

# Fehlerbehebung

Falls bei der Verwendung von **Gigaset QuickSync** ein Problem auftritt oder Ihnen eine Fehlermeldung angezeigt wird, finden Sie in diesem Abschnitt Hinweise zur Fehlerbehebung:

## Verbindungsprobleme

1. **"Vorgang wegen Zeitablauf abgebrochen." , "Verbindung fehlgeschlagen."**  
Die Kommunikation zwischen PC und Telefon wurde infolge einer Zeitüberschreitung abgebrochen. Überprüfen Sie, ob das Telefon verbunden ist und dass kein anderes Programm darauf zugreift. Stellen Sie sicher, dass sich das Telefon beim Verbindungsaufbau im Ruhezustand befindet. Bedienen Sie Ihr Telefon während Verbindungsaufbau, Synchronisation oder Datei-Upload nicht. Versuchen Sie den Vorgang erneut zu starten.
2. **"Gerät sollte im Ruhezustand sein."**  
Das Telefon muss sich für die Ausführung der gewünschten Aktion im Ruhezustand befinden, d. h. Sie müssen aus einem Menü oder dem Telefonbuch zurück in den Ruhezustand schalten. Lesen Sie hierzu bitte in der Bedienungsanleitung des Telefons nach.
3. **"Telefon wurde nicht erkannt." , "Kein Telefon."**  
Das angeschlossene Telefon wurde nicht erkannt. Überprüfen Sie, ob das Telefon an den eingestellten Port angeschlossen ist. Siehe auch [Unterstützte Telefone](#) .
4. Wenn zeitweise andere externe Geräte an einem COM-Port angeschlossen werden, beachten Sie bitte folgenden Hinweis:  
Programme, die mit externen Geräten kommunizieren, können permanent auf einen COM-Port der seriellen Schnittstelle zugreifen, auch wenn das Gerät mit dem kommuniziert werden soll nicht angeschlossen ist. In diesem Fall kann **Gigaset QuickSync** keine Verbindung zum angeschlossenen Telefon aufbauen. Beenden Sie alle Programme, die möglicherweise ebenfalls auf die serielle Schnittstelle zugreifen, das sind insbesondere
  - Docking-Stationen für Windows CE oder Palm-Geräte, die dem Datenaustausch zwischen angeschlossenem Gerät und dem PC dienen.
  - Am PC angeschlossene Telefone, die über PC-Wählprogramme angesprochen werden.
5. **"Es wurde eine falsche System-PIN eingegeben."**  
The System PIN des Gerätes wurde nicht korrekt eingegeben oder hat sich geändert.

## Fehler beim Übertragen und Synchronisieren

1. **"Nicht genug Speicher im Telefon."**  
Das Telefon verfügt über zu wenig freien Speicherplatz, um die Datei zu speichern oder kann keine weiteren Dateien verwalten. Löschen Sie nicht mehr benötigte Dateien, um Speicherplatz freizugeben.
2. **"Vorgang kann nicht fortgesetzt werden" , "Übertragungsfehler aufgetreten"**  
Bei der Kommunikation über das Übertragungsprotokoll (OPEX) ist ein Fehler aufgetreten. Die Kommunikation zwischen PC und Telefon wurde infolge einer Zeitüberschreitung abgebrochen. Überprüfen Sie, ob das Telefon verbunden ist und dass kein anderes Programm darauf zugreift. Stellen Sie sicher, dass sich das Telefon beim Verbindungsaufbau im Ruhezustand befindet. Bedienen Sie Ihr Telefon während Verbindungsaufbau, Synchronisation oder Datei-Upload nicht. Versuchen Sie den Vorgang erneut zu starten.
3. **"Dateiname ist auf dem Telefon schon vorhanden." , "Upload der Datei '{...}' als '{...}' erfolgt!"**  
Auf dem Telefon befindet sich bereits eine Datei mit gleichem Namen.  
**Ursache:** Sie haben die Datei bereits zum Telefon übertragen oder während des Dateitransfers wurden Zeichen im Dateiname in vom Telefon unterstützte, ähnliche Zeichen umgewandelt, siehe [Telefon-Explorer](#) . In Ausnahmefällen kann es dabei vorkommen, dass 2 Dateien, die auf dem PC sehr ähnliche Namen haben, nach dem Upload den gleichen Namen erhalten, was zum Konflikt führt.  
Die Umwandlung von am Telefon nicht verfügbaren Zeichen basiert auf folgenden Regel: Jedes Zeichen, dass nicht zum ASCII-Zeichensatz (westeuropäischer Zeichensatz) gehört, wird in das nächst ähnliche ASCII-Zeichen umgewandelt. Ist dies nicht möglich, wird es durch einen Unterstrich '\_' ersetzt. Der Name wird auf 16 Zeichen plus Dateiendung begrenzt. Ein "sehlangerDateiNamen.jpg" wird so z. B. auf ein "sehlangerDateiN.jpg" verkürzt.  
**Lösung:** Ändern Sie den Dateinamen und übertragen Sie die Datei erneut zum Telefon oder wählen Sie eine andere Datei aus. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Telefon-Explorer](#) .
4. **"Das Auslesen der Kontakte vom PC wurde aufgrund eines Fehlers abgebrochen." , "Fehler beim Auslesen der Kontakte vom PC." , "Interner Fehler beim Auslesen der Kontakte vom PC." , "Das Ändern der Kontakte im PC wurde aufgrund eines Fehlers abgebrochen." , "Fehler beim Ändern der Kontakte im PC." , "Interner Fehler beim Ändern der Kontakte im PC."**  
Es liegen schwerwiegende Probleme beim Zugriff auf das Adressbuch vor.

**Vorgehen:**

- Beenden Sie das Programm, starten Sie die Anwendung erneut und wiederholen Sie die letzte Aktion.
- Tritt der Fehler erneut auf, schalten Sie Ihren PC aus und starten Sie ihn erneut.
- Tritt der Fehler nach dem Neustart des PC erneut auf, wenden Sie sich bitte an die Gigaset Kundenservice.

5. **"Die Konfiguration der Landesvorwahlen im Telefon ist nicht gültig."**  
Das Synchronisieren der Kontakte schlägt fehl, weil keine oder ungültige Vorwahlnummern im Telefon eingestellt sind. Informationen zum Einstellen der Vorwahlnummern entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung Ihres Telefons.
6. **"Kontakteinträge sind fehlerhaft"**  
Übertragene Kontakte sind fehlerhaft (z. B. aufgrund ungültiger Zeichen). Stellen Sie sicher, dass die gewählte Sprache auf Ihrem Telefon zum eingestellten Zeichensatz passt. Weitere Informationen hierzu entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung Ihres Telefons.
7. **"Dateityp wird vom Telefon nicht unterstützt."**  
Die Übertragung von Dateien des ausgewählten Medientyps zu Ihrem Telefon wird nicht unterstützt. So unterstützen einige Telefone z. B. keine kundenspezifischen Klingeltöne. Eine Liste der gültigen Dateiformate finden sie im Abschnitt [Telefon-Explorer](#).
8. **"Ungültiges Dateiformat."**  
Die zu übertragende Datei ist beschädigt (z. B. eine unvollständige Audio- oder Bild-Datei) oder es liegt ein Problem in der Dateistruktur vor. So können BMP-Dateien aus Macromedia Fireworks z. B. teilweise nicht eingelesen werden. Non-standard icon Files (ICO) und Audio-Dateien mit Digital Rights Management (DRM) werden nicht unterstützt. Prüfen Sie die Datei vor der Übertragung und konvertieren Sie diese ggf. in ein geeignetes Format. Eine Liste der gültigen Dateiformate finden sie im Abschnitt [Telefon-Explorer](#). Um Audio-Dateien korrekt konvertieren zu können, muss der Microsoft Windows Media Player auf Ihrem Betriebssystem installiert sein.
9. **"Datei nicht gefunden.", "Datei '{...}' kann nicht geöffnet werden."**  
Die Datei kann nicht gelesen werden. Bitte prüfen ob Sie ausreichende Zugriffsrechte zu dieser Datei haben.
10. **"Datei zu groß für das Telefon."**  
Die zu übertragene Datei ist zu groß und kann auch nicht automatisch konvertiert werden. Reduzieren Sie die Dateigröße vor der Übertragung mit einem geeigneten Programm.  
**Mögliche Ursachen:** Im Fall einer MIDI-Datei ist diese zu lang und kann deshalb nicht auf das Telefon übertragen werden. Im Fall einer sehr großen Bild-Datei (z. B. BMP-Datei mit mehr als 100 MB) kann diese nicht konvertiert werden.
11. **"Interner Fehler."**  
Es ist ein interner Fehler aufgetreten.  
**Mögliche Ursachen:** Im Fall einer MIDI Datei fehlt ggf. die Programmroutine midi\_converter.exe. Installieren Sie die Anwendung erneut. Im Fall einer Bild-Datei liegt ggf. ein Problem in der Dateistruktur vor. Sie sollten die Datei in ein anderes unterstütztes Format umwandeln oder überschreiben. Tritt der Fehler erneut auf, kann auch ein Problem mit Microsoft Windows GDI + Package vorliegen (Neuinstallation erforderlich).
12. **"Die Datei kann nicht umbenannt werden.", "Fehler bei einem Dateivorgang.", "Fehler beim Datei herunterladen.", "Fehler beim Datei löschen."**  
Die Datei ist auf dem Telefon vorinstalliert und kann nicht umbenannt, gelöscht oder heruntergeladen werden. Dies wird durch ein Schloss-Symbol vor dem Dateinamen gekennzeichnet.
13. **"Dateien konnten nicht auf der Festplatte gesichert werden."**  
Gigaset QuickSync kann die Dateien nicht auf die Festplatte des PC schreiben. Prüfen Sie, ob Sie über ausreichende Schreibrechte verfügen und ob genügend Speicherplatz auf der Festplatte vorhanden ist.
14. **"Fehler beim Datei löschen.", "Fehler beim Datei herunterladen."**  
Beim Löschen oder Download einer oder mehrerer Dateien ist ein Fehler aufgetreten.  
**Mögliche Ursachen:** Dateien mit Sonderzeichen im Dateinamen (Zeichen außerhalb des ASCII-Zeichensatzes), können teilweise nicht gelöscht oder heruntergeladen werden. Benennen Sie die Datei so um, dass der Dateiname nur aus ASCII-Zeichen besteht und wiederholen Sie den Vorgang.
15. **"Bitte prüfen Sie Ihren Internet-Zugang."**  
**Gigaset QuickSync** kann Google über das Internet nicht erreichen. Stellen Sie sicher, dass eine Verbindung zu Google möglich ist und wiederholen Sie den Vorgang erneut.

## Firmware aktualisieren

1. **"Neue Firmware kann nicht heruntergeladen werden."**  
Beim Download der Firmware ist ein Fehler aufgetreten. Die heruntergeladene Datei ist unvollständig oder beschädigt. Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und starten Sie den Vorgang erneut.
2. **"Firmware kann nur über USB aktualisiert werden."**  
Das Telefon unterstützt eine Aktualisierung der Firmware nur über eine USB-Verbindung. Verbinden Sie das Telefon über ein USB-Kabel mit dem PC und starten Sie den Vorgang erneut.
3. **"Fehler beim Aktualisieren der Firmware."**  
Die Aktualisierung der Firmware ist fehlgeschlagen. Überprüfen Sie, ob das Telefon über das USB-Kabel richtig mit dem PC verbunden ist. Wenn das Telefon nicht mehr fehlerfrei arbeitet, sollte das Aktualisieren der Firmware im Sicherheitsmodus vorgenommen werden, siehe [Sicherheitsmodus](#).
4. **"Fehler beim Herunterladen.", "Bitte prüfen Sie Ihre Internetverbindung."**  
Prüfen Sie, ob eine Verbindung zum Internet besteht und stellen Sie bei Verwendung einer Firewall sicher, dass **Gigaset QuickSync** eine Verbindung zum Internet herstellen kann. Wenn Sie einen Proxy-Server benutzen, überprüfen Sie die Servereinstellungen. Starten Sie den Vorgang anschließend erneut.
5. **"Wiederverbindung zum Internet ist fehlgeschlagen."**  
Vom Telefon kam während des Aktualisierens keine Rückmeldung mehr. Wenn das Telefon nicht mehr fehlerfrei arbeitet, sollte das Aktualisieren der Firmware im Sicherheitsmodus vorgenommen werden, siehe [Sicherheitsmodus](#).
6. **"Das Mobilteil unterstützt kein Aktualisieren der Firmware."**  
Das Telefon unterstützt kein Aktualisieren der Firmware.
7. **"Aktualisierung nicht möglich. Firmware-Version ist zu alt."**  
Die auf Ihrem Telefon installierte Firmware ist neuer als der heruntergeladene Firmwarestand. Eine Aktualisierung ist nicht möglich.
8. **"Vorgang wegen Zeitablauf abgebrochen."**  
Vom Telefon kommt keine Rückmeldung mehr. Wenn das Telefon nicht mehr fehlerfrei arbeitet, sollte das Aktualisieren der Firmware im Sicherheitsmodus vorgenommen werden, siehe [Sicherheitsmodus](#).
9. Das Programm reagiert während des Vorgangs **"Neue Firmware wird heruntergeladen."** nicht mehr.  
**Mögliche Ursachen:** **Gigaset QuickSync** kann unter Windows Vista für bis zu 5 Minuten keine Rückmeldung ausgeben, wenn die Internetverbindung unterbrochen wird. Danach wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

## Telefonie-Modus

**Der Systemservice "Telefonie" ist nicht aktiv. Bitte starten Sie ihn, um den Telefonie-Modus zu nutzen.**

Falls Sie unter Ihrem Windows Benutzerkonto keine Administratorrechte haben, wenden Sie sich bitte an Ihrem Systemadministrator.

Falls Sie Administratorrechte haben, gehen Sie zur Aktivierung des Windows- **Telefonie-Dienstes** wie folgt vor:

- Öffnen Sie die **Systemsteuerung**.
- Öffnen Sie unter der Rubrik **Verwaltung** die Anwendung **Dienste**.
- Die Liste aller Dienste wird angezeigt. Suchen Sie nach dem Eintrag **Telefonie** und markieren Sie diesen.
- Starten Sie den **Telefonie-Dienst**. Wählen Sie hierzu die Option "**Starten**" im Kontextmenü (rechte Maustaste) aus oder klicken Sie auf das "**Starten**" Symbol in der Werkzeugleiste.
- Falls der **Telefonie-Dienst** nicht in der Liste aufgeführt ist, müssen Sie den Dienst installieren. Die Installation können Sie in der **Systemsteuerung** unter **Software** (Windows XP) beziehungsweise unter **Programme und Funktionen** (Windows Vista, Windows 7 und Windows 8) vornehmen.