ISDN-Karte an einem internen So-Bus muß hier die interne Rufnummer eingetragen werden.

Bild 9 - Verbindungsaufbau

Mit "OK" wird eine gehende Verbindung zur Anlage des Kunden hergestellt, die dann konfiguriert werden kann.

Das abschließende Trennen der Verbindung sollte nicht vergessen werden.



RITTO-Werk Loh GmbH & Co. KG, Postfach 1239, 35702 Haiger

5 - Problembehebung

Gesprächsabbruch bei Einleiten der Fernkonfiguration

Bei Auslieferung vieler analoger Endgeräte ist die Flash-Zeit der Rückfragetaste auf 250ms eingestellt. Diese Zeit muß auf die kürzeste Flash-Zeit von 80 bis 90ms eingestellt werden. Eine lange Flashzeit erkennt die Anlage des Kunden als kurzes Auflegen des Hörers. Damit wird das Gespräch unterbrochen.

Weisen Sie den Kunden vor Einleiten der Prozedur darauf hin, das bei Gesprächsabbruch das Umstellen der Flash-Taste erforderlich ist und ein erneuter Anruf von Ihm erfolgen muß.

Fernkonfiguration kann nicht eingeleitet werden

Bei Auslieferung der Anlage haben alle Nebenstellen die Berechtigung die Fernkonfiguration der Anlage freizugeben. Falls diese Einstellung geändert wurde, kommt für den Kunden nach der Freigabeprozedur ein Besetztzeichen.

Die Berechtigung zur Fernkonfiguration kann über die Prozedur:

b	Hörer abheben
* *	
= = =	PIN der Anlage (Standard-Einstellung)
q	Quittungston
2 4 9	Berechtigung für die Fernkonfiguration
t	Interne Endgeräterufnummer (2-stellig)
q	Quittungston
a	Hörer auflegen

für ein internes Telefon freigeschaltet werden. Danach sollte die Freigabe zur Fernkonfiguration möglich sein.