

Verbindung zum QuestServer im mQuest Client einstellen und prüfen

Dieser Leitfaden soll Ihnen helfen, mit dem mQuest Client eine Verbindung zum QuestServer aufzubauen, insbesondere dann, wenn Sie im mQuest Client (Android App) die Meldung „**Verbindung zum Server konnte nicht hergestellt werden!**“ erhalten.

Sie finden außerdem alle aktuellen Handbücher im my.mQuest-Portal, das Sie unter <http://my.mQuest.de> erreichen. Loggen Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort ein, Sie finden die Handbücher im Reiter Dokumentation.

Bitte versuchen Sie zunächst selbst eine Verbindung mit Hilfe dieses Leitfadens herzustellen, bevor Sie den mQuest[®] Support kontaktieren.

1 Allgemeine Informationen

Bitte beachten Sie, dass die Einstellungen Ihres mobilen Geräts direkten Einfluss darauf haben, ob eine Verbindung zum Internet möglich ist. Beachten Sie daher unbedingt auch die Anwenderdokumentation Ihres mobilen Geräts. In Kapitel 3 auf Seite 3 finden Sie eine Übersicht, welche Einstellungen Ihres mobilen Geräts relevant sind.

Beachten Sie auch, dass eine Datenübertragung die Verfügbarkeit von entsprechender Infrastruktur voraussetzt z. B. WLAN-Zugangspunkte oder geeignete Mobilfunknetzwerke. Diese sind nicht immer und überall verfügbar. Bitte erkundigen Sie sich über die Gegebenheit vor Ort.

Falls keine Verbindung zustande kommt, gibt es unterschiedliche Ursachen hierfür:

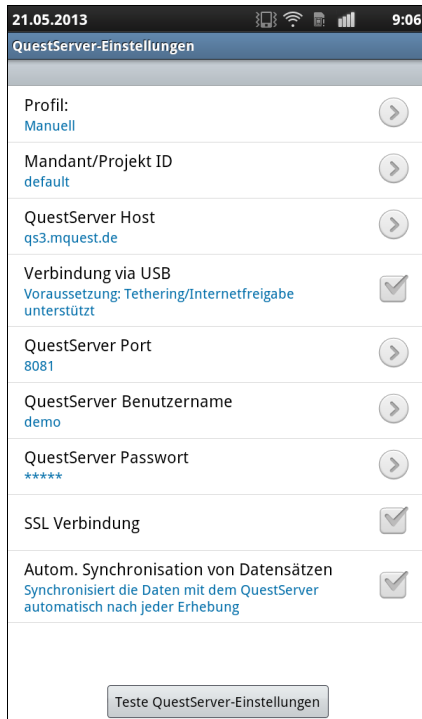
- Einstellungen des mobilen Geräts (→ Siehe Seite 3)
- Einstellungen im mQuest Client (→ Siehe Seite 5)
- Einstellungen des QuestServers (→ Siehe Seite 6)

Wenn Sie nicht wissen, wo genau die Ursache liegt, beginnen Sie mit Kapitel 2, auf der nächsten Seite, und folgen den Anweisungen.

2 Internetverbindung prüfen

1. Öffnen Sie über **Menüknopf > Einstellungen > QuestServer-Einstellungen** das QuestServer-Menü.

Der folgende Dialog wird angezeigt:



2. Tippen Sie auf "Teste QuestServer-Einstellungen".

Der mQuest Client versucht eine Verbindung zum QuestServer herzustellen und gibt anschließend Informationen über die Verfügbarkeit von QuestServer und Internet.

→ Alternativ können Sie die Verbindung zum Internet testen, indem Sie den **Browser** Ihres mobilen Geräts öffnen und eine beliebige **Webseite aufrufen**, z. B. www.mQuest.de.

Wenn sich die Webseite ohne Schwierigkeiten öffnen lässt, besteht Verbindung zum Internet.

Wenn keine Verbindung zum Internet besteht, fahren Sie mit Kapitel 3 fort. Wenn eine Verbindung zum Internet besteht, fahren Sie mit Kapitel 4 auf Seite 5 fort.

3 Geräteeinstellungen prüfen

Bitte beachten Sie, dass es eine Vielzahl an mobilen Geräten auf dem Markt gibt. Bitte entnehmen Sie genaue Informationen zu möglichen Einstellungen und Verbindungen der Benutzerdokumentation Ihres mobilen Geräts.

→ Prüfen Sie die folgenden Punkte:

- Ist der gewünschte Verbindungstyp aktiviert (WLAN / Mobilfunk)? Aktivieren Sie ggf. den gewünschten Verbindungstyp.
- Ist die Signalstärke ausreichend? Wechseln Sie ggf. den Standort, um eine bessere Signalqualität zu erhalten.
- Bei Mobilfunk: Ist die mobile Datenübertragung aktiviert? (**Geräteeinstellungen > Mobile Netzwerke** Die Bezeichnung variiert evtl. für verschiedene Geräte). Im Ausland muss außerdem Daten-Roaming aktiviert sein. Aktivieren Sie, wenn nötig, die entsprechenden Optionen.
- Bei Verbindung über WLAN: Wurde eine Verbindung mit dem WLAN-Zugangspunkt hergestellt? Stellen Sie ggf. eine Verbindung her.
- Verbindung zu QuestServer im Internet (z.B. über WLAN): Hat der verwendete **Port** (Port 80 / 8081 / 8082) durch die verwendete Infrastruktur **freien Zugang zum Internet**? Klären Sie dies mit dem zuständigen IT-Verantwortlichen. Dieser kann die Ports evtl. freigeben.

Bei Nutzung in Firmennetzwerken wird das Problem möglicherweise durch die **zentrale Firewall** oder einen **Webproxy** verursacht, der im Netzwerk verwendet werden muss. Sprechen Sie mit Ihrem zuständigen IT-Verantwortlichen.

Allgemeine Informationen zur Konnektivität von mQuest® / dem mobilen Gerät finden Sie unter **Menüknopf > Optionen > Systemübersicht** (bei mQuest Android App).

Zusätzliche Maßnahmen

Wenn trotz der oben genannten Maßnahmen keine Verbindung möglich ist, führen Sie folgende allgemeine Schritte durch. Testen Sie nach jedem Schritt die Verbindung.

1. Schalten Sie das Gerät ganz aus und wieder an (bei Verwendung von SIM-Karte erneute Eingabe der PIN).
2. Überprüfen Sie, ob evtl. große Datenmengen (z. B. Fotos usw. im Fragebogen, Mediendateien) und eine schlechte Verbindung die Ursache sein könnten. Da hierbei durchaus temporäre Verbindungsprobleme vorliegen könnten, wechseln Sie den **Standort** und starten Sie einen **erneuten Versuch**. Achten Sie hierbei auf die Signalstärke.
3. Prüfen Sie die Geräteeinstellung „**Netzmodus**“ (Bezeichnung variiert evtl. für verschiedene Geräte). Die Normale Einstellung ist „Automatisch“. Stellen Sie hier versuchsweise auf „Nur GSM“ um.
4. Entfernen Sie die SIM-Karte des mobilen Gerätes und setzen Sie diese erneut ein. Bitte beachten Sie, dass hierbei eine erneute Eingabe der PIN notwendig ist.
5. Überprüfen bzw. erfragen Sie den Tarif bei Ihrem Anbieter (z. B. Tarifooptionen/ Merkmale, Volumen abgelaufen, Vertrag abgelaufen...). Überprüfen bzw. erfragen Sie, ob evtl. Einschränkungen der Ports 80/ 8081 / 8082 beim Provider gegeben sind.
6. Verwenden Sie eine alternative SIM-Karte, wenn möglich auch von anderen Anbietern.



Es kann leider nicht gewährleistet werden, dass eine mobile Datenverbindung jederzeit, an jedem Ort, in allen Fällen funktioniert. Daher sollten eventuelle Alternativen in Betracht gezogen werden, wenn eine mobile Datenverbindung nicht zustande kommt. Einige Alternativen werden in Kapitel 6 auf Seite 7 genannt.

Wenn durch die genannten Maßnahmen nun eine Verbindung zum Internet besteht, aber keine Verbindung zum QuestServer möglich ist, fahren Sie bitte mit Kapitel 4 auf Seite 5 fort.

4 mQuest Einstellungen prüfen

1. Öffnen Sie über **Menüknopf > Einstellungen > QuestServer-Einstellungen** das QuestServer-Menü.



Bitte prüfen Sie, mit welchem QuestServer Sie eine Verbindung herstellen wollen und passen Sie die Einstellungen entsprechend an.

- Sie haben bei **cluetec das QuestServer Hosting** (es wurde ein Account/ Mandant auf dem cluetec QuestServer für Sie bereitgestellt): Sie finden die Verbindungsdaten in der Benachrichtigungsmail von cluetec. Verwenden Sie das Profil "Manuell".
 - Sie haben einen **eigenen QuestServer** (im Netzwerk): Der **QuestServer Host** entspricht der IP-Adresse oder dem DNS-Namen des QuestServer Computers. Details erhalten Sie von Ihrem IT-Verantwortlichen. Verwenden Sie das Profil "Manuell".
 - Sie betreiben einen **QuestServer lokal auf Ihrem PC**: Der **QuestServer Host** entspricht der IP-Adresse oder DNS-Name des QuestServer Computers. Verwenden Sie das Profil "Manuell". Wenn Sie die IP-Adresse bzw. den DNS-Namen nicht wissen, wenden Sie sich an Ihren zuständigen IT-Verantwortlichen. Alternativ können Sie auch eine Verbindung mittels USB-Kabel herstellen. Verwenden Sie hierzu das Profil „QuestServer Standard-Einstellungen“. Beachten Sie dabei, dass eine USB-Verbindung nicht mit allen mobilen Geräten möglich ist. Daher sollte vorzugsweise eine Netzwerkverbindung (z. B. über WLAN) verwendet werden.
 - Sie wollen den **Demoserver** (Showcase mit Demo-Fragebögen für Android Geräte) oder **Portalserver** nutzen (wird von cluetec für Testzwecke zur Verfügung gestellt): Benutzen Sie die speziellen Verbindungsprofile „Showcase“ bzw. „my.mQuest Demo-Server“.
2. Wählen Sie das für Sie passende Profil aus (s.o.).

Die entsprechenden Voreinstellungen werden geladen. Ggf. müssen Sie nun Ihre Login-Daten eingeben. Bei allen Profilen mit Ausnahme von "Manuell" müssen Sie die weiteren Daten in der Regel nicht mehr weiter anpassen.

3. Tragen Sie den für Sie passenden Mandant ein. Standardeinstellung bei eigenem Hosting: „default“
4. Überprüfen Sie die Einstellungen des **QuestServer Host**. Falls Sie IP-Adresse oder DNS-Name des QuestServer verwenden, prüfen Sie die **korrekte Schreibweise**.
5. Prüfen Sie die Einstellung **QuestServer Port**. Standardeinstellungen sind: 80 (iOS, SSL aus) / 8081 (Android, SSL aus) / 8082 (SSL an). Beachten Sie unbedingt die richtige Kombination aus Port und SSL an / aus. Bei eigenem Hosting können die Porteingstellungen variieren.
6. Prüfen Sie QuestServer-Benutzername und Passwort auf korrekte Schreibweise, insbesondere Groß- und Kleinschreibung.
7. Prüfen Sie die Einstellung **Verbindung via USB**.
Diese Einstellung wird nur für den Anschluss des Geräts per USB Kabel an den PC benötigt. Diese Option muss bei Verbindung mit WLAN oder Mobilfunk deaktiviert sein.
8. Testen Sie über die Schaltfläche **Teste QuestServer-Einstellungen**, ob der QuestServer erreichbar ist.

Wenn der Test positiv ausfällt, sind Ihre Einstellungen korrekt. Sie sollten jetzt problemlos auf den QuestServer zugreifen können. Wenn der Test negativ ausfällt, prüfen Sie bitte nochmals, ob alle Einstellungen korrekt sind. Ist dies der Fall, aber es kommt noch immer keine Verbindung zustande, fahren Sie mit dem folgenden Kapitel fort.

5 QuestServer-Einstellungen prüfen

Wenn Sie ihren eigenen QuestServer betreiben, führen Sie folgende Schritte aus. Ansonsten fahren Sie bitte mit dem nächsten Kapitel fort.

1. Überprüfen Sie zunächst, ob der Server vollständig gestartet ist (grünes Ampelsymbol in der QuestServer Statusanzeige).
2. Überprüfen Sie, ob in der lokalen Firewall des Rechners, auf dem der QuestServer läuft, die benötigten Ports freigegeben sind. **Standard-Ports: 80 (iOS, SSL aus)/ 8081 (Android, SSL aus) / 8082 (SSL an)** (siehe auch Dokumentation mQuest Quickstart.pdf).
3. Überprüfen Sie, ob auch in der Firmenfirewall die entsprechenden Ports freigegeben sind. Wenden Sie sich hierbei ggf. an Ihren IT-Verantwortlichen.

Wenn Ihr eigener QuestServer vollständig gestartet ist und die nötigen Ports freigegeben sind, sollten Sie nun in der Lage sein, problemlos auf den QuestServer zuzugreifen. Testen Sie dies z. B. über den Button "Teste QuestServer Einstellungen" im QuestServer-Einstellungsmenü des mQuest Client.

Falls auch diese Maßnahmen nicht zu einer Verbindung führen bzw. aktuell nicht durchführbar sind, prüfen Sie bitte, ob alternative Möglichkeiten zur Datenübertragung für Sie in Betracht kommen. Sie finden einige Vorschläge in Kapitel 6.

6 Alternative Möglichkeiten

- Übertragung per WLAN (noch vor Ort).
- Zentrale Synchronisation der Daten zu einem späteren Zeitpunkt (z. B. Projektende). Die Daten verbleiben solange auf dem Gerät.
- Erstellen und Versenden einer Datensicherung. Über die Funktion **Menüknopf > Einstellungen > Datensicherung erstellen** (siehe Handbuch) kann ein Datenabzug des Gerätes erstellt werden. Um diesen dann auf einen PC zu kopieren, kann der Zugriff als USB-Massenspeicher des Gerätes verwendet werden. Je nach Größe kann die Datensicherung z. B. per E-Mail an eine zentrale Stelle übertragen werden, wo eine Wiederherstellung auf einem anderen Gerät erfolgt und damit die Daten auf den QuestServer übertragen werden.
- Bei lokalem QuestServer: Übertragung der Daten per USB-Kabel (nicht bei allen Geräten möglich).

Wenn nach wie vor keine Verbindung zum QuestServer besteht, wenden Sie sich an unseren Support. Alle wichtigen Informationen hierzu finden Sie im nächsten Kapitel.

7 Support kontaktieren

Bitte versuchen Sie zunächst, eine Verbindung mit Hilfe dieses Leitfadens herzustellen. Falls Sie weitere Hilfe benötigen, wenden Sie sich an den mQuest® Support.

Sie erreichen den Support zu den Geschäftszeiten (Mo - Fr 9-17 Uhr) unter:

Telefon: +49 721 83179-222

E-Mail: support@mQuest.de

Benötigte Informationen:

- Möglichst genaue Problembeschreibung
- Wortlaut der angezeigten Fehlermeldung
- Bei welcher Aktion wird die Fehlermeldung angezeigt?
- Wurde schon einmal erfolgreich eine Verbindung hergestellt?
- Welche Version von mQuest® wird eingesetzt?
- Sonstige Anmerkungen/ Besonderheiten
- Angaben zu den Verbindungsparametern
 1. Mit welchem QuestServer soll verbunden werden?
 2. Verwendete QuestServer Einstellungen
- Allgemeine Angaben zum mobilen Gerät
 1. Genaue Bezeichnung des mobilen Gerätes
 2. Welcher Verbindungstyp wird genutzt (WLAN/ mobile Datenübertragung)?
 3. Verfügbarkeit Internet auf dem Gerät