

Herstellerspezifische Informationen:

Apple

Informationen über die Darstellung von Push-Mitteilungen sind in folgendem Hilfsartikel bei Apple dokumentiert: <https://support.apple.com/de-de/HT201925>

Wenn Sie eine Apple Watch nutzen, beachten Sie, dass Push-Mitteilungen beim Pairing nur auf einem der beiden Geräte dargestellt werden. Falls Sie Ihre Einstellungen automatisch von Apple auf ein neues Telefon übertragen lassen, kann es helfen die APP am neuen Telefon zu deinstallieren, es sodann neu zu starten und die APP neu zu installieren. Leider gibt es immer wieder unangekündigte Änderung im IOS, das macht es für Softwarehersteller sehr schwierig ...

Android

Alle Hersteller: Der Hauptgrund für verzögerte oder ausbleibende Push-Mitteilungen unter Android sind die Energie-Einstellungen. Die folgende Übersicht bietet Informationen für die neuesten Android-Versionen. Ältere Android-Versionen können andere Bezeichnungen für die genannten Einstellungen haben. Bitte prüfen Sie in diesem Fall den Supportbereich des Herstellers.

Huawei

- 1) Gehen Sie zu "Einstellungen" → "Akku" → Deaktivieren Sie "Leistungsmodus", "Stromsparen" und "Ultra-Stromsparen".
- 2) Gehen Sie zu Einstellungen → Akku → App-Start → Deaktivieren Sie den Slider für die G2Call-App → Aktivieren Sie "Auto-Start", "Sekundärer Start" und "Im Hintergrund ausführen"
- 3) Starten Sie das mobile Endgerät neu

Xiaomi

- 1) Gehen Sie zu "Einstellungen" → "Apps" → "Berechtigungen" → "Autostart" → Erlauben Sie der G2Call App, immer im Hintergrund zu starten
- 2) Gehen Sie zu "Einstellungen" → "Akku & Leistung" → "Apps auswählen" → Wählen Sie die G2Call App → Wählen Sie "Keine Restriktionen"
- 3) Starten Sie das mobile Endgerät neu

Samsung

Problemlösungen bei der Darstellung von Push-Mitteilungen sind in folgendem Hilfsartikel dokumentiert: <https://www.samsung.com/us/support/troubleshooting/TSG01001588/>

Andere

Es gibt sehr viele verschiedenen Hersteller, jeder hat hier andere Bezeichnungen und Funktionen. Bitte Suchmaschinen Fragen oder bei der entsprechenden Herstellerseite suchen.

Allgemeine Informationen:

Sobald ein Besucher an der Sprechanlage klingelt, wird diese Nachricht via ART7W-Bildschirm direkt an die Apple bzw. Google Push Server übermittelt. Generell regelt das Betriebssystem des mobilen Endgeräts (iOS, Android) den Empfang und Darstellung einer Push-Meldung. Die App selbst hat hierauf keinerlei Einfluss. Die G2Call App verhält sich dabei wie jede andere App. Im Normalfall dauert es max. 2-3 Sekunden, bis das Klingelsignal bzw. die Push-Mitteilung auf Ihrem mobilen Endgerät ankommt. Bitte überprüfen Sie die Einstellungen Ihres mobilen Endgeräts, wenn Sie überhaupt keine Push-Mitteilungen erhalten (Sie können Push-Mitteilungen in den Systemeinstellungen Ihres mobilen Endgeräts für jede App deaktivieren).

Beispielhafte Gründe dafür, dass Push-Mitteilungen verzögert dargestellt werden, sind (sortiert nach Häufigkeit):

Das Betriebssystem beschränkt die Hintergrundaktivität der G2Call App und verhindert somit, dass Push-Nachrichten zeitnah zugestellt werden können. Unter Android befinden sich relevante Einstellungen in der Regel unter Einstellungen → Apps → G2Call → Akku

Eine Netzwerkkomponente in Ihrem Netzwerk schläft ein und wacht erst bei Aktivität Ihres mobilen Endgeräts wieder auf. Abhilfe bringt oft der Einsatz einer SIM-Karte oder der Austausch oder Aktualisierung der Firmware der WLAN-Komponenten (z.B. Router oder Repeater) in Ihrem Netzwerk

Das mobile Endgerät hat eine instabile Netzwerkanbindung an das Internet (WLAN oder Mobilfunk). Abhilfe bringt die Verbesserung der Anbindung. Ihre beim Internetprovider gebuchte Internetgeschwindigkeit ist hier nicht aussagekräftig

Der Art7W Bildschirm hat eine instabile Netzwerkanbindung an das Internet (WLAN/LAN). Abhilfe bringt auch hier die Verbesserung der Anbindung. Ihre beim Internetprovider gebuchte Internetgeschwindigkeit ist hier nicht aussagekräftig

Das mobile Endgerät hat einen geringen Akkuladestand, moderne Android und iOS-Betriebssysteme verfallen dann in einen Stromsparmmodus und verarbeiten seltener Push-Mitteilungen

In manchen Fällen hängt sich der Push-Dienst des Betriebssystems des mobilen Endgeräts auf, hier hilft ein Neustart des mobilen Endgeräts

Sie haben Apps in Betrieb, die App-Prozesse im Hintergrund beenden, wie z.B. Apps für Cleaning oder "Prozessoptimierung."

Eventuell ist in der APP der ‚Nicht Stören‘-Modus aktiviert.

Versuchen Sie die APP zu deinstallieren, das Telefon neu zu starten und die APP neu zu installieren. Speziell bei Umstieg auf neue Softwareversionen des Telefons oder automatischer Migration zu einem neuen Gerät sind solche Probleme bekannt.