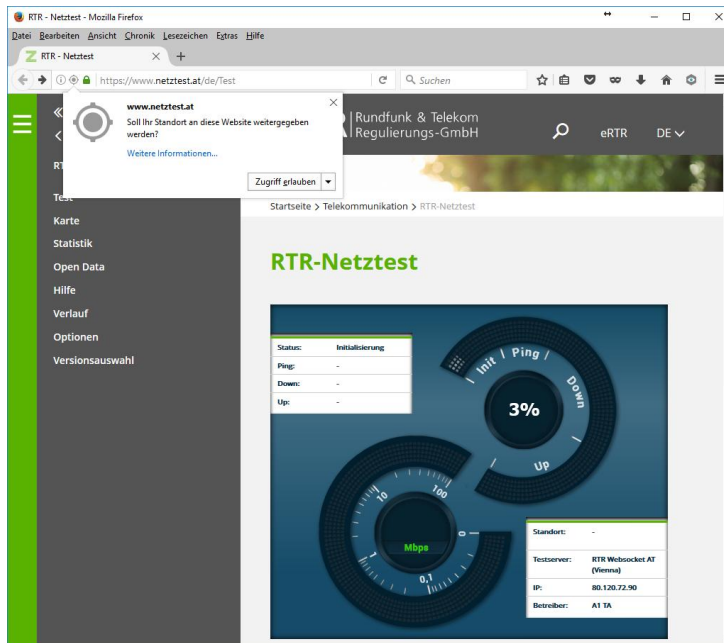


## Problembehandlung bei Telefonstörung

### 1. Internetverbindung testen

- § Link „Internetttest“ starten
- § anschließend öffnet sich folgende Website: <https://www.netztest.at/de/Test>



- § falls diese obenstehende Website nicht erscheint, dann habt ihr keine Internetverbindung!

### 2. Internetgeschwindigkeit testen

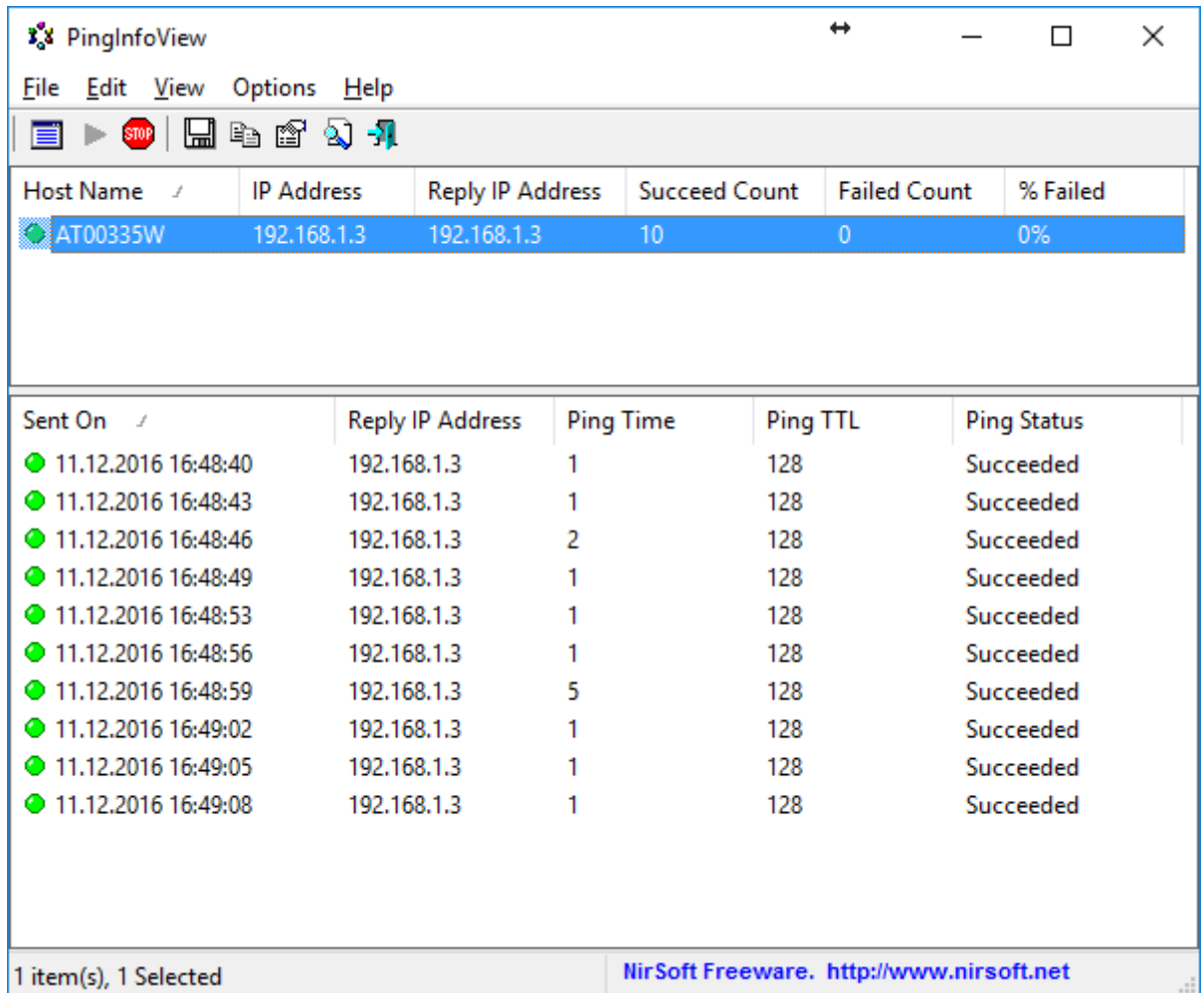
- § falls obenstehende Website erscheint, dann wie folgt fortfahren
- § Datenschutzerklärung und Nutzungsbedingungen zustimmen
- § Standort-Zugriff erlauben
- § warten bis der Netztest abgeschlossen ist (100%)
- § optionale und manuelle Adresseingabe überspringen
- § Je nach Internetgeschwindigkeit wird dann ein Ergebnis angezeigt:

RTR-Netztest		
Verlauf		
Messergebnis vom 11.12.2016 15:35:47 ?		
Download		38,7 Mbit/s
Upload		6,56 Mbit/s
Ping		30 ms

Download muss mindestens 10 Mbit/s sein  
Upload muss mindestens 5 Mbit/s sein

### 3. VPN-Netzwerkverbindung nach Obergurgl testen

- § Programm „PingInfoView.exe“ starten
- § anschließend wird die Erreichbarkeit nach Obergurgl getestet:



The screenshot shows the PingInfoView application window. The title bar reads 'PingInfoView'. The menu bar includes 'File', 'Edit', 'View', 'Options', and 'Help'. The toolbar contains icons for file operations and network testing. The main window displays a table with the following data:

Host Name	IP Address	Reply IP Address	Succeed Count	Failed Count	% Failed
AT00335W	192.168.1.3	192.168.1.3	10	0	0%

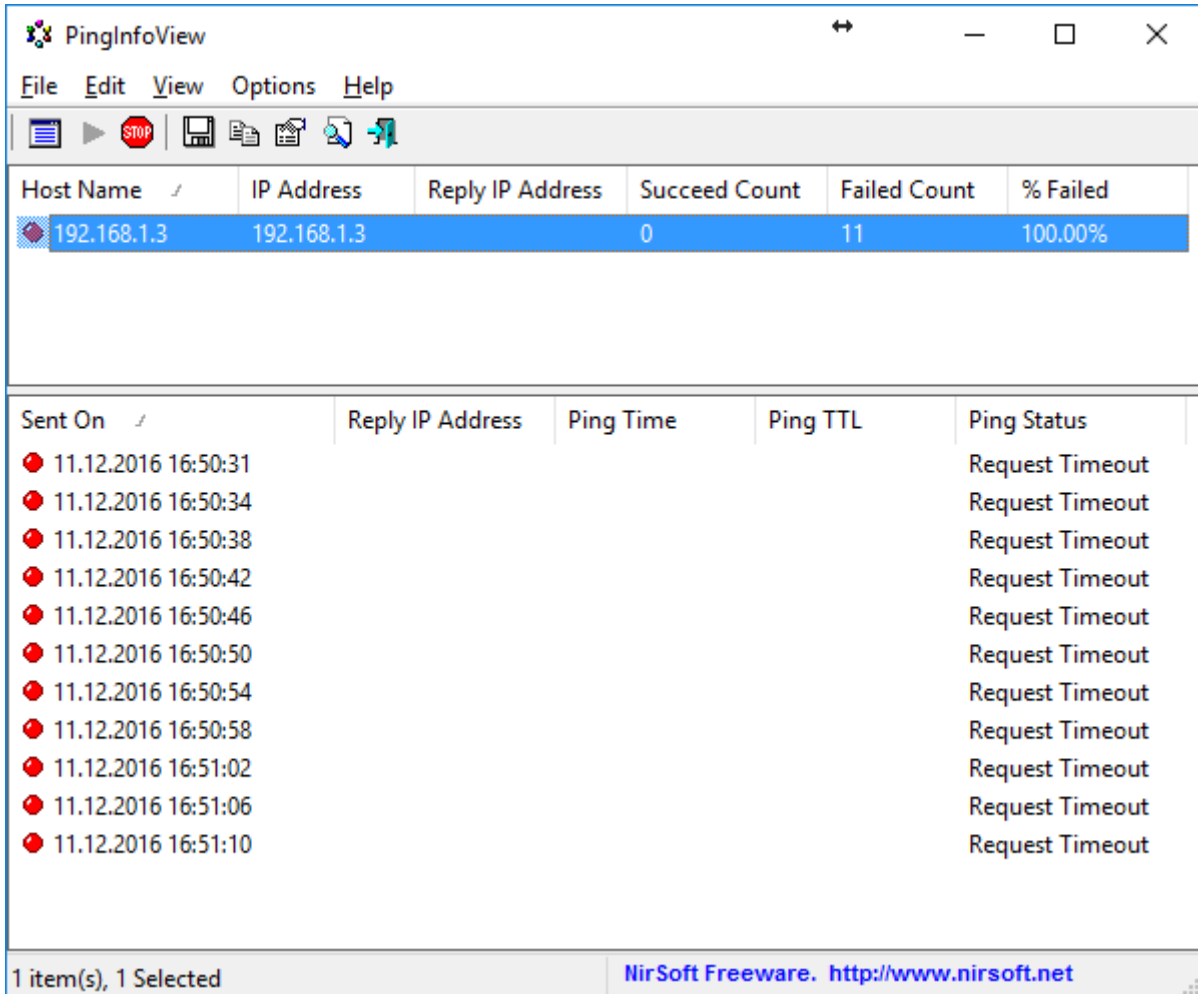
Sent On	Reply IP Address	Ping Time	Ping TTL	Ping Status
11.12.2016 16:48:40	192.168.1.3	1	128	Succeeded
11.12.2016 16:48:43	192.168.1.3	1	128	Succeeded
11.12.2016 16:48:46	192.168.1.3	2	128	Succeeded
11.12.2016 16:48:49	192.168.1.3	1	128	Succeeded
11.12.2016 16:48:53	192.168.1.3	1	128	Succeeded
11.12.2016 16:48:56	192.168.1.3	1	128	Succeeded
11.12.2016 16:48:59	192.168.1.3	5	128	Succeeded
11.12.2016 16:49:02	192.168.1.3	1	128	Succeeded
11.12.2016 16:49:05	192.168.1.3	1	128	Succeeded
11.12.2016 16:49:08	192.168.1.3	1	128	Succeeded

At the bottom, it shows '1 item(s), 1 Selected' and 'NirSoft Freeware. <http://www.nirsoft.net>'.

- % Failed: muss 0% stehen
- Sent On: muss immer grün leuchten
- Reply IP Address: muss immer 192.168.1.3 stehen
- Ping Time: darf nicht höher als 70 sein
- Ping TTL: Zahl/Wert ist egal
- Ping Status: muss immer Succeeded stehen

Ansonsten ist die Verbindung nach Obergurgl unterbrochen und ihr könnt nicht korrekt telefonieren (zB: Provider nicht verfügbar oder die Gespräche haken oder die Leitung rauscht)

4. Hier ein Beispiel, wenn die VPN-Netzwerkverbindung nach Obergurgl nicht aktiv ist



The screenshot shows the PingInfoView application window. The title bar reads 'PingInfoView'. The menu bar includes 'File', 'Edit', 'View', 'Options', and 'Help'. The toolbar contains icons for file operations and network testing. The main window displays a table with the following data:

Host Name	IP Address	Reply IP Address	Succeed Count	Failed Count	% Failed
192.168.1.3	192.168.1.3		0	11	100.00%

Sent On	Reply IP Address	Ping Time	Ping TTL	Ping Status
11.12.2016 16:50:31				Request Timeout
11.12.2016 16:50:34				Request Timeout
11.12.2016 16:50:38				Request Timeout
11.12.2016 16:50:42				Request Timeout
11.12.2016 16:50:46				Request Timeout
11.12.2016 16:50:50				Request Timeout
11.12.2016 16:50:54				Request Timeout
11.12.2016 16:50:58				Request Timeout
11.12.2016 16:51:02				Request Timeout
11.12.2016 16:51:06				Request Timeout
11.12.2016 16:51:10				Request Timeout

At the bottom, it shows '1 item(s), 1 Selected' and 'NirSoft Freeware. <http://www.nirsoft.net>'.

5. Problembehebung

- § Wenn ihr keine Internetverbindung oder die VPN-Netzwerkverbindung nach Obergurgl nicht aktiv ist, dann bitte Evonet anrufen.
- § Falls die Internetverbindung und die VPN-Netzwerkverbindung nach Obergurgl okay ist, dann bitte mich anrufen.