

# Handlungsempfehlungen

## STARFACE Mobile Client für iPhone

### ab Version 6.7.1 (111)

Durch Anpassungen unseres STARFACE Mobile Client für iPhone an neue Regeln zur Nutzung von Push-Nachrichten seitens Apple (ab iOS 13) kann es nach dem Update von der alten Version 6.6.10 auf die neue Version 6.7.1 (111) zu fehlerhaftem Verhalten beim Anzeigen eingehender Anrufe kommen.

In dieser Anleitung sind in einer kurzen Übersicht verschiedene Szenarien und zugehörige Handlungsempfehlungen aufgeführt. Wenn bei einem Benutzer einer der nachfolgenden Fälle vorliegt, wird durch das Umsetzen der beschriebenen Handlungsempfehlungen das auftretende Problem behoben.

#### 1.1 User ist nicht (mehr) eingeloggt

Nach dem Update kann das User-Passwort bei einigen Benutzern verloren gegangen sein und der Nutzer ist nicht mehr am Mobile Client angemeldet. Erfolgt nun ein Anruf, geht eine Push-Nachricht auf dem Gerät ein, aber die App kann sich nicht zum Server verbinden (da der Nutzer in dem Moment nicht auf dem Server angemeldet ist). Es wird auf dem Display lediglich „Verbinden...“ angezeigt.

Handlungsempfehlung:

- In diesem Fall muss sich der Nutzer einmalig neu anmelden am Mobile Client für iPhone und die Anrufe gehen wieder korrekt ein.

#### 1.2 Anlage nicht von außen erreichbar

Eine weitere Ursache für das Auftreten von Anrufen, bei denen lediglich „Verbinden...“ angezeigt wird, kann sein, dass eine Anlage von außen nicht erreichbar / abgeschirmt ist (z.B. aufgrund einer eingerichteten Firewall), so dass eine Nutzung lediglich über das firmeninterne WLAN möglich ist.

Beispiel: Ein Nutzer meldet sich in der Firma über das interne WLAN am Mobile Client an und verlässt dann das Gebäude damit das interne WLAN. Anschließend möchte er von außerhalb über die Einstellungen am Mobile Client das Softphone deaktivieren (z.B. von unterwegs oder aus dem Homeoffice). Die Anlage ist jedoch durch eine Firewall von außen abgeschirmt und kann daher von außen nicht erreicht werden. Da keine Verbindung zum Server hergestellt werden kann, funktioniert ein Ausloggen in diesem Fall nicht korrekt, das Gerät kann auf dem Server nicht ausgetragen werden und ist dort weiterhin als „aktiv“ hinterlegt.

Handlungsempfehlung:

- In diesem Fall ist es erforderlich, dass die Nutzer sich abmelden oder in den Einstellungen das Softphone deaktivieren, solange sie noch in der Firma sind (nicht von außerhalb).
- Alternativ: Der Admin kann im Webinterface den „Aktiv“-Haken dieses Gerätes beim entsprechenden Benutzer entfernen:  
--> Admin --> Benutzer --> Benutzer „bearbeiten“ --> Telefone --> Haken bei „aktiv“ entfernen zu diesem hinterlegten Gerät mit der Bezeichnung „...SFiPhone“

#### 1.3 Push-Nachricht kommt von einer anderen PBX

Es ist möglich, dass ein Benutzer mit dem Mobile Client auf seinem iPhone in der Vergangenheit auf einer anderen Anlage eingeloggt war (i.d.R. nur bei STARFACE Vertriebspartnern der Fall). Zum Beispiel, um bei einem Kundenbesuch etwas auf der Anlage des Kunden zu testen.

In diesem Fall kann es sein, dass das Ausloggen von der Anlage des Kunden nicht korrekt funktioniert hat und das Gerät des Partners weiterhin auf der Anlage des Kunden als aktives Gerät hinterlegt ist.

Handlungsempfehlung:

- Der Admin kann im Webinterface der STARFACE-Anlage des Kunden das Softphone seines Gerätes beim entsprechenden Benutzer entfernen:  
--> Admin --> Benutzer --> Benutzer „bearbeiten“ --> Telefone --> Haken bei „aktiv“ entfernen zu diesem hinterlegten Gerät mit der Bezeichnung „....SFiPhone“

## **1.4 Push-Nachricht kommt von einem anderen User auf derselben PBX**

War der Benutzer mit einem anderen Account auf der Anlage eingeloggt und dieser bekommt einen Anruf, kann ein Push an das Gerät, das nun mit einem anderen User-Namen eingeloggt ist, gesendet werden.

Handlungsempfehlung:

- Durch den STARFACE Partner oder mithilfe des STARFACE Supports kann in der Datenbank in der Telefon-Tabelle nach doppelt vorkommenden push-Tokens gesucht werden.
- Der Admin kann im Anschluss im Webinterface der STARFACE-Anlage das Softphone seines Gerätes beim entsprechenden Benutzer entfernen:  
--> Admin --> Benutzer --> Benutzer „bearbeiten“ --> Telefone --> Haken bei „aktiv“ entfernen zu diesem hinterlegten Gerät mit der Bezeichnung „....SFiPhone“