

# **GGAWeb / GGAdigiPhone Installationsanleitung**

## **OpenAccess**

Windows Vista/7/8  
Macintosh OS x  
Internet Explorer  
Windows Mail (MS Windows Vista)  
Outlook 2010

Nutzung von GGAdigiPhone  
VoiceMail

<b>1.</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1.	Voraussetzungen .....	1
<b>2.</b>	<b>Anschluss des Endgerätes an den Computer .....</b>	<b>1</b>
2.1.	Installation der Netzwerkkarte.....	1
2.3.1.	Vista, 7, 8 .....	1
2.3.1.	Macintosh.....	1
2.2.	Konfiguration, Internetprotokoll TCP/IP .....	1
2.3.1.	Nicht mehr unterstützte Betriebssysteme.....	1
2.3.1.	Windows Vista, Windows 7.....	2
2.3.1.	Macintosh Mac OS X.....	2
<b>3.</b>	<b>Internet-Zugang .....</b>	<b>3</b>
3.1.	Einrichten für Windows Vista / 7 / 8 .....	3
3.2.	Systemstart .....	3
<b>4.</b>	<b>E-Mail .....</b>	<b>3</b>
4.1.	Einrichten einer E-Mail Adresse .....	3
4.3.1.	Bedürfnis nach weiteren E-Mail-Adressen.....	5
4.2.	Einrichten einer E-Mail Umleitung .....	5
4.3.	Einrichten von Windows-Mail unter Windows Vista.....	5
4.4.	Einrichten von Microsoft Outlook 2010.....	7
<b>5.</b>	<b>Benutzung der WebMail Oberfläche .....</b>	<b>9</b>
5.1.	Wie komme ich zur Webmail Oberfläche .....	9
5.2.	Übersicht der Webmailoberfläche .....	9
5.3.	Neue Nachricht .....	10
5.4.	Ordnerliste .....	10
5.5.	Suchen.....	10
5.6.	Adressbuch.....	10
5.7.	Persönliche Webmaileinstellungen .....	11
5.8.	Spam- und Virenschannereinstellungen.....	12
5.3.1.	Nicht erkannte Spam-Mails melden .....	12
5.9.	Mit der Blacklist und Whitelist arbeiten .....	12
<b>6.</b>	<b>Zusatzfunktionen.....</b>	<b>12</b>
6.1.	Funktion „Passwort Vergessen“ .....	12
<b>7.</b>	<b>Nutzung von GGADigiphone .....</b>	<b>13</b>
7.1.	Telefoninstallation.....	13
7.3.1.	Direktanschluss (empfohlen).....	13
7.3.1.	Nutzung bestehende Telefoninstallation (Fachmann erforderlich) .....	13
7.2.	Anschluss des Telefons.....	13
7.3.1.	Telefone mit TT87- oder TT83-Stecker (Swisscom-Stecker).....	13
7.3.	Vorhandene Telefone.....	13
<b>8.</b>	<b>Ihre Telefonnummer .....</b>	<b>14</b>
8.1.	Variante: „Neue Telefonnummer“ .....	14
8.2.	Variante: „Übernahme der bisherigen Telefonnummer“ .....	14
<b>9.</b>	<b>Datenservices .....</b>	<b>14</b>
9.1.	Funktionsumfang Voicemail .....	14
9.2.	Erstmaliges Einrichten des Voicemail .....	14
9.3.	Anrufweiterleitungen .....	15
9.3.1.	Anrufweiterleitung bei Abwesenheit .....	15
9.3.1.	Anrufweiterleitung bei Besetzt .....	15

9.3.1.	Direkte Anrufweiterleitung Voicemail .....	15
9.4.	Eingegangene Sprachnachrichten abhören.....	16
	Ihre Voicemails über das Internet verwalten (Webportal) .....	16
9.3.1.	Menü Posteingang .....	16
9.3.1.	Menü Einstellungen .....	18
<b>10.</b>	<b>Weitere GGADigiPhone Funktionen .....</b>	<b>19</b>
10.1.	Telefonfunktionen bei bestehenden Verbindungen: .....	21
10.2.	Directories Eintrag ändern .....	21
	<b>Störungen und Support .....</b>	<b>21</b>
10.3.	Vorgehen bei Störungen .....	21
10.4.	Vorbereitung der Störungsmeldung .....	21
<b>11.</b>	<b>Erreichbarkeit .....</b>	<b>22</b>

## **1. Einleitung**

Diese Anleitung führt Sie durch die wichtigsten Schritte der Installation von GGAweb. In der Beilage finden Sie ein Blatt mit der Überschrift „GGAweb ist eingetroffen“, auf dem sich die aktuellen Informationen für Ihren persönlichen Zugang befinden.

Wir wünschen Ihnen einen guten Start mit GGAweb.

### **1.1. Voraussetzungen**

Der Betrieb, der von GGA Maur zur Verfügung gestellten Endgeräts ist grundsätzlich nur in den Netzen der GGA Maur möglich. Zudem sind nur die von der GGA Maur gelieferten Endgerätes einsetzbar.

## **2. Anschluss des Endgerätes an den Computer**

### **2.1. Installation der Netzwerkkarte**

#### **2.3.1. Vista, 7, 8**

Beachten Sie die Installationsanleitung der Netzwerkkarte, wenden Sie sich an einen unserer Supportpartner oder Ihren Computerfachhändler.

#### **2.3.1. Macintosh**

Beachten Sie die Installationsanleitung der Netzwerkkarte oder wenden Sie sich an einen unserer Supportpartner.

### **2.2. Konfiguration, Internetprotokoll TCP/IP**

Die IP-Adresse wird automatisch bezogen. Die direkte Eingabe einer IP-Adresse ist untersagt, da dies Störungen für andere Kunden zur Folge hat.

#### **2.3.1. Nicht mehr unterstützte Betriebssysteme**

Die Betriebssysteme Windows 95/98, XP, Windows Millenium (ME), Windows NT, Windows 2000, Mac OS 8, sowie ältere Windows- und Mac-Betriebssysteme werden von der GGA Maur nicht mehr supportet.

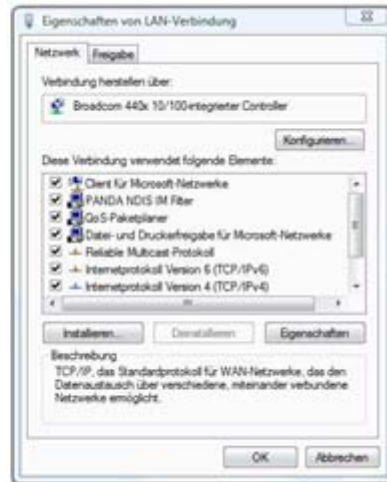
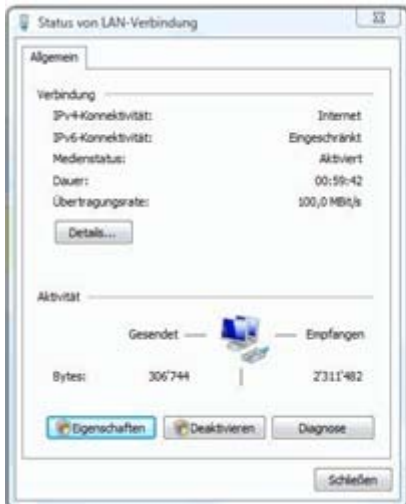
Bitte wenden Sie sich bei Problemen direkt an Ihren Computerfachhändler.

### 2.3.1. Windows Vista, Windows 7

Falls das TCP/IP Protokoll noch nicht installiert ist, muss dies jetzt erfolgen.

Doppelklicken Sie auf:

Start / Systemsteuerung / Netzwerk- und Freigabecenter / LAN Verbindung / Status anzeigen / Eigenschaften. Falls die Zeile Internetprotokoll (TCP/IP) nicht aufgeführt ist, dann wählen Sie bitte Installieren / Protokoll / TCP/IP / Hinzufügen.



Durch Klicken auf den Eintrag Internetprotokoll TCP/IP und anschliessendem Anwählen von Eigenschaften gelangen Sie in die Konfiguration dieses Protokolls. Kontrollieren Sie ob das Feld: IP-Adresse automatisch beziehen angewählt ist. Die direkte Eingabe einer IP-Adresse ist untersagt.

Für die DNS-Konfiguration sollte DNS-Serveradresse automatisch beziehen aktiviert sein und unter Erweitert bei Standardgateways sollte das Feld leer gelassen werden.

### 2.3.1. Macintosh Mac OS X

Im Applemenu / Systemeinstellungen / Netzwerke / Unter "Zeigen" auswählen:

Bei "TCP/IP" muss die Einstellung DHCP angegeben werden. Alle andern Felder bleiben unberührt.

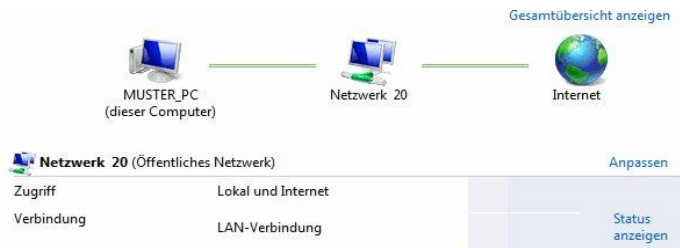
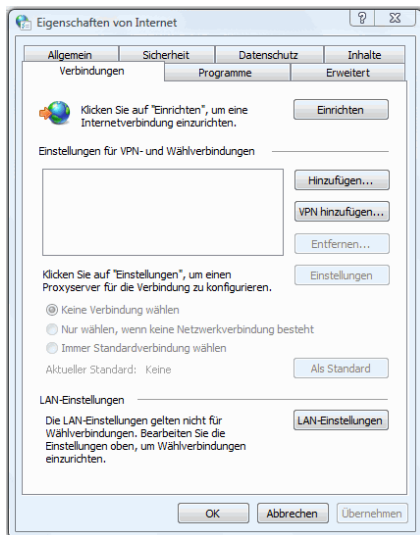
Nach der Änderung klicken Sie unten rechts auf "Jetzt aktivieren".



### 3. Internet-Zugang

#### 3.1. Einrichten für Windows Vista / 7 / 8

Klicken Sie auf Start / Systemsteuerung / Internetoptionen und auf das Register Verbindungen. Sie sollten jetzt das Fenster gemäss nebenstehender Abbildung 9 sehen. Vergewissern Sie sich, dass die Option Keine Verbindung wählen gewählt ist und anschliessend mit OK bestätigen. Die Internetverbindung sollte somit bereits erstellt sein und unter Start / Systemsteuerung / Netzwerk- und Freigabecenter sollte die LAN-Verbindung ähnlich wie in Abbildung 13 aktiviert sein.



#### 3.2. Systemstart

Jetzt ist es an der Zeit, dass Sie Ihr System neu starten. Bei jedem Systemstart muss folgende Reihenfolge eingehalten werden:

Schritt 1: Modem einschalten (Sie können mit Schritt 2 fortfahren, sobald das Modem initialisiert ist, die LED's konstant leuchten.)

Schritt 2. Computer einschalten und hochfahren.

Wichtig: Wenn Sie Ihren PC starten, muss Ihr Modem bereits initialisiert sein, da der Computer ansonsten nicht via Netzwerk konfiguriert werden kann und der Internetzugang fehlschlägt.

### 4. E-Mail

#### 4.1. Einrichten einer E-Mail Adresse

Gehen Sie auf die Seite [www.gga-maur.ch](http://www.gga-maur.ch).

1. Auf der Startseite haben Sie oben rechts den Punkt Login.
2. Auf der nun erscheinenden Login Seite wählen Sie Kunden-Konto

#### Login Persönliches Konto

Bitte wählen Sie das Konto aus und geben Sie dann Benutzernamen und Passwort ein.

**Kunden-Konto**

**WebMail-Konto**

Benutzername:

Passwort:

Geben Sie den Benutzername und das Passwort ein, die in Ihrem persönlichen Brief stehen und drücken Sie Login.

Wählen Sie die Option Internet → E-Mail aus (Auf der Seite)



5. Klicken Sie auf Neue E-Mail Adresse erfassen und geben Sie dann die von Ihnen gewünschte Adresse ein.

### GGAwEB E-Mail

Name: **Max Muster**  
Adresse: **Musterstr. 1, 8122 Binz**  
Kunden Nr: **58748**

Anzahl E-Mail-Adressen in Abonnement:	1
Zusätzliche E-Mail-Adressen (CHF 0.50/Monat):	<input type="text" value="0"/> <input type="button" value="Anzahl anpassen"/>

#### Ihre E-Mail-Adressen:

keine

[Neue E-Mail-Adresse erfassen](#) (Hilfe)

#### Ihre E-Mail-Umleitungen:

keine

[Neue E-Mail-Umleitung erfassen](#) (Hilfe)

E-Mail Adresse Beispiel:

E-Mailadresse:	<input type="text" value="hans.beispiel"/>	@ggaweb.ch
Angezeigter Name:	<input type="text" value="Hans Beispiel"/>	
Passwort:	<input type="password" value="*****"/>	<input type="button" value="Speichern"/>

**Notieren Sie sich die E-Mail Adresse und Ihr Passwort. Sie benötigen diese Angaben für Ihr E-Mail-Programm. Speichern Sie die Adresse durch das Anklicken des Speichern Knopfes.**

Für Hilfe zum Erfassen von E-Mail Adressen klicken Sie auf Hilfe unmittelbar rechts von Neue E-Mail Adresse erfassen.

Herzlichen Glückwunsch, Ihre E-Mail Adresse ist nun eröffnet und eingerichtet!

Um nun E-Mails mit der Webmail Oberfläche zu versenden und zu empfangen klicken Sie auf Logout und dann wieder auf Login.


Wählen Sie nun die Option Webmail aus.

Als E-Mail Adresse und E-Mail Passwort tippen Sie die soeben unter Schritt 5/6 von Ihnen eingerichteten Daten ein.

### Login Persönliches Konto

Bitte wählen Sie das Konto aus und geben Sie dann Benutzernamen und Passwort ein.

Kunden-Konto

WebMail-Konto  

E-Mail Adresse:

Passwort:

#### 4.3.1. Bedürfnis nach weiteren E-Mail-Adressen

Gegen Aufpreis können Sie auf Wunsch weitere E-Mail-Adressen aufschalten. Falls ein solcher Wunsch bestehen sollte, haben Sie im Kunden-Konto die Möglichkeit zusätzliche Email-Adressen frei zuschalten (siehe Abbildung). Diese sind danach sofort verfügbar und die Anzahl der zu Ihrem Abonnement gehörenden E-Mail Adressen ist somit erhöht. Sie können nun wie bereits in Punkt 4.1 beschrieben Ihre neue Email-Adresse einrichten.

### GGAwEB E-Mail

Name: **Max Muster**  
Adresse: **Musterstr. 1, 8122 Binz**  
Kunden Nr: **58748**

<b>Anzahl E-Mail-Adressen in Abonnement:</b>	3
<b>Zusätzliche E-Mail-Adressen (CHF 0.50/Monat):</b>	<input type="text" value="0"/> <input type="button" value="Anzahl anpassen"/>

mail Adresse weiterleiten. Wenn Sie eine E-Mail Adresse umleiten erhalten die Umleitung Priorität, d.h. an Sie gerichtete E-Mails werden nicht in Ihr E-Mail Konto gelangen, sondern an die von Ihnen angegebene Weiterleitung.

In Ihrem persönlichen Kundenkonto können Sie unter E-Mail Verwaltung eine E-Mail-Umleitung erfassen als auch eine bestehende löschen.

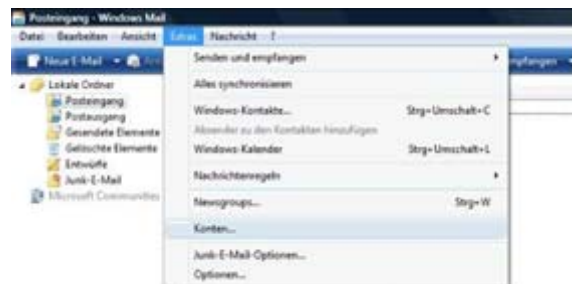
E-Mailadresse:  @ggaweb.ch

Umleitung:

### 4.3. Einrichten von Windows-Mail unter Windows Vista

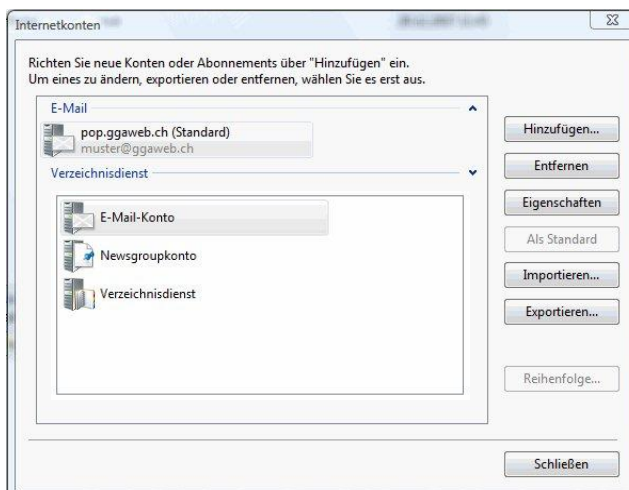
Dieses Kapitel bezieht sich auf das Mailprogramm von Windows Vista. Starten Sie Windows-Mail mit einem Doppelklick auf das entsprechende Symbol oder über Start / E-Mail.

Klicken Sie danach auf Extras / Konten (siehe Abbildung 21).





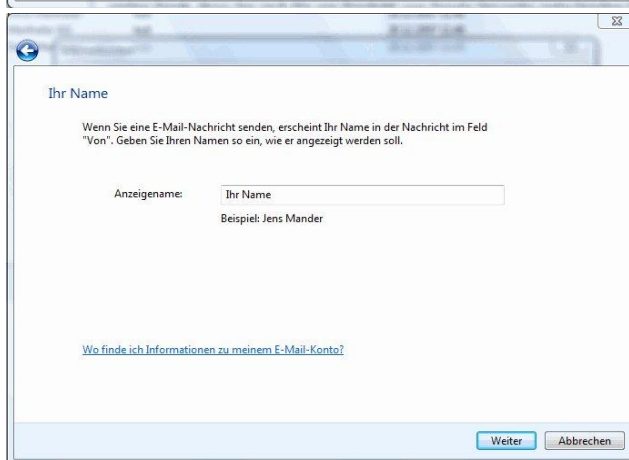
Klicken Sie auf Hinzufügen, wählen Sie E-Mail-Konto und dann auf Weiter.



Bitte geben Sie diese Daten sowie in diesen Beispielen angegeben, durch die für Sie gültigen Informationen anhand der von Ihnen erfassten E-Mail Adresse ein.

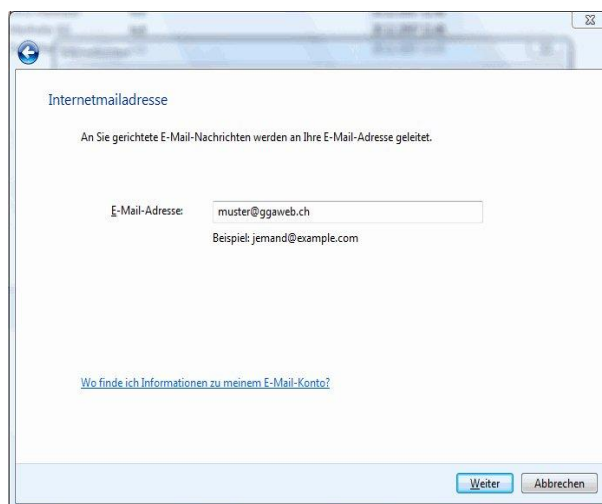
Name: <Ihr vollständiger Name>

Klicken Sie anschliessend auf Weiter.



E-Mail-Adresse: <Ihre E-Mail Adresse>  
(z.B. hans.beispiel@ggaweb.ch)  
wie zuvor von Ihnen gewählt

Klicken Sie anschliessend auf Weiter.



## Konfiguration des Posteingang- und Postausgangsserver

Typ des Posteingangsservers: POP3

Posteingangsserver (POP3):

**pop.ggaweb.ch**

Postausgangsserver (SMTP):

**mail.ggaweb.ch**

E-Mail-Server einrichten

Typ des Posteingangsservers:  
POP3

Posteingangsserver (POP3 oder IMAP):  
pop.ggaweb.ch

Name des Postausgangsservers (SMTP):  
mail.ggaweb.ch

Ausgangsserver erfordert Authentifizierung  
[Wo finde ich Informationen zum E-Mail-Server?](#)

Weiter Abbrechen

E-Mail-Benutzername: Der Teil der E-Mail Adresse vor dem @ Zeichen (z.B. hans.beispiel@ggaweb.ch).

Kennwort: E-Mail-Passwort welches Sie beim Email einrichten selber erstellt haben.

Klicken sie anschliessend auf Weiter.

Internetmailanmeldung

Geben Sie den Kontonamen und das Kennwort ein, die Sie von Ihrem Internetdienstanbieter erhalten haben.

E-Mail-Benutzername: muster

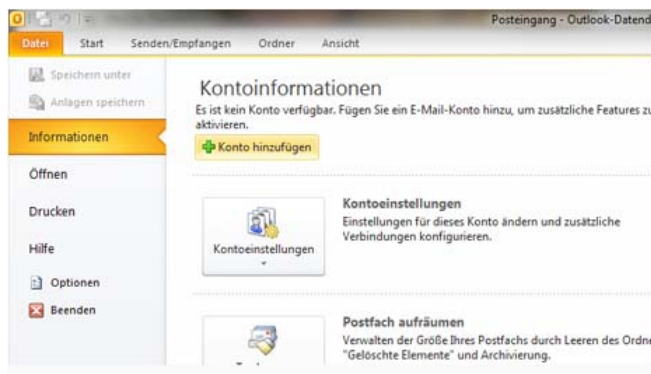
Kennwort:

Kennwort speichern

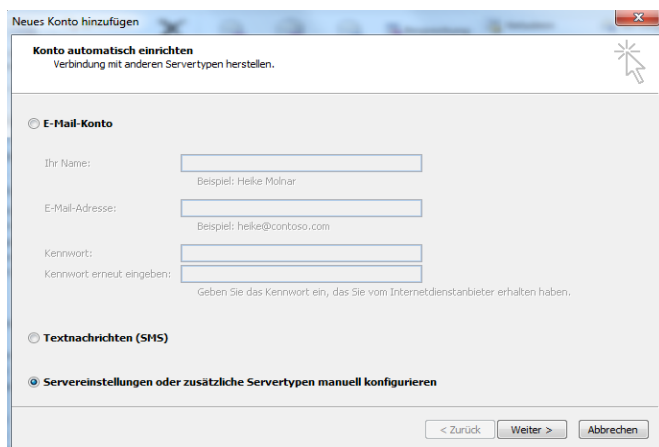
Weiter Abbrechen

## 4.4. Einrichten von Microsoft Outlook 2010

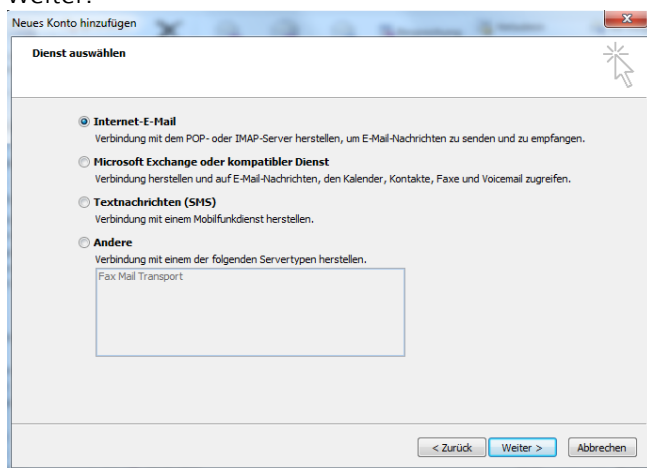
Öffnen Sie Microsoft Outlook 2010 und gehen Sie im Menu auf Datei → „Konto hinzufügen“.



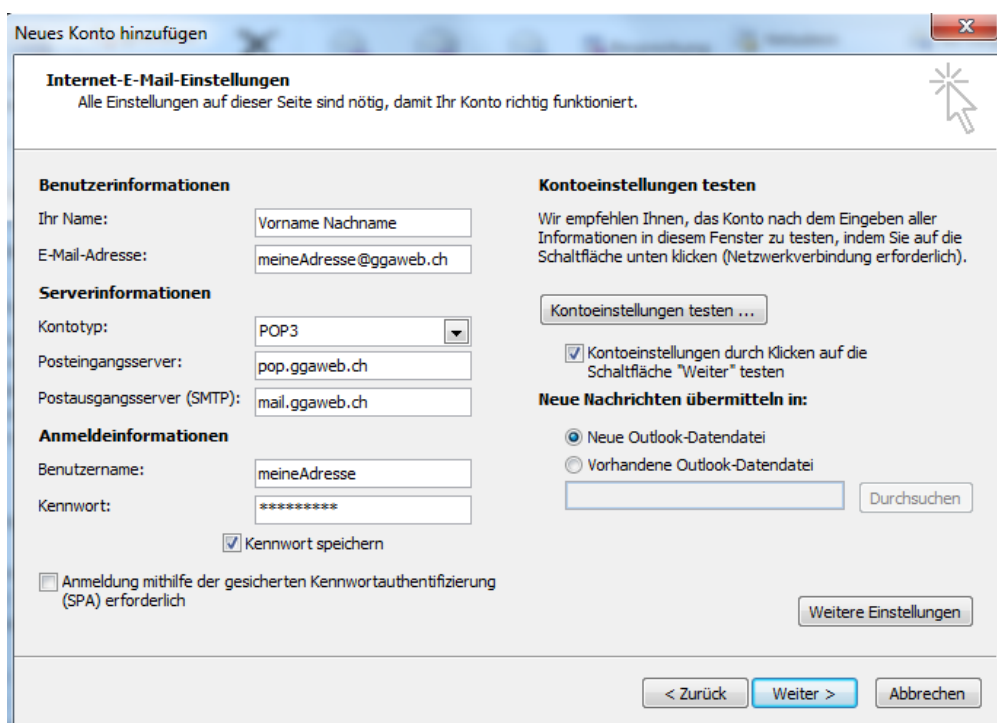
Anschliessend wählen Sie im nächsten Fenster die unterste Option aus („Servereinstellungen oder zusätzlichen Servertypen manuell konfigurieren“).



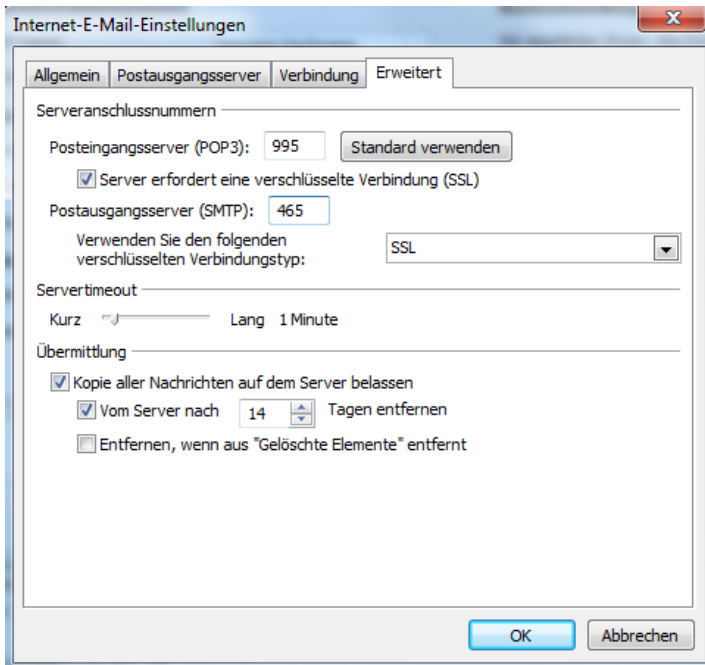
Nun wählen Sie die oberste Option aus („Internet E-Mail“) und klicken Sie anschliessend auf weiter.



Füllen Sie im nächsten Fenster die Felder mit Ihren Angaben aus. Anschliessend klicken Sie auf „Weitere Einstellungen“.



Wählen Sie nun den Reiter *Erweitert* aus. Geben Sie nun folgende Werte ein:  
Server erfordert eine verschlüsselte Verbindung (SSL) ist aktiv.  
Der Punkt Verwenden Sie den folgenden verschlüsselten Verbindungstyp ist ebenfalls SSL.  
Die beiden Ports sind wie folgt:  
Posteingangsserver (POP3): **995**. Bei Postausgangsserver ist es **465**

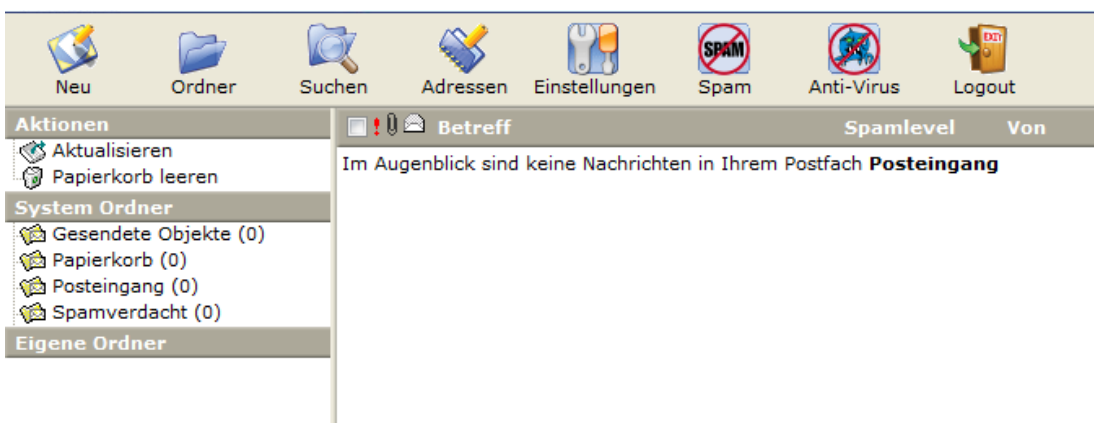


## 5. Benutzung der WebMail Oberfläche

### 5.1. Wie komme ich zur Webmail Oberfläche

Auf die Webmail Oberfläche gelangen Sie über unsere Homepage [www.gga-maur.ch](http://www.gga-maur.ch). Dazu klicken Sie bei der geladenen Seite auf Login und anschliessend Web-Mail Konto. Mit entsprechender Mailadresse und Passwort können Sie sich dann anmelden.

### 5.2. Übersicht der Webmailoberfläche



1. Die Webmailoberfläche kann in drei Bereiche unterteilt werden. Die verwendbaren Menübefehle werden auf der oberen Seite dargestellt.
2. Im linken Bereich werden die vorhandenen Mailboxordner angezeigt. Diese lassen sich durch eigene Ordner erweitern.

### 5.3. Neue Nachricht

Um eine neue Nachricht zu verfassen klicken Sie auf "Neu".

Mit An: bezeichnet man Empfänger der Mail.

Mit Cc: bezeichnet man Empfänger von Kopien der Mail.

Mit Bcc: werden für andere unsichtbare Mailempfänger bezeichnet.

### 5.4. Ordnerliste

Mit dieser Seite wählen Sie den gewünschten Ordner aus. Sie können sich selber neue Ordner erzeugen, in denen Sie Ihre E-Mails speichern können. Der gesamte Speicherplatz aller E-Mails in Ihren Ordnern wird auf dieser Seite angezeigt. Wenn Ihr Speicherplatz aufgebraucht ist können Sie keine weiteren E-Mails mehr speichern, somit auch keine Mail mehr empfangen. Bei einer vollständig gefüllten Mailbox wird der Kunde per Mail darauf hingewiesen.

Über die Ordnerliste können alle vorhandenen Ordner verwaltet werden. Das heißt eigene Ordner erstellen und löschen, sowie Ordner leeren.

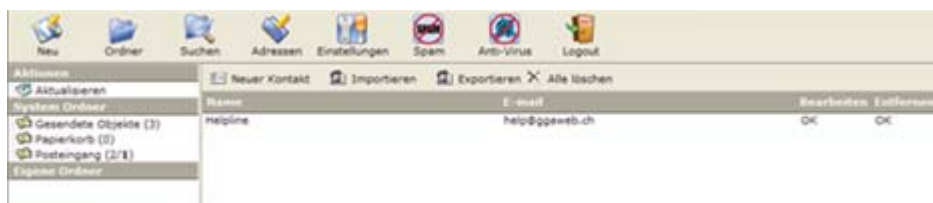
Ordner	Nachrichten	Gr.	Exportieren	Leeren	Löschen
Gesendete Objekte	0/0	0 Kb			<a href="#">OK</a>
Papierkorb	0/0	0 Kb			<a href="#">OK</a>
Posteingang	0/0	0 Kb			<a href="#">OK</a>
Spamverdacht	0/0	0 Kb			<a href="#">OK</a>
<b>Gesamt:</b>		<b>0 Kb</b>			

### 5.5. Suchen

Mit dieser Seite können Sie erhaltene E-Mails nach einem beliebigen Text durchsuchen.

### 5.6. Adressbuch

Verwenden sie diese Seite zum Erstellen Ihres persönlichen E-Mail Adressbuches auf unserem Server.



## 5.7. Persönliche Webmaileinstellungen

Die persönlichen Webmaileinstellungen lassen sich in diesem Menu verwalten.

Speichern

**Allgemeine Einstellungen**

Name

Antwortadresse

Zeitzone   Eigene Zeitzone aktiviert

Editiermodus für neue Emails

Sprache auswählen

**Papierkorb**

Wenn eine Nachricht gelöscht wird, dann **verschiebe** diese Mitteilung in den "**Papierkorb**"

Nur **gelesene Nachrichten** verschieben

**Papierkorb leeren**, nachdem Sie ausgeloggt haben.

**Gesendete Objekte**

**Gesendete Objekte** in den Ordner Gesendete Objekte verschieben. "**Gesendete Objekte**"

**Nachrichten**

Max. Nachrichten pro Seite (je weniger, desto schneller der Ladevorgang)

Inbox alle x Minuten aktualisieren

Bilder in Anlagen in der Email anzeigen

**Passwort ändern**

Altes Passwort

Neues Passwort

Neues Passwort verifizieren

**Signatur**

Ihre Signatur

Signatur allen ausgehenden Nachrichten anhängen

**E-Mail-Weiterleitung**

Weiterleiten an

Weiterleiten mit Kopie an eigene Mailbox

**Abwesenheitsmeldung**

Betreff / Titel

Zu versendende Nachricht

Abwesenheitsmeldung aktiviert

## 5.8. Spam- und Virenschannereinstellungen

Jedes Webmailkonto verfügt über einen Spamfilter und einen Virenschanner. Diese können nach eigenen Vorstellungen konfiguriert und ausgeschaltet werden. Diese Einstellungen sind auch aktiv, wenn Sie die Mails nicht per Webmail, sondern per Mailprogramm wie Outlook abrufen.

### 5.3.1. Nicht erkannte Spam-Mails melden

Nicht erkannte Spammails können über den Knopf  Nicht erkannten Spam melden an die Administratoren der GGA Maur weitergeleitet werden. Diese Mails werden regelmässig analysiert um Effizienz des Spamfilters möglichst hoch zu halten.

## 5.9. Mit der Blacklist und Whitelist arbeiten

Es kann immer wieder vorkommen, dass Mails von bekannten Absendern als Spam markiert werden. Um dieses Problem umgehen zu können, wurden die Black- und Whitelist eingeführt. Nachrichten mit Absenderadressen, die in der Whitelist aufgeführt sind, werden vom Spamfilter ignoriert. Das umgekehrte gilt für die Blacklist. Dort können Sie Absenderadressen eintragen, die immer als Spam markiert werden sollen.

Persönliche Sperrlisten	
<b>Whitelist (0 von maximal 100 Einträgen)</b> In der Whitelist enthaltene Email-Adressen werden von der Spam-Prüfung auf jeden Fall ausgenommen. <a href="#">Whitelist bearbeiten</a>	<b>Blacklist (4 von maximal 100 Einträgen)</b> Alle Mails von Absendern in der Blacklist werden auf jeden Fall als Spam behandelt und gelöscht. <a href="#">Blacklist bearbeiten</a>

Um entsprechende Adresse in die Blacklist aufzunehmen klicken Sie auf das rote (linke) Kreuzchen und bestätigen anschliessend mit speichern.

## 6. Zusatzfunktionen

### 6.1. Funktion „Passwort Vergessen“

Um schnell an ein Ersatzpasswort des Kundenlogins zu kommen, wurde die Funktion „Passwort vergessen“ erstellt. Um die Funktion nutzen zu können, müssen Sie eine E-Mail-Adresse im Kundenkonto hinterlegen, an die das neu generierte Passwort gesendet werden kann. Dazu geben Sie im Login/ Kunden-Konto, Benutzername und Passwort ein, wie unter Punkt 6.1 beschrieben wurde.

Wenn Sie sich eingeloggt haben, gehen Sie zu den Adressdetails:

#### Benutzerkonto Login-Details

<b>Name:</b>	Marco Siegenthaler Testabo, GGA Maur
<b>Adresse:</b>	Binzstr. 1, 8122 Binz
<b>Kundennummer:</b>	49327
<b>Benutzername:</b>	siegenthaler (Ändern)
<b>Passwort:</b>	Ändern <sup>1)</sup>
<b>Startseite:</b>	Internet Abonnement ▼ (Ändern)

In den Adressdetails finden Sie am Ende der Seite das Eingabefeld für die E-Mail-Adresse:

E-Mail für die Zusendung eines neuen Passworts:  
 Soll das Passwort von jedem Anschluss her angefordert werden können:  
 E-Mail Adresse für vergessenes Passwort

Wenn Sie nun das Kundenkonto-Passwort jemals vergessen, können Sie unter Login/ Ich habe mein Passwort vergessen ein neues Passwort anfordern. Bitte folgen Sie einfach den Anweisungen und das neue Passwort wird Ihnen per Mail geschickt.

## **7. Nutzung von GGADigiphone**

### **7.1. Telefoninstallation**

Mit GGAdigiPhone können Sie Ihre vorhandenen analogen Telefone mit Mehrfrequenzwahl (MF-Wahl) weiter nutzen.

Alte Telefone mit Impulswahl und ISDN-Telefonapparate funktionieren am GGAdigiPhone leider nicht!

Der Anschluss des Telefons kann auf verschiedene Arten erfolgen.

#### **7.3.1. Direktanschluss (empfohlen)**

Sie haben die Möglichkeit, ein Telefon direkt an das eMTA-Kabelmodem anzuschliessen. Dies ist die einfachste Art der Installation. Die Verwendung eines schnurlosen Telefons ermöglicht Ihnen das Telefon überall in der Wohnung zu nutzen.

Die GGA Maur führt entsprechende Geräte im Sortiment.

Eine aktuelle Sortimentsübersicht finden Sie auf unserer Homepage unter:

[www.gga-maur.ch](http://www.gga-maur.ch)

#### **7.3.1. Nutzung bestehende Telefoninstallation (Fachmann erforderlich)**

Mit GGAdigiPhone können Sie die vorhandene Telefoninstallation samt den daran angeschlossenen analogen Telefonapparaten weiter nutzen. Diese Installation erfordert jedoch gute technische Kenntnisse. Wir empfehlen Ihnen die Anpassungen durch einen Fachmann vornehmen zu lassen. Die GGA Maur vermitteln Ihnen gerne einen entsprechenden Kontakt.

Bei dieser Art der Installation muss die Zuleitung des Telefonfestnetzanschlusses (Swisscom) von der Telefoninstallation abgetrennt werden! Falsche Handhabungen führen zu Schäden an Apparaten und am Telefonanschluss!

Auch die ISDN-Verkabelung lässt sich mit geringen Anpassungen für GGAdigiPhone nutzen.

### **7.2. Anschluss des Telefons**

Verwenden Sie das Original-Anschlusskabel des Telefons.

#### **7.3.1. Telefone mit TT87- oder TT83-Stecker (Swisscom-Stecker)**

Anschlusskabel mit einem TT87 oder TT83 Stecker werden über einen Adapter RJ11 USA - TT87 mit dem Modem verbunden.



### **7.3. Vorhandene Telefone**

Vorhandene analoge Telefonapparate mit Mehrfrequenzwahl (MF-Wahl) können weiter genutzt werden. Alte Telefone mit Impulswahl und ISDN-Telefonapparate funktionieren am GGAdigiPhone Anschluss nicht!

Wenn Sie ein neues Telefon benötigen, achten Sie darauf, dass dieses die Rufnummer anzeigen kann (Option CLIP).



Sie haben die Möglichkeit, bis zu 3 Telefone gleichzeitig an einem Anschluss des GGAdigiPhone anzuschliessen. Prüfen Sie jedoch, ob die Telefone noch klingeln. Ist dies nicht der Fall, so entfernen Sie ein Telefon nach dem andern, bis das Klingeln wieder funktioniert.

## 8. Ihre Telefonnummer

### 8.1. Variante: „Neue Telefonnummer“

Gemäss Ihrer GGAdigiPhone - Bestellung wurde Ihnen eine neue Telefonnummer zugeteilt. Sie können in diesem Fall Ihren neuen Anschluss sofort und ohne Einschränkungen nutzen.

### 8.2. Variante: „Übernahme der bisherigen Telefonnummer“

Ihre bestehende Telefonnummer wird per Datum, welches wir Ihnen schriftlich bestätigen, auf GGAdigiPhone übertragen. Der Übertragungsvorgang dauert ab der Auslösung der Portierung durch uns ca. 8 Kalendertage.

Falls Sie sich ausschliesslich für die Portierung einer oder zweier Rufnummern entscheiden, können Sie den GGAdigiPhone Anschluss erst nach Durchführung der Portierung benutzen.

## 9. Datenservices

Sie können mit GGAdigiPhone auch faxen und mit analogen Telefonmodems Daten übertragen. Welche Protokolle unterstützt werden, entnehmen Sie bitte der folgenden Tabelle.

Faxübertragung	Support	Bemerkung
Fax-Gr. 2/3 (bis 14.4 kbit/s)	ja	-

Datenübertragung	Support	Bemerkung
V.34 (28.8 kbit/s)	nein	Ist möglich, aber kein Support, *)
V.42 bis (33 kbit/s)		
V.90 (56 kbit/s)	nein	*)

\*) Für Datenübertragungen empfehlen wir Ihnen, die Produkte von GGAweb zu nutzen. Diese übertragen Ihre Daten viel schneller als analoge Telefonmodems. Voicemail (integrierter Anrufbeantworter)

### 9.1. Funktionsumfang Voicemail

GGAdigiPhone stellt jedem Telefonanschluss eine integrierte Anrufbeantworterfunktionalität (Voicemail) zur Verfügung. Das Anschliessen eines separaten Anrufbeantworters durch den Kunden ist dadurch überflüssig. Der integrierte Anrufbeantworter ermöglicht neben der Entgegennahme und Speicherung von Sprachmitteilungen, weitere Funktionen wie direkte bzw. verzögerte Rufweiterleitung oder Weiterleitung bei Besetzt. Der integrierte Anrufbeantworter (Voicemail) verfügt weiter über folgende Zusatzfunktionen:

- 1 E-Mail Benachrichtigung bei eingegangener Sprachmitteilung (auch mit Audio Datei als Anhang verfügbar)
- 2 . Verwalten aller Voicemail Einstellungen via Internet (WebPortal).
3. Spezieller Begrüssungstext für Abwesenheiten (zeitliche Steuerung)
4. Eigene Audioaufzeichnung als Begrüssungstext
5. Deaktivieren der Aufnahmefunktion (Anrufer hört nur Ansage oder individuellen Text)
6. Rückruf aus dem WebPortal

### 9.2. Erstmaliges Einrichten des Voicemail

Vor der erstmaligen Verwendung muss das Voicemail auf Ihre persönlichen Bedingungen eingerichtet (personalisiert) werden.

Sie gehen dafür wie folgt vor:

1. Wählen Sie von Ihrem GGADigiPhone Anschluss 086 und Ihre Telefonnummer
2. Wenn Sie das erste Mal Ihr Voicemail anrufen hören Sie automatisch einen Ansagetext mit Anweisungen zur Konfiguration Ihres Voicemails.
3. Folgen Sie diesen Anweisungen, um Ihre bevorzugte Sprache, den 4-stelligen Geheimcode einzugeben und Ihren individuellen Begrüssungstext zu erstellen.

Wichtig: Wählen Sie einen Geheimcode\*, welchen Sie sich gut merken können. Diesen Geheimcode benötigen Sie später, um Ihr Voicemail über das Internet zu verwalten.

\* Der Zugriff auf Ihr Voicemail via Internet, ist erst nach erfolgter Festlegung Ihres persönlichen 4-stelligen Geheimcodes (siehe vorgängiger Abschnitt) möglich!

### 9.3. Anrufweiterleitungen

Um Anrufer auf Ihr Voicemail weiterzuleiten, stehen verschiedene Anrufweiterleitungsoptionen zur Verfügung.

#### 9.3.1. Anrufweiterleitung bei Abwesenheit

Wenn Sie die Option Anrufweiterleitung bei Abwesenheit in Ihrem Voicemail aktiviert haben, werden sämtliche Anrufe, welche nicht innerhalb 20 Sekunden beantwortet werden, auf Ihr Voicemail weitergeleitet.

Aktivieren der Anrufweiterleitung bei Abwesenheit.

Wählen Sie:

**\*61\* Zielrufnummer #**

*Zielrufnummer für die Weiterleitung zur Voicemail ist 086 und Ihre Telefonnummer*

Wählen Sie #61# um die Weiterleitung wieder aufzuheben.

#### 9.3.1. Anrufweiterleitung bei Besetzt

Mit der Anrufweiterleitung bei Besetzt können Sie ankommende Anrufe an Ihr Voicemail weiterleiten, wenn Sie besetzt sind.<sup>1</sup>

Einschalten der Anrufweiterleitung bei Besetzt.

Wählen Sie:

**\*67\* Zielrufnummer #**

*Für die Weiterleitung zum Voicemail wählen Sie 086 und Ihre Telefonnummer*

Wählen Sie #67# um die Weiterleitung wieder aufzuheben.

<sup>1</sup>Hinweis: Um die Anrufweiterleitung bei Besetzt nutzen zu können, muss der Service „Anklopfen“ ausgeschaltet sein. Um „Anklopfen“ auszuschalten wählen Sie #43#.

#### 9.3.1. Direkte Anrufweiterleitung Voicemail

Mit der direkten Anrufweiterleitung können Sie ankommende Anrufe sofort an Ihre Voicemail weiterleiten.

Einschalten der direkten Anrufweiterleitung.

Wählen Sie:

**\*21\* Zielrufnummer #**

*Zielrufnummer für die Weiterleitung zur Voicemail ist 086 und Ihre Telefonnummer*

Wählen Sie #21# um die Weiterleitung wieder aufzuheben.

## 9.4. Eingegangene Sprachnachrichten abhören

Um eingegangene Sprachnachrichten abzuhören, gehen Sie wie folgt vor:

Wählen Sie: **086 und Ihre eigene Telefonnummer**

Damit werden alle neu erhaltenen Sprachnachrichten wiedergegeben.

Wenn Sie Ihre Sprachnachrichten von einem fremden Telefonanschluss aus abrufen möchten, drücken Sie während Ihrer persönlichen Ansage die \* Taste und geben dann Ihren Geheimcode ein.

Möchten Sie Ihre Sprachnachrichten aus dem Ausland abhören, gehen Sie wie folgt vor:

**Wählen Sie +4186 und Ihre Telefonnummer**

Auch hier drücken Sie während Ihrer persönlichen Ansage die \* Taste und geben Ihren Geheimcode ein.

Sie können Ihre Sprachnachrichten aber auch über das WebPortal Ihrer Voicemail abfragen.

### Ihre Voicemails über das Internet verwalten (Webportal)

Sie gelangen auf das Web-Portal Ihrer Voicemail, in dem Sie folgenden Link in die Adresszeile Ihres Web-Browsers eingeben:

<https://voicemail.ggaphone.ch>

**Loggen Sie sich anschliessend** mit Ihrer Telefonnummer und Ihrem Geheimcode ein.

Sie haben auch die Möglichkeit direkt via Ihrem GGA Maur Kundenkonto auf die Voicemail zuzugreifen. Loggen Sie sich dafür unter [www.gga-maur.ch](http://www.gga-maur.ch) in Ihr Kundenkonto ein.

**Wichtig:** Der Zugang zum Webportal ist standardmässig deaktiviert. Um den Zugang zu aktivieren, muss vorgängig der Geheimcode über das GGAdigiPhone Festnetztelefon konfiguriert werden. (siehe 15.2)

**GGA:maur** DigiPhone Voicemail Box

GGA Maur Voicemail Box

Authentifizierung

Willkommen bei der GGA Maur Voicemail Box.

Telefonnummer:

PIN-Code:

Anmelden

### 9.3.1. Menü Posteingang

Standardmässig werden Ihnen direkt nach dem Login Ihre neuen Nachrichten im Ordner „Neue Nachrichten“ angezeigt.

# GGA:maur DigiPhone Voicemail Box

0445483002 Aktualisieren Löschen Abmelden

**Posteingang**

Neue Nachrichten

Gespeicherte Nachrichten

Unbegrenzte

Archivnachrichten

**Einstellungen**

Nachrichtenreihenfolge

Ansagen

PIN-Code

E-Mail-Benachrichtigungen

Kontingentwarnungen

Aufnahmeoption

Sprache

Dateiformat

Vertrauenswürdige

Telefonnummern

Entgangene Anrufe

Automatische Wiedergabe von Nachrichten

**Neue Nachrichten**

	Anruf von	Datum	Dauer	Abhören	Herunterladen	Zurückrufen	Unbegrenztes Archiv
<input type="checkbox"/>	0449821682	08-15-2011 12:21:44 PM	Keine Nachricht				
<input type="checkbox"/>	0449821691	08-15-2011 02:27:25 PM	3"				

Ihre neuen Nachrichten werden Ihnen wie folgt angezeigt:

- Telefonnummer des Anschlusses, der eine Nachricht hinterlassen hat
- Datum und Zeit des Nachrichteneingangs
- Dauer der Nachricht

Folgende Funktionen sind für die neu eingegangenen Nachrichten verfügbar:

	Abhören:	Abhören der Nachrichten mit Ihrem default-audioplayer für *.wav/mp3 -Dateien
	Download:	Speicherung der *.wav/mp3-Datei lokal auf Ihrem Computer
	Rückruf:	Mit dieser Funktion können Sie die Telefonnummer, von welcher die Nachricht hinterlassen wurde, zurückrufen. Dazu werden Sie aufgefordert zuerst den Telefonanschluss anzugeben, von welchem aus sie zurückrufen möchten.
	Uneingeschränktes Archiv:	Mit dieser Funktion können Sie eine Nachricht auf unbeschränkte Zeit in Ihrer Voicemail archivieren. Ansonsten werden abgehörte Nachrichten unter dem Menüpunkt „Gespeicherte Nachrichten“ für 15 Tage abgelegt.

### Hinweis:

Einmal gelöschte Nachrichten können nicht wiederhergestellt werden. Durch einen Klick auf den Button „Abmelden“ gelangen Sie immer direkt auf die Login Maske zurück.

### 9.3.1. Menü Einstellungen



📞 0445483002

[Abmelden](#)

**Posteingang**

Neue Nachrichten

Gespeicherte Nachrichten

Unbegrenzte

Archivnachrichten

**Einstellungen**

Nachrichtenreihenfolge

Ansagen

PIN-Code

E-Mail-Benachrichtigungen

Kontingentwarnungen

Aufnahmeoption

Sprache

Dateiformat

Vertrauenswürdige

Telefonnummern

Entgangene Anrufe

Automatische Wiedergabe von Nachrichten

**E-Mail-Benachrichtigungen**

Mit Standard-E-Mail-Benachrichtigungen können Sie Benachrichtigungen per E-Mail erhalten, wenn Nachrichten auf Ihrer Mediabox empfangen werden. Durch E-Mail-Benachrichtigungen mit Anhängen können Sie Benachrichtigungen per E-Mail mit angehängten Sprachnachrichten erhalten.

E-Mail-Adresse:   Anhang  Aktivieren  Deaktivieren

E-Mail-Adresse:   Anhang  Aktivieren  Deaktivieren

E-Mail-Adresse:   Anhang  Aktivieren  Deaktivieren

**Übermitteln**

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen über entgangene Anrufe aktivieren oder deaktivieren.

E-Mail-Benachrichtigungen über entgangene Anrufe deaktivieren

E-Mail-Benachrichtigungen über entgangene Anrufe aktivieren

**Übermitteln**

Zulässige Stunden für das Senden von E-Mail-Benachrichtigungen für Nachrichtenaufnahmen:

0 am	1 am	2 am	3 am	4 am	5 am	6 am	7 am	8 am	9 am	10 am	11 am
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12 pm	1 pm	2 pm	3 pm	4 pm	5 pm	6 pm	7 pm	8 pm	9 pm	10 pm	11 pm
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Übermitteln**

Wählen Sie die Art der Filterliste aus, die Sie für E-Mail-Benachrichtigungen verwenden möchten.

- Eine Ablehnungsliste ist eine Liste mit Kontakten, von denen Sie keine E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.
- Eine genehmigte Liste ist eine Liste mit ausschließlich den Kontakten, von denen Sie E-Mail-Benachrichtigungen erhalten können.

Genehmigte Liste  Ablehnungsliste  Filter aktivieren

**Übermitteln**

Die Filterliste ist leer.

**Hinzufügen**

Im Menü „Einstellungen“ können Sie folgende Einstellungen in Ihrer Voicemail vornehmen:







Damit Ihre Änderungen übernommen werden müssen Sie anschliessend beim jeweiligen Einstellungspunkt den Button „Senden“ anklicken.

- Nachrichtenfolge: Hier können Sie festlegen in welcher Reihenfolge Sie die Nachrichten angezeigt haben möchten.
- Ansagen: Hier können Sie die Art des Begrüssungstextes (Persönliche Ansage, Namensansage oder Standardansage) wählen. Es besteht zudem die Möglichkeit Ansagetexte als \*.wav/mp3 Dateien von Ihrem Computer auf Ihr Voicemail hochzuladen und als Ansagetext zu verwenden. Für den temporären Ansagetext (Sekundäransage) kann festgelegt werden, während welches Zeitraumes die Ansage abgespielt werden soll.
- Zugriffscodes: Hier können Sie Ihren Geheimcode (auch für die telefonische Einwahl ins Voicemail gültig) ändern, sowie diesen noch zusätzlich für die Abfrage vom eigenen




- Telefon zu aktivieren. Standardmässig ist die Geheimcode Abfrage deaktiviert, wenn Sie Ihre Voicemail vom eigenen Telefon aus, anrufen.
- E-Mail Benachrichtigungen: Hier können bis zu 3 E-Mail Adressen eingetragen werden, auf welche Sie bei Eingang einer neuen Sprachnachricht benachrichtigt werden. Sie können wählen ob Sie die Sprachnachricht als Audio Datei im Anhang mitgeliefert haben möchten. Zusätzlich können Sie eine allgemeine Filterliste und Filter mit zeitlicher Gültigkeit anlegen, sowie die Benachrichtigung bei verpassten Anrufen einstellen.
  - Kontingentwarnungen: Durch Kontingentwarnungen erhalten Sie eine Mitteilung, wenn Ihre Mediabox zu 75%, 80% oder 90% voll ist.
  - Aufnahmeeinstellungen: Unter diesem Menüpunkt kann die Aufnahmefunktion, permanent oder zeitlich gesteuert sowie deaktiviert werden. Damit können persönliche Nachrichten (z.B. „Bitte versuchen Sie mich auf meinem Mobiltelefon zu erreichen“) abgespielt werden, ohne dass Sprachnachrichten aufgezeichnet werden.
  - Sprache: Festlegung der Standardsprache (DE, F oder EN) Ihrer Voicemail.
  - Dateiformat: Hier kann das Audioformat (\*.wav oder \*.mp3) des Audio Files, welches Sie als Anhang im Benachrichtigungs- Email erhalten wollen, auswählen.
  - Vertrauenswürdige Telefonnummern: Hier können Sie externe Telefonnummern eintragen, von welchen aus Sie Ihre Voicemail abhören möchten (Handy, Büro, etc.) ohne Ihren Geheimcode eingeben zu müssen. Bei Anrufen von diesen Anschlüssen können Sie während des Begrüssungstextes die \* Taste drücken und gelangen somit direkt ins Hauptmenü Ihrer Voicemail. Für zusätzliche Sicherheit, kann die Abfrage des Geheimcodes erzwungen werden.
  - Verpasster Anruf: Mittels dieser Funktion kann festgelegt werden, ob auch bei Anrufen ohne Sprachnachricht, ein Eintrag im Posteingang sowie eine E-Mail Benachrichtigung erstellt wird.
  - Automatische Nachrichtenwiedergabe: Diese Einstellung legt fest, ob nach der Einwahl ins Voicemail sofort alle neuen Sprachnachrichten abgespielt werden sollen oder ob zuerst das Hauptmenü aufgerufen wird.



## 10. Weitere GGADigiPhone Funktionen

Zusätzlich können Sie noch folgende Dienste über Telefontastenkombinationen steuern:

	<b>Einschalten</b>	<b>Ausschalten</b>	<b>Status überprüfen</b>
Alle Anrufe umleiten Service 21	 Hörer abheben *21* Umleitungsnummer eingeben # oder *21* 086 <Ihre Telefonnummer> # Einschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben #21# Ausschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben *121# Statusansage abwarten und auflegen.
Alle Anrufe umleiten wenn keine Antwort Service 61	 Hörer abheben *61* Umleitungsnummer eingeben # Oder *61* 086 <Ihre Telefonnummer> # Einschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben #61# Ausschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben *161# Statusansage abwarten und auflegen.

Alle Anrufe umleiten wenn besetzt <sup>1)</sup> Service 67	 Hörer abheben *67* Umleitungsnummer eingeben # Oder *67* 086 <Ihre Telefonnummer> # Einschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben #67# Ausschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben *167# Statusansage abwarten und auflegen.
Ruhe vor dem Telefon („Nicht stören“) <sup>2)</sup> Service 26	 Hörer abheben *26# Einschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben #26# Ausschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben *126# Statusansage abwarten und auflegen.
Abweisen anonymer Anrufer <sup>3)</sup>	 Hörer abheben *77# Einschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben #77# Ausschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben *177# Statusansage abwarten und auflegen.

	Beschreibung
Rufnummernanzeige (CLIP)	Die Telefonnummer des Anrufers erscheint im Display des Telefons. Nur neuere Telefone unterstützen diese Funktion. Achten Sie beim Kauf darauf, dass die Funktion „CLIP“ unterstützt wird. Beim Anklopfen funktioniert die Rufnummernanzeige nicht.
Wiederwahl des letzten Anrufers	 Hörer abheben *68# Mit dieser Funktion können Sie den letzten Anrufer, welcher Sie auf Ihrem GGADigiPhone Anschluss angerufen hat, zurückrufen.
Eigene Rufnummer unterdrücken <sup>4)</sup> für nächstes Gespräch	 Hörer abheben *31* gewünschte Rufnummer # Der gewünschte Teilnehmer wird ohne Anzeige Ihrer Telefonnummer angerufen.
Alle Services ausschalten <sup>5)</sup>	 Hörer abheben #00# Ausschaltbestätigung abwarten und auflegen.

	Einschalten	Ausschalten
Anklopfen freigeben <sup>6)</sup> Service 43	 Hörer abheben *43# Einschaltbestätigung abwarten und auflegen.	 Hörer abheben #43# Ausschaltbestätigung abwarten und auflegen.

- 1) Um die Anrufweiterleitung bei Besetzt nutzen zu können, muss der Service „Anklopfen“ ausgeschaltet sein. Um „Anklopfen“ auszuschalten wählen Sie bitte #43#.
- 2) Der Anrufer wird per Ansage informiert, dass Sie momentan nicht gestört werden möchten.
- 3) Der Anrufer wird per Ansage informiert, dass Sie keine Anrufe mit unterdrückter Rufnummer akzeptieren.
- 4) Gewisse Firmen beantworten Anrufe mit unterdrückter Rufnummer nicht.
- 5) Alle Dienste, ausser der Sperre für abgehende Gespräche, werden deaktiviert.
- 6) Während eines laufenden Telefongesprächs, können Sie dennoch von einer weiteren Person einen Anruf entgegen nehmen, sofern Sie vorgängig diese Funktionalität eingeschaltet haben. In diesem Fall hören Sie ein spezielles Tonsignal. Sie können nun die bestehende Verbindung in eine „Halteposition“ bringen und den wartenden Anruf entgegennehmen (siehe Funktion „Halten“).

### 10.1. Telefonfunktionen bei bestehenden Verbindungen:

Möglichkeiten bei Anklopfen	Anklopfende Verbindung annehmen, bestehende Verbindung in Halteposition bringen	Zu Verbindung in Halteposition zurückwechseln
	Während dem Gespräch <input type="checkbox"/> oder <input type="checkbox"/> drücken,	Während dem Gespräch <input type="checkbox"/> oder <input type="checkbox"/> drücken
Möglichkeiten während normalem Gespräch	„Rückfrage“ Verbindung in Halteposition nehmen	Dreierkonferenz mit beiden Verbindungen
	Während dem Gespräch <input type="checkbox"/> oder <input type="checkbox"/> drücken, Sumnton abwarten und neue Rufnummer wählen.	Während die erste Verbindung in Halteposition ist während dem Gespräch nochmals <input type="checkbox"/> oder <input type="checkbox"/> drücken

### 10.2. Directories Eintrag ändern

Falls Sie Ihren Telefonbucheintrag bei Swisscom Directories ändern wollen, so bitten wir Sie, mit der GGA Maur Kontakt aufzunehmen.

## Störungen und Support

### 10.3. Vorgehen bei Störungen

Beim Betrieb des Internet Dienstes können verschiedene Arten von Störungen auftauchen. Erfahrungen haben gezeigt, dass die meisten Störungen behoben werden können, indem Sie Ihr Router und CPE vom Strom trennen

Falls nein: Netzwerkkarten-Kabel und RJ-45 Stecker auf Wackelkontakte überprüfen; Netzwerkkarte selbst überprüfen unter Systemsteuerung/System/Hardware/Geräte-Manager, Netzwerkkarte anklicken und auf Eigenschaften klicken. Gerätestatus muss lauten: das Gerät ist betriebsbereit.

### 10.4. Vorbereitung der Störungsmeldung



Für die GGA Maur Helpline ist es sehr wichtig, die einzelnen Störungen systematisch zu erfassen, um gezielte Massnahmen einleiten zu können. Die genaue Erfassung ist deshalb unerlässlich. Je nach Art der Störung wird sich jemand vom Netzbetrieb oder von der EDV-Abteilung darum kümmern.

Für ein schnelles und gezieltes Vorgehen bitten wir Sie, im Störfall folgende Angaben bereit zu halten: **Kundennummer, Name, Adresse und Telefonnummern.**

Sie erreichen uns wie folgt:

**Per E-Mail:**

Senden Ihre Meldung an [help@gga-maur.ch](mailto:help@gga-maur.ch).

**Per Telefon:**

Bitte kontaktieren sie unsere Helpline unter der Rufnummer **0800 88 19 11**; Mo-Fr 8.00-18.30 Uhr (Anrufe aus dem CH-Festnetz und CH-Mobilenetz\* gratis (\*Abhängig vom Tarifplan Ihres Mobileproviders)

**Wichtig: Um Ihnen eine möglichst effiziente Problemanalyse gewährleisten zu können, sollte das eingesetzte Modem immer am Strom- und am Datennetz angeschlossen bleiben.**

## 11. Erreichbarkeit

Bei Problemen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

### Support

<b>Helpline 0800 88 19 11</b> (Anrufe aus dem CH-Festnetz und CH-Mobilenetz* gratis (*Abhängig vom Tarifplan Ihres Mobileproviders)  E- Mail: <a href="mailto:help@gga-maur.ch">help@gga-maur.ch</a>	Öffnungszeiten  Montag - Freitag 08.00 - 18.30 Uhr
--	---

### Kundendienst

<b>Kundencenter Binz</b>  GGAMaur Binzstrasse 1 8122 Binz	Öffnungszeiten  Montag – Freitag 08.30 - 12.00Uhr 13.30 - 18.00 Uhr
<b>Kundencenter Zürich</b>  GGA Maur Hafnerstrasse 17 8005 Zürich  E-Mail: <a href="mailto:mail@gga-maur.ch">mail@gga-maur.ch</a>	Öffnungszeiten  Montag - Freitag 13.00 - 18.30 Uhr  Samstag 09.00 - 16.00 Uhr