



VOXPHONE

Support - Dokument

FAQ

Die meist gestellten **Fragen**

Hier die **Antworten**

Inhalt

| | |
|--|----|
| Grundvoraussetzung..... | 4 |
| Technische Grundvoraussetzung | 4 |
| My.voxphone | 5 |
| Funktionen | 5 |
| Weiterleitungen..... | 5 |
| Warteschleifenmusik..... | 8 |
| Automatische Zahlung | 8 |
| Administration..... | 9 |
| Einloggen / Passwort..... | 9 |
| Technischer Support..... | 11 |
| Fehlermeldungen | 11 |
| Sprachqualität | 13 |
| Erreichbarkeit | 16 |
| Allgemeines..... | 21 |
| Produkte / Optionen / Tarife | 22 |
| Produkte..... | 22 |
| Optionen..... | 24 |
| voxphone voice- und faxbox | 24 |
| Bestellung / Kündigung..... | 25 |
| SIP-Trunking..... | 25 |
| voxphone Flat for Business..... | 25 |
| voxphone flat private saver / max | 26 |
| IVR Sprachmenü | 26 |
| Tarife..... | 27 |
| Allgemeines..... | 27 |
| Security-Features | 30 |
| Anrufer blockieren | 30 |
| Servicenummern & Destinationen sperren (Geo-blocking)..... | 30 |
| Rufnummern & Portierung | 33 |
| Portierung..... | 33 |
| Rufnummern..... | 38 |
| Rufnummernanzeige | 38 |
| Bestellung / Bezug..... | 39 |
| Handling | 40 |
| Diverse Fragen..... | 40 |
| Servicenummern | 41 |

| | |
|----------------------------|----|
| Endgeräte | 42 |
| Hardware / Software | 42 |
| X-Lite | 42 |
| AVM Fritz!Box..... | 44 |
| Linksys/Cisco..... | 47 |
| Snom | 48 |
| Siemens/Gigaset | 49 |
| Zoiper | 50 |
| Sagem IP-Phonefax..... | 51 |
| Nokia | 52 |
| HP iPAQ 514 | 56 |
| Auerswald..... | 56 |
| Analog / ISDN..... | 57 |
| Bestehende Endgeräte | 57 |
| Generelle Fragen | 58 |
| Sicherheit | 58 |
| Anforderungen..... | 59 |
| Fax over IP (FoIP) | 60 |
| Administratives | 63 |
| Support..... | 65 |
| VoIP | 66 |
| Notrufe | 66 |

Grundvoraussetzung

Technische Grundvoraussetzung

Um den Telefonservice der voxphone AG nutzen zu können, benötigen Sie an Ihrem Standort einen Breitbandanschluss, welcher Sprachverkehr (VoIP) zulässt. Dieser Anschluss kann entweder über eine Festnetzverbindung eines Internet Service Providers oder über das mobile Datennetz eines Mobiltelefonanbieters realisiert sein. Die Weiterverwendung von analogen oder ISDN-Apparaten ist möglich, sofern das von Ihnen verwendete Modem/Router über dementsprechende Schnittstellen verfügt. Allenfalls können auch geeignete Adapter eingesetzt werden.

voxphone AG bietet keine Internetanbindung an. Kontaktieren Sie für weitere Fragen bezüglich Internetanbindung einen [voxphone Partner](#) oder Ihren Mobiltelefonanbieter.

My.voxphone

Funktionen

Weiterleitungen

- *Wie kann ich einen Anruf auf mehreren Endgeräten läuten lassen?*

Ja, dies ist möglich. Dazu gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Rufnummer an mehreren Endgeräten betreiben:

Da voxphone die Funktion "SIP Forking" unterstützt, können mehrere Endgeräte auf derselben Rufnummer betrieben werden. Alle Endgeräte, die auf derselben Rufnummer registriert sind, klingeln gleichzeitig bei einem eingehenden Anruf. Der Anruf wird auf dem Telefon entgegengenommen, welches als erstes abnimmt. Die anderen Telefone hören dann auf zu läuten.

2. Gleichzeitige Weiterleitung:

Es kann über das Weblogin (my.voxphone.net) eine gleichzeitige Weiterleitung auf andere Rufnummern hinterlegt werden. Der Anruf wird auf dem Telefon entgegengenommen, welches als erstes abnimmt. Die anderen Telefone hören dann auf zu läuten.

- *Warum läutet bei einer Weiterleitung die Hauptnummer nicht?*

Wenn Sie auf der Hauptnummer (Hauptnummer = Nummer worauf angerufen wird) eine gleichzeitige Weiterleitung auf zwei oder mehrere Nummern (z.B. N1 und N2) eingerichtet haben, so klingeln bei einem Anruf auf die Hauptnummer lediglich die beiden Nummern N1 und N2. Momentan ist es nicht möglich, neben diesen beiden Nummern gleichzeitig auch die Hauptnummer läuten zu lassen.

Ebenfalls wäre es möglich, dass zuerst **nur** die Hauptnummer läutet und nach einer definierten Klingelzeit N1 und N2. Dass alle drei Nummern gleichzeitig läuten, ist wie oben erwähnt leider nicht möglich.

- *Kann ich bei einer gleichzeitigen Weiterleitung auf weitere Nummern umleiten?*

Nein, dies ist leider nicht möglich.

Bei einer gleichzeitigen Weiterleitung (simultan) klingelt es lediglich auf den definierten Weiterleitungen. Allfällige weitere Weiterleitungen auf diesen definierten Weiterleitungen werden nicht angesprochen!

Beispiel:

Sie haben auf Ihrer Hauptnummer (Hauptnummer = Nummer worauf angerufen wird) zwei oder mehrere Weiterleitungen definiert, welche **gleichzeitig klingeln** sollen. Ruft Ihnen jemand auf Ihre Hauptnummer an, läutet es entsprechend auf den definierten Weiterleitungen. Falls die definierte Klingelzeit abgelaufen ist ohne dass der Anruf entgegengenommen wurde, ertönt das Besetztzeichen. (Falls keine weiteren Einstellungen vorgenommen wurden wie z.B. eine Weiterleitung auf eine Voice-/Faxbox auf der Hauptnummer)

- *Ist die Einrichtung einer Rufnummernumleitung kostenlos?*
Ja, die Einrichtung einer Rufnummernumleitung ist kostenlos.

Sollten Sie eine Umleitung (Weiterleitung) auf eine kostenpflichtige Rufnummer einrichten, so fallen die regulären Telefoniekosten an, für welche unsere jeweils aktuellen Tarife gelten, wenn das Gespräch zustande kommt. Es fallen keine weiteren Zusatzgebühren an.

Beispiel:

Anrufer > Ihre Nummer > Umleitungsnummer

Sie bezahlen den normalen Tarif gemäss unserer Tarifliste auf der voxphone-Website (Menu Tarife) für die Strecke Ihre Nummer > Umleitungsnummer

- *Bei einer Weiterleitung klingelt es 1-2-mal und danach folgt ein Besetztzeichen. Was ist das Problem?*

Die Funktion "Weiterleitungen" bietet unter anderem die Möglichkeit, eine Klingelzeit festzulegen. Diese Klingelzeit ist dafür verantwortlich, wie lange es auf einer bestimmten Zielnummer klingelt. Nach Ablauf dieser Frist ertönt ein Besetztzeichen, sofern keine anderen Einstellungen vorgenommen wurden. (z.B. andere Weiterleitungen oder Voice-/Faxbox)

Ertönt sofort oder nach kurzem Klingeln das Besetzzeichen haben Sie entweder die Klingelzeit in der Funktion "Weiterleitungen" zu kurz eingestellt (sollte mindestens 10 Sekunden sein) oder die Zielnummer ist effektiv besetzt.

Hinweis:

Falls Sie eine Weiterleitung auf eine **andere voxphone Nummer** hinterlegen, ist die Klingelzeit nicht relevant. Ausschlaggebend ist nun die Abfallzeit der Zielnummer selber!

Beispiel:

Nummer 1 wird auf Nummer 2 weitergeleitet (Beide Nummern sind voxphone Nummern)

Auf der Nummer 2 wird es solange klingeln, wie bei der Nummer 2 selbst unter "Verhalten eingehende Anrufe" definiert ist (Klingelzeit in Sek.).

- *Kann ich bei einer gleichzeitigen Weiterleitung bei Unerreichbarkeit auf die Voicebox umleiten?*

Ja, dies ist möglich.

Grundsätzlich wird bei Unerreichbarkeit stets die Voice-/Faxbox der Hauptnummer, falls vorhanden, aktiviert. (Hauptnummer = Nummer auf welche angerufen wird) Dabei ist es irrelevant, auf welcher Ebene die Unerreichbarkeit aufgetreten ist. Ist keine Voice-/Faxbox vorhanden, so wird das Besetztzeichen ausgegeben. Bitte beachten Sie jedoch, dass das eingehende Anrufverhalten "Klingeln, weiterleiten, voicemail" aktiv sein muss.

Beispiel:

Nummer 1 wird an Nummer 2 weitergeleitet und diese wird wiederum an Nummer 3 weitergeleitet

Erkennt unser System bei Nummer 3, dass der Benutzer unerreichbar ist, wird eine allfällige Voice-/Faxbox auf der Nummer 1 aktiviert. (Nummer 1 = Hauptnummer)

Beachten Sie, dass bei einer gleichzeitigen Weiterleitung **nicht** auf eine etwaige Voice-/Faxbox auf einer der Umleitungsdestinationen weitergeleitet wird. Ebenfalls werden bei der Einstellung "gleichzeitig" alle Weiterleitungs-Einstellungen der Umleitungsdestinationen nicht berücksichtigt.

Beispiel:

Nummer 1 wird **gleichzeitig** auf Nummer 2 und Nummer 3 weitergeleitet

Sind Nummer 2 und Nummer 3 nicht erreichbar, wird eine allfällige Voice-/Faxbox auf der Nummer 1 aktiviert, egal ob die anderen Nummern ebenfalls eine Voice-/Faxbox oder weitere Weiterleitungen hinterlegt haben.

- *Kann ich Faxe weiterleiten, falls meine Nummer besetzt ist?*

Ja, das Weiterleiten von einem Fax ist grundsätzlich möglich.

voxphone unterscheidet nicht zwischen eingehenden Telefonaten und eingehenden Faxen. Ist eine Telefonnummer besetzt, werden **Faxe sowie auch Telefonanrufe** auf eine allfällige Weiterleitung weitergeleitet.

Eine Unterscheidung zwischen Faxen und Telefonaten ist nicht möglich!

Hinweis:

Da die Unterscheidung von Faxen und Telefonaten nicht möglich ist, **wird faxforwarding nicht unterstützt**. (Faxforwarding = Es werden **nur Faxe** weitergeleitet)

Warteschleifenmusik

- *Ich habe eine Musikdatei raufgeladen, jedoch wird diese nicht abgespielt. Was mache ich falsch?*

Nachdem das File raufgeladen wurde, kann es bis zu 10 Minuten dauern, bis das File aktiviert wird.

Beachten Sie ebenfalls, dass nur die Dateiformate **wav** und **mp3** unterstützt werden und dass das File nicht grösser als 1.5 MB sein darf.

- *Welche Formate werden bei der Warteschleifenmusik unterstützt?*

Für die Warteschleifenmusik (Music on hold) werden die folgenden Dateiformate unterstützt:

- wav
- mp3

Hinweise:

Die Dateiformate **wmv** und **wma** werden nicht unterstützt

Die Musikdatei darf nicht grösser als 1.5 MB sein

Es kann bis zu 10 Minuten dauern, bis die neue Musik verfügbar ist

Automatische Zahlung

- *Wie und für was verwende ich die Funktion "Automatische Zahlung"?*

Mit dieser Funktion kann gewährleistet werden, dass Ihr Konto immer mit genügend Guthaben aufgeladen ist, ohne dass der Kontostand laufend überprüft werden muss.

Momentan steht Ihnen folgende Möglichkeit zur Verfügung:

- Automatische Aufladung, wenn ein bestimmter Saldo unterschritten wird

Um diese automatische Aufladung zu aktivieren, klicken Sie in Ihrem Benutzerkonto unter my.voxphone.net unter "Finanzen" auf den Eintrag "Automatische Zahlung".

Anschliessend können Sie die Kreditkarte für die automatische Belastung definieren, sowie den Aufladebetrag, der bei Unterschreiten des definierten Saldos automatisch aufgeladen wird.

Hinweise:

- Damit diese Funktion verwendet werden kann, muss zwingend eine Kreditkarte im Benutzerkonto hinterlegt sein.
- Für voxphone business Kunden ist zusätzlich die Funktion aktivierbar, den monatlichen Rechnungsbetrag automatisch der hinterlegten Kreditkarte zu belasten. Aktivieren Sie dazu das Kästchen "Rechnungsbetrag automatisch der Kreditkarte belasten".

Administration

▪ *Wie kann ich mein VoIP-Passwort ändern?*

Das VoIP-Passwort können Sie direkt in Ihrem Benutzerkonto unter dem Menüpunkt „Konfiguration“ ändern.

Im Sammelkonto finden Sie das Menu "Konfiguration" in der Rufnummernübersicht und im Einzelkonto in den Einstellungen.

Einloggen / Passwort

▪ *Ich kann mich nicht einloggen. Was mache ich falsch?*

Wenn Sie sich nicht in Ihr my.voxphone Konto einloggen können, kann dies folgende Gründe haben:

- Sie verwenden ein falsches Passwort. Benutzen Sie hier das Login-Passwort (nicht zu verwechseln mit dem VoIP-Passwort). Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie mit "Passwort vergessen" ein Neues generieren lassen. Ein Link für die Passwort-Wiederherstellung wird Ihnen dann in Kürze per E-Mail zugestellt.
- Sie geben die Benutzerkennung falsch ein. Die Benutzerkennung für Einzelkonten beginnt immer mit "41xxx...." für CH-Kunden oder mit "423xxx..." für FL-Kunden. Bei Sammelkonten muss immer die 4- oder 5-stellige Benutzerkennung eingegeben werden.

Hinweis:

Beachten Sie, dass Sie bei "Passwort vergessen" die korrekte Benutzerkennung sowie **die im Konto hinterlegte E-Mail-Adresse eingeben** müssen.

▪ *Ich weiss mein Login-Passwort nicht mehr. Was kann ich tun?*

Sollten Sie Ihr Login-Passwort einmal nicht mehr wissen, so können Sie Folgendes tun:

- Verwenden Sie die Funktion "Passwort vergessen" bei my.voxphone.net. Klicken Sie dafür unterhalb der Loginseite auf den Link "Passwort vergessen" und geben Sie dann Ihre Benutzerkennung und die in Ihrem Konto registrierte E-Mail Adresse ein. Sie erhalten dann in wenigen Minuten einen Link für die Passwort-Wiederherstellung per E-Mail zugeschickt.
- Sollten Sie Ihre Benutzerkennung und/oder die hinterlegte E-Mail Adresse nicht mehr kennen, kontaktieren Sie unseren Kundendienst (Ticket eröffnen). Geben Sie möglichst viele persönliche Daten bekannt, um sich zu verifizieren, damit wir Ihnen dann ein neues Passwort zustellen können.

▪ *Wie kann ich mein Login-Passwort ändern?*

Loggen Sie sich hierfür wie gewohnt in Ihr my.voxphone-Konto ein. Klicken Sie danach auf den Link "Passwort ändern". Geben Sie in der folgenden Eingabemaske Ihr altes Passwort ein und wählen Sie ein Neues.

Ihr neues Passwort muss:

- Mindestens 8 Zeichen lang sein
- Mindestens Zahlen und Buchstaben enthalten

- *Ich habe bei der Anmeldung 2 Passwörter erhalten. Welches muss ich wie benutzen?*
Das **Account-Passwort** ist für das Login in Ihr persönliches Benutzerkonto, welches Sie unter my.voxphone.net aufrufen können.

Das **VoIP-Passwort** benötigen Sie hingegen bei der Konfiguration von Ihrem Endgerät, damit sich dieses bei unseren Servern registrieren kann.

- *Login für business- und office-Konten über Proxy-Server nicht möglich*
Grundsätzlich wird für das Login für voxphone office und business Kunden der Port 8444 benötigt. Entsprechend muss dieser Port für ein Login geöffnet sein.

Überprüfen Sie, ob dieser Port durch Ihre Firewall oder Ihr Provider blockiert wird. Sollte dies nicht der Fall sein, setzen Sie sich mit Ihrem Netzwerkadministrator in Verbindung.

Hinweis für Squid Benutzer:

In Squid muss explizit definiert werden, dass Port 8444 auch erlaubt ist, z.B. durch folgende Zeile im File "squid.conf":

```
acl SSL_ports port 8444 # voxphone
```

Zudem muss den Werbeblockern explizit mitgeteilt werden, dass er neben den Standard-Ports 80 und 443 auch 8444 zulassen soll, z.B. durch diese Zeile im File "default.action":

```
+limit-connect{80,443,8444}
```

Technischer Support

Fehlermeldungen

- *Was bedeutet die Meldung "This call is not covered by your tariff plan"*
Diese Fehlermeldung "This call is not covered by your tariff plan" kann zwei Ursachen haben.
 1. Sie haben zuwenig Guthaben auf dem Konto, um diesen Anruf zu tätigen. In diesem Fall müssen Sie Ihr Konto mit Guthaben aufladen.
 2. Sie haben die Rufnummer im falschen Format eingegeben. Bitte wählen Sie Liechtensteiner Rufnummern im Format 394xxxx für regionale Nummern oder 00423394xxxx für internationale Rufnummern. Das kanonische Format +423394xxxx wird nicht unterstützt.
 3. Sie haben die Rufnummer im falschen Format eingegeben. Bitte wählen Sie Schweizer Rufnummern im Format 032xxxxxxx für regionale Nummern oder 004132xxxxxxx für internationale Rufnummern. Das kanonische Format +4132xxxxxxx wird nicht unterstützt.
 4. Die Rufnummer wird von voxphone nicht unterstützt. Bitte beachten Sie, dass voxphone internationale Servicenummern und Mehrwertdienste nicht unterstützt. Wenden Sie sich für weitere Auskünfte bei unserem Kundendienst.

- *Was bedeutet die Meldung "This account is not valid"*
Wenn Sie diese Meldung erhalten, haben Sie Ihre Benutzerkennung falsch eingegeben. Ihre Benutzerkennung ist immer gleichzeitig Ihre Telefonnummer mit der Landesvorwahl:

Für LI-Kunden:
 - voxphone Rufnummern: 423xxxxxxx (z.b. 4233942474)
 - Teilportierte Rufnummern: 423xxxxxxx (z.b. 4233942474)
Für CH-Kunden:
 - voxphone Rufnummern: 41xxxxxxxx (z.b. 41411234567)
 - Teil- und vollportierte Rufnummern: 41xyyyzzzz (z.b. 41411234567)

Hinweis:

Beachten Sie die korrekte Schreibweise Ihrer Benutzerkennung gemäss unserem Bestätigungsmail nach der Eröffnung Ihres Kontos.

- *Was bedeutet die Meldung "This password is not valid"*

Wenn Sie die Meldung "das Passwort ist ungültig" nach dem Verbindungsaufbau hören, haben Sie das falsche **VoIP-Passwort** bei der Konfiguration Ihres Endgerätes verwendet. Verwechseln Sie es nicht mit dem my.voxphone-Passwort. Am besten fügen Sie das VoIP-Passwort mittels Copy-And-Paste in Ihre Endgeräteinstellungen ein.

Hinweis:

Das benötigte VoIP-Passwort finden Sie online, wenn Sie in Ihrem Benutzerkonto eingeloggt sind, im Menu "Konfiguration".

- *Hilfe zu diversen Fehlermeldungen bei VoIP*

- **Fehler 400 Bad Request**

Der Fehler 400 gibt an, dass vermutlich ein Defekt Ihres analogen Telefonendgeräts vorliegt.

- **Fehler 401 Unauthorized**

Der Fehler 401 gibt an, dass eine fehlerhafte Kombination aus Benutzerkennung und VoIP-Passwort für die Anmeldung am Server verwendet wird. Bitte überprüfen Sie die Eingabe Ihrer Benutzerdaten für die voxphone Telefonie.

- **Fehler 403 Forbidden**

Der Fehler 403 gibt an, dass kein Routing stattfindet, z.B. weil versucht wird eine nicht unterstützte 0900er Rufnummer anzuwählen.

- **Fehler 404 Not Found**

Der Fehler 404 gibt an, dass die gewählte Rufnummer nicht existiert.

- **Fehler 407 Proxy Authentication Required**

Der Fehler 407 gibt an, dass eine fehlerhafte Eingabe beim VoIP-Passwort vorliegt, bitte geben Sie Ihr Passwort erneut ein.

- **Fehler 408 Request Timeout**

Der Fehler 408 gibt an, dass es zulange geklingelt hat, also der gewünschte Gesprächspartner nicht reagiert
-> keine Antwort der Gegenstelle.

- **Fehler 480 Temporarily Unavailable**

Der Fehler 480 meldet, dass der gewünschte Gesprächspartner zurzeit nicht erreichbar ist.

- **Fehler 481 Call/Transaction Does Not Exist**

Der Fehler 481 gibt an, dass entweder ein Problem mit dem Telefonendgerät oder dem Routing aufgetreten ist.

- **Fehler 482 Loop Detected**

Der Fehler 482 gibt an, dass ein Routing Problem aufgetreten ist.

- **Fehler 483 Too Many Hops**
Der Fehler 483 gibt an, dass ein Routing Problem aufgetreten ist.
- **Fehler 484 Address Incomplete**
Der Fehler 484 gibt an, dass die gewählte Rufnummer nicht vollständig ist.
- **Fehler 486 Busy Here**
Der Fehler 486 gibt an, dass der angerufene Teilnehmeranschluss besetzt ist.
- **Fehler 487 Request Terminated**
Der Fehler 487 gibt an, dass der anrufende Gesprächsteilnehmer die Verbindung getrennt hat, bevor das Gespräch von dem angerufenen Gesprächsteilnehmer angenommen wurde.
- **Fehler 500 Server Internal Error (häufig im Zusammenhang mit der Fritzbox)**
Bei dem Fehler 500 handelt es sich um einen Fehler bei der Anmeldung am SIP-Server, der meist durch einen internen Konflikt in dem Endgerät ausgelöst wird. Bitte setzen Sie Ihr Endgerät im Menü "Systemeinstellungen" auf die Werkseinstellungen zurück und führen Sie eine erneute Konfiguration durch. Ist auf Ihrer Box noch nicht die aktuelle Firmware aufgespielt, so empfehlen wir zusätzlich, ein Firmware-Update vorzunehmen.
- **Fehler 503 Service nicht erreichbar**
Der Fehler 503 gibt an, dass der Server oder das Gateway nicht imstande sind, den Antrag zu verarbeiten. In der Regel wird dies durch eine Überlastung oder ein Wartungsproblem des Servers oder Gateways verursacht.

Sprachqualität

- *Was kann ich gegen Probleme mit der Sprachqualität (Aussetzer, Verzerrungen, Echos, Kein Ton) tun?*

Probleme mit der Sprachqualität können verschiedene Ursachen haben:

- Bei Aussetzern ist darauf zu schliessen, dass die Latenzzeit Ihrer Internetverbindung zu gross ist. Bitte achten Sie darauf, ob die Probleme z.B. nur am Abend auftreten (dann sind erfahrungsgemäss viele Internetnutzer aktiv). Sollte das Problem vermehrt und in hohem Masse auftreten, sollten Sie Ihren Internet Service Provider kontaktieren.
- Verzerrungen (blecherne Stimme) stammen meist von einem zu stark komprimierenden Audiocodec. Bitte machen Sie einige Versuche mit einem anderen Audiocodec z.B. G711a/G711u (PCMA/PCMU). Dies können Sie in Ihrem Endgerät definieren.
- Echos können in den meisten Endgeräten mit der Einstellung "Echo Cancellation" beseitigt werden. Sollten Sie ein Softphone verwenden, müssen Sie auf die physikalische Rückkopplung der Mikrophon-Lautsprecher achten. Am besten verwenden Sie ein USB Headset.
- Die Leitung bleibt stumm bzw. nur einseitiger Sprachverkehr. Hier blockiert vermutlich eine vorgeschaltete Firewall oder ein Router die nötigen Audioports. Sie können gemäss diesem Knowledgebase Artikel vorgehen um das Problem zu beheben. Andernfalls wenden Sie sich an unseren Support (Ticket eröffnen).

Hinweis:

Sollten Sie an den technischen Hintergründen interessiert sein, finden Sie nachstehend einige Erläuterungen:

<https://wiki.ip-phone-forum.de/telefonie:voip:probleme?s>

<https://wiki.ip-phone-forum.de/infrastruktur:voip:probleme:start?s>

▪ *Linequality Test Infos***Beschreibung Linequality Test**

- **Latency Test:**
Dieser Test beurteilt die Qualität der Leitung. Latency entspricht der Verzögerung der Pakete, unter 100 ms sollte es keinen Einfluss auf die Sprachqualität haben.
- **Jitter Test:**
Dieser Test beurteilt die Qualität der Leitung. Jitter entspricht Sprachaussetzer oder Verzerrung des Tons. Dieser Wert sollte möglichst 0 sein, jeglicher Jitter ist wahrzunehmen!
- **Speed Test:**
Dieser Test beurteilt die Bandbreite der Leitung. Pro Gespräch empfehlen wir 100 Kbps Up-&Download. (100 Kbps entspricht 0.1 Mbps)

Link zum Linequality- / Speed-Test:

<http://speedtest.voxphone.net>

▪ *DTMF Töne*

voxphone verwendet RFC2833 (inband) für den DTMF Transport. Da unsere qualitativ hochwertigen Gateways speziell darauf eingestellt sind, hat voxphone grundsätzlich auch keine Probleme damit.

Falls Sie dennoch Probleme haben sollten, stellen Sie bitte sicher, dass Sie den Codec G711a eingestellt haben und zum DTMF Transport verwenden. Dieser Codec manipuliert die unterschiedlichen Frequenzen am wenigsten.

Hinweise:

Sie sollten weiterhin die Sprechpausenerkennung abschalten. Dadurch werden immer die ersten Millisekunden nach einer Ruhephase verworfen.

Echo-Cancellation kann unter Umständen auch die Frequenzen manipulieren. Schalten Sie auch diese bei Problemen in einem 2. Schritt ab.

- *Router (NAT, Portweiterleitung, Firewall)*

Falsch konfigurierte Router können mit der integrierten Firewall zusammen folgende Probleme verursachen:

- Eingehende Anrufe sind nicht möglich (kein klingeln, Rufnummer nicht erreichbar, dauerbesetzt, etc.)
- Eingehende Anrufe sind nur temporär möglich
- Mit einigen VoIP Providern können Sie telefonieren, mit anderen nicht
- Falsche Anmeldung des VoIP Gerätes bei voxphone
- Einseitige Kommunikation (Ihr Gegenüber hört Sie, Sie hören jedoch nichts)
- Probleme bei mehr als einem VoIP Telefon
- Sie hören kein Klingelzeichen
- Das Telefongespräch bricht nach ca. 7 Sekunden oder 7 Minuten ab
- Abgehackte oder verzerrte Sprache (mangelnde Bandbreite ohne QoS und Bandbreitenmanagement)

Diese Probleme sind an die VoIP-, NAT- und Firewall-Fähigkeit Ihres Routers gebunden. Beim Kauf eines Routers sollten Sie grossen Wert auf die VoIP Unterstützung und das Bandbreitenmanagement eines Routers in Bezug auf das SIP und das RTP Protokoll legen.

Bei "älteren", aber guten Modellen sollte ein Firmwareupdate ausreichen. Sollte es danach immer noch nicht funktionieren, sollten Sie folgende 5 Punkte versuchen:

1. **Port forwarding**

- a. Vergeben Sie feste IP Adressen (bei Modellen, welche Ihre Clients bei automatischer IP Adressvergabe über DHCP nicht über die MAC Adresse ansprechen können)
- b. Richten Sie ein Port forwarding für **Port 5060 UDP** auf die IP / MAC Adresse Ihres VoIP Geräts ein. Dadurch beheben Sie meistens die Klingel-Problematik (es läutet schon mal bei Ihnen)

2. **Firewall**

- a. Öffnen Sie alle Ports **>1024 UDP** für Ihr VoIP-Gerät bzw. die der RTP Ports, welche Ihr Gerät / Ihre Software verwendet oder
- b. Platzieren Sie das VoIP Gerät in der **DMZ** Ihrer Firewall. Dadurch hören Sie das Rufzeichen oder die Sprache an Ihrem Telefon

3. **STUN Server**

Konfigurieren Sie bei voxphone **keinen STUN Server**. voxphone verwendet einen eigenständigen Mechanismus. Sollten Sie eine spezielle PBX verwenden, welche einen STUN Server zwingend benötigt, so wenden Sie sich an unseren Support (Ticket eröffnen) und verwenden Sie keinen fremden STUN Server. Gerne helfen wir Ihnen weiter.

4. **UPnP**

Sie können sich bei modernen, hochwertigen Geräten viele Unannehmlichkeiten sparen, wenn Sie **UPnP auf dem Router aktivieren**, sofern Router und VoIP Gerät UPnP unterstützen.

5. SIP ALG

Wenn vorhanden, SIP ALG (Application Layer Gateway) deaktivieren. Vor allem bei den Zyxel 2602 und 2302 führt diese Funktion zu einer einseitigen Kommunikation.

Sollten Sie bei älteren oder nicht VoIP-tauglichen Routern für Ihre Clients feste IP Adressen vergeben müssen, können Sie Ihr privates Netz z.B. wie folgt konfigurieren:

- Endgeräte erhalten eine statische IP innerhalb des gleichen Subnetzes des Routers (aber ausserhalb des DHCP-Ranges)
- Weiterleitung der Ports 5060 UDP auf diese statische IP des VoIP Endgerätes
- VoIP Endgerät in der DMZ der Firewall platzieren (oder Ports >1024 UDP öffnen)

Einfaches praktisches Beispiel:

- Subnetz: 192.168.1.0
- Gemeinsame Maske: **255.255.255.0**
- IP des Routers für das interne Netz: 192.168.1.1
- DHCP-Range durch den Router: 192.168.1.2 - 192.168.1.30
- Mögliche statische IP Adressen des VoIP Gerätes: 192.168.1.31 - 192.168.1.254
- Ports 1024-65535 UDP für die statische IP Adresse des VoIP Endgerätes freigeben

Hinweis:

Weitere hilfreiche Informationen zu diesem Thema finden Sie im Dokument "**Richtlinien zur Netzwerkkonfiguration**". Dieses Dokument finden Sie Im Downloadbereich im Menu "Sonstiges".

Erreichbarkeit

- *Ich kann hinaustelefonieren, aber keine Anrufe empfangen*

Grundsätzlich trifft dieses Problem nur beim Betrieb des VoIP-Telefons/Faxes hinter einem Router/Firewall auf. Es können zwei Ursachen für dieses Problem verantwortlich sein:

Ursache 1:

Das Gerät verschickt keine "Keep Alive"-Pakete und hält den Port auf dem Router (NAT) nicht geöffnet. Die Anruf-Signalisation hat somit keine Möglichkeit durch die NAT/Firewall bis zum VoIP-Telefon/Fax durchzukommen. Entsprechend muss der "Keep Alive"-Versand aktiviert werden. Ein Intervall von 20 Sekunden ist dabei ausreichend.

Ursache 2:

Die eingesetzte Firewall unterdrückt das Durchdringen der "Keep Alive"-Pakete ins Internet und verhindert so das Offenhalten der Verbindung durch die NAT.

▪ *Ich bin für eingehende Anrufe nicht mehr erreichbar. Woran kann das liegen?*

Wenn Sie nicht mehr erreichbar sind, kann dies folgende Gründe haben:

- Wenn Ihr Kontostand im **Minus** ist, wird das Konto für eingehende und ausgehende Gespräche gesperrt. Sobald das Konto wieder aufgeladen ist, stehen Ihnen alle Dienste wieder zur Verfügung.
- Die Konfiguration auf Ihrem Endgerät (Telefon, Adapter usw.) ist nicht vollständig oder fehlerhaft. Überprüfen Sie die Einstellungen und konsultieren Sie bei Bedarf unsere Installationsanleitungen.
- In Ihrem Benutzerlogin (my.voxphone.net) sind die Einstellungen für eingehende Anrufe falsch eingestellt. Überprüfen Sie die Einstellungen und konsultieren Sie bei Bedarf unsere Anleitungen für Benutzerkonten.

▪ *Was soll ich tun, wenn mein Telefon nicht funktioniert?*

voxphone ist es leider nicht möglich, alle Geräte zu supporten. Erfahrungsgemäss werden fast alle Probleme mit Endgeräten von deren Hersteller gelöst. Daher werden die voxphone Kunden gebeten, sich bei Problemen direkt an den Hersteller zu wenden. Sollte dieser nicht weiterkommen und Sie an ihren Provider verweisen, stehen wir gerne für Sie zur Verfügung.

Sie sehen in Ihrem Benutzerkonto (Konto ID) den Benutzeragent (den Telefonadapter oder Router) und Ihre Kontaktadresse (sip:Ihre Benutzerkennung@IP-Adresse:UDP-Port). Wann Sie diese Daten sehen, sind Sie bei uns im System registriert.

Solange kein Endgerät (Telefonadapter oder Router) bei uns im System registriert ist, kann das Konto auch nicht verwendet werden und somit sind Sie auch nicht telefonisch erreichbar. Entsprechend ist uns eine weiterführende Analyse Ihrer Verbindung nicht möglich.

Damit wir bei Ihrem Problem rasch helfen können, ist es uns wichtig, dass Sie uns die benutzten Geräte/Software/etc. im Zusammenhang mit dem Problem mitteilen:

- Telefon (Marke, Modell, Version)
- Telefonadapter (Marke, Modell, Version)
- Wie ist Ihr Telefon am Internet angeschlossen? (Bsp. PC+Softphone, WLAN-Phone, Adapter+normales Telefon, Router/Modem+normales Telefon, IP-Telefon...)
- Router?
- Firewall?
- Modem?
- Codec? (Problem: G726 (r32, r24, e16, besser: G711)
- Firmware aktualisiert?
- Bei welchem Internetanbieter sind Sie?
- Internetanschluss - Kabel oder ADSL?
- Ihr Betriebssystem?
- Haben Sie unter Registrar/ Proxy Server/ SIP Server Name/ Outbound Server/ SIP Server IP etc. die richtige Domain eingetragen? (Im Bestätigungsmail über die Eröffnung Ihres Kontos erhalten Sie den Domainnamen, z.B. vox.voipgateway.org)

- Haben Sie unter Benutzername/ Benutzerkennung/ Authentifizierungsname/ Internetrufnummer etc. eventuell eine falsche Kennung eingegeben? Beachten Sie dabei bitte um Welche Landesvorwahl es sich handelt und ob es eine portierte Nummer ist.
- Haben Sie den STUN Server deaktiviert?
- Welche Ports (SIP/UDP, SIP/RTP) haben Sie definiert, geöffnet und an Ihr Endgerät weitergeleitet?
- Haben Sie für die Portweiterleitung eine feste IP-Adresse innerhalb des gleichen Subnetzes des Routers oder ausserhalb des DHCP-Ranges vergeben? (bei Modellen, welche ihre Clients bei automatischer IP Adressevergabe über DHCP nicht über MAC Adresse ansprechen können)
- Haben Sie eine Portweiterleitung für Port 5060 UDP auf die statische IP/MAC Adresse Ihres VoIP Gerätes eingerichtet?
- Haben Sie Ihr VoIP Endgerät in der DMZ der Firewall platziert oder alle Ports > 1024 UDP für Ihr VoIP Gerät bzw. die RTP Ports geöffnet, welche Ihr Gerät/ Ihre Software verwendet?
- Bleiben die Ports konstant offen (Keep-Alive)?
- Bei welchen Ihrer Telefonnummern erscheint das Problem? (Angabe des Datums/Uhrzeit des Versuchs, Anruf von welcher fremden Rufnummer (SIP, Festnetz, Handy), Anruf auf welche fremden Rufnummern (SIP, Festnetz, Handy)

Stellen Sie uns Screenshots der wichtigsten Einstellungen von Telefon, Router, Internet, NAT, Portweiterleitung, Firewall, Fehlermeldung etc. zu, damit wir diese überprüfen können.

Hinweis:

Weitere Informationen zu Problemlösungen finden Sie in unserem Supportbereich.

- **Router (NAT, Portweiterleitung, Firewall)**

Falsch konfigurierte Router können mit der integrierten Firewall zusammen folgende Probleme verursachen:

- Eingehende Anrufe sind nicht möglich (kein klingeln, Rufnummer nicht erreichbar, dauerbesetzt, etc.)
- Eingehende Anrufe sind nur temporär möglich
- Mit einigen VoIP Providern können Sie telefonieren, mit anderen nicht
- Falsche Anmeldung des VoIP Gerätes bei voxphone
- Einseitige Kommunikation (Ihr Gegenüber hört Sie, Sie hören jedoch nichts)
- Probleme bei mehr als einem VoIP Telefon
- Sie hören kein Klingelzeichen
- Das Telefongespräch bricht nach ca. 7 Sekunden oder 7 Minuten ab
- Abgehackte oder verzerrte Sprache (mangelnde Bandbreite ohne QoS und Bandbreitenmanagement)

Diese Probleme sind an die VoIP-, NAT- und Firewall-Fähigkeit Ihres Routers gebunden. Beim Kauf eines Routers sollten Sie grossen Wert auf die VoIP Unterstützung und das Bandbreitenmanagement eines Routers in Bezug auf das SIP und das RTP Protokoll legen.

Bei "älteren", aber guten Modellen sollte ein Firmwareupdate ausreichen. Sollte es danach immer noch nicht funktionieren, sollten Sie folgende 5 Punkte versuchen:

6. Port forwarding

- a. Vergeben Sie feste IP Adressen (bei Modellen, welche Ihre Clients bei automatischer IP Adressvergabe über DHCP nicht über die MAC Adresse ansprechen können)
- b. Richten Sie ein Port forwarding für **Port 5060 UDP** auf die IP / MAC Adresse Ihres VoIP Geräts ein. Dadurch beheben Sie meistens die Klingel-Problematik (es läutet schon mal bei Ihnen)

7. Firewall

- a. Öffnen Sie alle Ports **>1024 UDP** für Ihr VoIP-Gerät bzw. die der RTP Ports, welche Ihr Gerät / Ihre Software verwendet oder
- b. Platzieren Sie das VoIP Gerät in der **DMZ** Ihrer Firewall. Dadurch hören Sie das Rufzeichen oder die Sprache an Ihrem Telefon

8. STUN Server

Richten Sie bei voxphone **keinen STUN Server** ein. voxphone verwendet einen eigenständigen Mechanismus. Sollten Sie eine spezielle PBX verwenden, welche einen STUN Server zwingend benötigt, so wenden Sie sich an unseren Support (Ticket eröffnen) und verwenden Sie keinen fremden STUN Server. Gerne helfen wir Ihnen weiter.

9. UPnP

Sie können sich bei modernen, hochwertigen Geräten viele Unannehmlichkeiten sparen, wenn Sie **UPnP auf dem Router aktivieren**, sofern Router und VoIP Gerät UPnP unterstützen.

10. SIP ALG

Falls vorhanden, SIP ALG (Application Layer Gateway) deaktivieren. Vor allem bei den Zyxel 2602 und 2302 führt diese Funktion zu einer einseitigen Kommunikation.

Sollten Sie bei älteren oder nicht VoIP-tauglichen Routern für Ihre Clients feste IP Adressen vergeben müssen, können Sie Ihr privates Netz z.B. wie folgt konfigurieren:

- Endgeräte erhalten eine statische IP innerhalb des gleichen Subnetzes des Routers (aber ausserhalb des DHCP-Ranges)
- Weiterleitung der Ports 5060 UDP auf diese statische IP des VoIP Endgerätes
- VoIP Endgerät in der DMZ der Firewall platzieren (oder Ports >1024 UDP öffnen)

Einfaches praktisches Beispiel:

- Subnetz: 192.168.1.0
- Gemeinsame Maske: **255.255.255.0**
- IP des Routers für das interne Netz: 192.168.1.1
- DHCP-Range durch den Router: 192.168.1.2 - 192.168.1.30
- Mögliche statische IP Adressen des VoIP Gerätes: 192.168.1.31 - 192.168.1.254
- Ports 1024-65535 UDP für die statische IP Adresse des VoIP Endgerätes freigeben

Hinweis:

Weitere hilfreiche Informationen zu diesem Thema finden Sie im Dokument "**Richtlinien zur Netzwerkkonfiguration**". Dieses Dokument finden Sie Im Downloadbereich im Menu "Sonstiges".

Allgemeines

- *Benötige ich einen STUN-Server?*

Richten Sie bei voxphone **keinen STUN Server** ein. voxphone verwendet einen eigenständigen Mechanismus. Sollten Sie eine spezielle PBX verwenden, welche einen STUN Server zwingend benötigt, so wenden Sie sich an unseren Support (Ticket eröffnen) und verwenden Sie keinen fremden STUN Server. Gerne helfen wir Ihnen weiter.

- *Welche Codecs empfiehlt voxphone?*

Wir empfehlen die Codecs G711a und G711u (auch PCMA und PCMU genannt) zu priorisieren, da diese gute qualitative Eigenschaften aufweisen und von den meisten Telefon-Apparaten unterstützt werden.

Da die meisten Gespräche „Peer to Peer“ geroutet werden, hat voxphone keinen Einfluss auf den verwendeten Codec zwischen den beiden Teilnehmern. Dies kann auch ein von voxphone nicht unterstützter Codec sein wie z.B. G722, G723, G726, G728, etc.

Falls ein Codec verwendet wird, der durch die Gegenstelle nicht unterstützt wird, kann keine Sprachverbindung aufgebaut werden.

- *Wird HD-Qualität unterstützt?*

voxphone unterstützt HD-Qualität mit dem Opus-Codec

Der Opus-Codec bietet kristallklaren Sound in HD-Qualität. Hierbei handelt es sich um ein junges Audio-Format, das eine Vielzahl nützlicher Eigenschaften in sich vereint. Ähnlich MP3 oder Vorbis verkleinert ein Opus-Codec Audiodaten mittels verlustbehafteter Reduktion anhand eines psychoakustischen Modells.

voxphone unterstützt als einer der ersten Liechtensteiner und Schweizer VoIP-Provider den Opus-Codec.

Produkte / Optionen / Tarife

Produkte

- *Wer (LI / CH) kann einen voxphone office oder business-Account eröffnen?*
Grundsätzlich können voxphone office- und business-Konten von jedem eröffnet werden, es gibt jedoch Voraussetzungen:
 - Eröffnung voxphone office- oder business-Konto für Liechtenstein (Anmeldung über voxphone.net)
 - Falls Sie keinen Wohn- oder Geschäftssitz in Liechtenstein haben, muss zur Verifizierung eine Kopie Ihres Passes oder Identitätskarte (Handelsregisterauszug für Firmen) eingereicht werden
 - Keine weiteren Voraussetzungen
 - Eröffnung voxphone office- oder business-Konto für die Schweiz (Anmeldung über voxphone.net)
 - Falls Sie keinen Wohn- oder Geschäftssitz in der Schweiz haben, muss zur Verifizierung eine Kopie Ihres Passes oder Identitätskarte (Handelsregisterauszug für Firmen) eingereicht werden
 - Keine weiteren Voraussetzungen

Hinweis:

Beachten Sie, dass bei jeder Anmeldung die Angaben vollständig und korrekt auszufüllen sind.

- *Kann ich eine bestehende voxphone-Rufnummer in ein Sammelkonto einbinden?*
Ja, sämtliche Rufnummern (voxphone private) können problemlos in ein Sammelkonto (voxphone office, voxphone business) übernommen werden.

Bitte eröffnen Sie hierzu ein neues Support-Ticket mit folgendem Inhalt:

1. Die zu integrierende Rufnummer
2. Sammelkonto-ID (4-stellig), in welches die Rufnummer verschoben werden soll
3. Sie müssen sich als Inhaber der Rufnummer und des Sammelkontos identifizieren

Hinweise:

Der Kontoauszug und automatische Kreditkartenzahlungen können leider nicht übernommen werden.

Sobald die Rufnummer im Sammelkonto registriert ist, wird eine monatliche Grundgebühr für diese Rufnummer verrechnet.

▪ *Ich möchte mein Konto auflösen. Wie muss ich vorgehen?*

Falls Sie Ihr Konto auflösen möchten, eröffnen Sie hierzu ein neues Support-Ticket mit folgendem Inhalt:

1. Das zu löschende Konto (Benutzerkennung oder Rufnummer)
2. Per wann das Konto aufgelöst werden soll
3. Nennen Sie die im Konto hinterlegte E-Mail-Adresse (zur Identifikation)

Hinweise:

Beachten Sie, dass ein vorhandenes Guthaben nur bei Sammelkonten (Business Produkte) zurückgefordert werden kann.

Sie können Ihr Guthaben auch vor der Auflösung auf ein anderes voxphone Konto transferieren lassen.

▪ *Was passiert, wenn ich mein Konto längere Zeit nicht mehr benutze?*

Gemäss unseren AGB's werden unbenutzte Konten wie folgt behandelt:

- Unbenutzte voxphone Konten werden nach 60 Tagen gelöscht und die Rufnummern werden wieder freigegeben. Massgebend für die Berechnung dieser Frist ist der letzte getätigte Anruf über die voxphone Rufnummer. Ist kein Guthaben auf dem voxphone-Konto vorhanden, wird das Konto nach 60 Tagen deaktiviert. Bei einem Guthaben auf dem voxphone Konto gilt eine Frist von 120 Tagen.

Restguthaben

- voxphone.net (Liechtenstein)
 - Allfällige Restguthaben von bereits gelöschten Konten können nicht zurückerstattet werden. Ein Übertrag auf ein anderes voxphone Konto ist jedoch möglich.
- voxphone.net (Schweiz)
 - Allfällige Restguthaben von bereits gelöschten Konten können nicht zurückerstattet werden. Ein Übertrag auf ein anderes voxphone Konto ist jedoch möglich.

Hinweis:

Falls Sie Ihr Konto über längere Zeit nicht nutzen, erhalten Sie mehrere E-Mails, die Sie auf diesen Umstand aufmerksam machen. Ihr Konto wird nicht ohne Vorinformation deaktiviert und Sie haben die Möglichkeit, Ihr Konto weiterhin zu nutzen.

Optionen

voxphone voice- und faxbox

- *Java Fehlermeldung (insufficient audio permissions)*

Um das Berechtigungsproblem von Java zu beheben, muss man folgend vorgehen:

1. Windows-Explorer als Administrator ausführen
2. In Benutzerverzeichnis wechseln (C:\Benutzer*Benutzername* oder C:\Dokumente und Einstellungen*Benutzername*)
3. Datei ".java.policy" erstellen (Rechtsklick - Neu - Textdokument, anschliessend datei umbenennen in .java.policy -> Endung .txt muss auch ersetzt werden)
4. Datei öffnen mit Editor
5. Folgende Zeilen einfügen und speichern/schliessen:

```
grant {  
    permission javax.sound.sampled.AudioPermission "record";  
};
```

- *Welche Faxbox wird im Zusammenhang mit Weiterleiten verwendet?*

Unabhängig von Ihren Weiterleitungs-Einstellungen wird bei Unerreichbarkeit stets die Voice-/Faxbox der Hauptnummer, falls vorhanden, aktiviert. Dabei ist es irrelevant, auf welcher Ebene die Unerreichbarkeit aufgetreten ist. Ist keine Voice-/Faxbox vorhanden, so wird das Besetzzeichen ausgegeben. Bitte beachten Sie, dass dies nur der Fall ist, wenn Sie beim "eingehenden Anrufverhalten" der Hauptnummer in der Rufnummernübersicht die Standarteinstellung "Klingeln, weiterleiten, voicemail" ausgewählt haben.

Beispiel:

Nummer 1 > Nummer 2 > Nummer 3.

Erkennt unser System bei Nummer 3, dass der Benutzer unerreichbar ist, wird die Voice-/Faxbox der Nummer 1 aktiviert.

- *Sie können Ihre Voicemail-Ansage nicht speichern. Wieso?*

Wenn unten links in der Fusszeile die Fehlermeldung "Fehler auf der Seite" oder "Error on page" zu sehen ist, liegt womöglich ein JavaScript-Fehler vor, daher können Sie den Link zum Speichern nicht betätigen, da dieser über JavaScript gesteuert wird.

Versuchen Sie:

1. die Seite erneut zu laden und den Vorgang noch einmal durchzuführen.
2. Browser updaten
3. die neuste Java-Version installieren. Die veraltete Java-Version ist meistens die Hauptursache.

Sollte dies nicht klappen, sollten Sie einen anderen Browser wie Chrome, Firefox oder Opera versuchen.

- *Warum empfangen Sie keine Fax-/Voice-Nachrichten mehr?*

Wenn Sie keine Fax-/Voice-Nachrichten mehr erhalten, kann dies 2 Gründe haben:

1. **Maximale Speichergrösse von 10 MB der Inbox**

Beachten Sie, dass die Inbox auf eine maximale Speichergrösse von 10 MB beschränkt ist. Falls dieser Speicher ausgelastet ist, können keine weiteren Voice-/Fax-Nachrichten mehr empfangen werden. voxphone empfiehlt deshalb beim Weiterleitungsmodus (Action) stets "Weiterleiten" zu hinterlegen. (Es werden keine Kopien der Nachrichten in der Inbox erstellt)

2. **Kontostand ist im Minus**

Wenn Ihr Kontostand im Minus ist, können keine Voice-/Fax-Nachrichten mehr empfangen werden.

Bestellung / Kündigung

- *Vorgehen bei Bestellung Voice-/Faxbox oder Flat-Angebot*

Wenn Sie eine der voxphone Optionen bestellen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Loggen Sie sich über my.voxphone.net auf Ihr Konto ein
2. Gehen Sie in das Menu "Optionen"
3. Klicken Sie auf die gewünschte Option und beachten Sie die weiteren Informationen

Die Bestellung wird sofort ausgeführt.

SIP-Trunking

- *Bietet voxphone SIP-Trunking an?*

Ja, voxphone bietet die Möglichkeit von SIP-Trunking an. Diese Funktion kann direkt über das Benutzerkonto im Menu "Produktebestellung" bestellt werden (nur bei Sammelkonten voxphone office oder voxphone business). Wenn Sie eine Telefonanlage mit SIP-Trunk-Option nutzen möchten, können Sie in diesem Menu die gewünschten Rufnummern direkt dem SIP-Trunk hinzufügen.

voxphone Flat for Business

- *Gibt es ein Flat-Angebot nur für das Schweizer Mobilnetz?*

Nein, voxphone bietet keine Flatoption nur für das Schweizer Mobilnetz an.

- *Ist das inkludierte Minutenvolumen auf einzelne Rufnummern zugeteilt?*

Nein, das inkludierte Minutenvolumen pro ausgehender Kanal ist nicht auf Rufnummern zugeteilt, sondern gilt für alle Rufnummern im voxphone business-Konto.

Beispiel:

Sie bestellen die Option voxphone Flat for Business Fix&Mobile mit 5 Kanälen. D.h. Sie haben total 3'000 Minuten in das LI + CH + EU Festnetz und 900 Minuten in das LI + CH + EU Mobilnetz zur Verfügung, unabhängig wieviele Rufnummern Sie aktiv nutzen oder mit welcher Rufnummer Sie telefonieren.

- *Was passiert mit dem nichtgenutzten Minutenvolumen?*

Die nichtgenutzten Minuten entfallen Ende Monat und können nicht auf den Folgemonat übertragen werden.

- *Wie kann die Option voxphone flat for business bestellt werden?*

Die voxphone Flat-Option kann schnell und einfach im Benutzerlogin über das Menu „Optionen“ bestellt werden.

Die Bestellung wird sofort ausgeführt.

- *Besteht eine Kündigungsfrist für die voxphone Flat for Business Option?*

Nein, es gibt keine Kündigungsfrist und die Option kann per sofort deaktiviert werden.

- *Ich bin Privatkunde. Kann ich die voxphone Flat for Business Option abonnieren?*

Leider ist dies nicht möglich. Die voxphone business flat kann nur von Kunden mit einem voxphone business-Konto bestellt werden.

Es besteht jedoch die Möglichkeit, dass Ihr bestehendes voxphone private-Konto in ein voxphone business-Konto umgewandelt wird. Wenn Sie dies wünschen, setzen Sie sich bitte mit unserem Kundensupport in Verbindung. Gerne beraten wir Sie.

voxphone flat private saver / max

- *Werden die Gesprächskanäle auf Anzahl bestellte Flatoptionen reduziert?*

Nein, die Anzahl Gesprächskanäle bleibt wie zuvor gemäss Abonnement bestehen. Privatkunden können nur eine Flatoption pro Anschluss aktivieren.

IVR Sprachmenü

- *Welche Sampling-Rate der Sprachfiles ist für das IVR-Sprachmenü ideal?*

Ideal ist die folgende Konfiguration:

PCM8000 (8000 Hz), 8 Bit, Mono

- *Welche Audio-Formate werden beim Sprachmenü (IVR) akzeptiert?*

Die folgenden Formate werden vom IVR unterstützt:

aiff, au, gsm, mp3, ogg, raw, wav

Tarife

- *Die erste Minute kostet bei mir mehr als ihr angegebener Minutentarif. Warum?*

Bei jedem ausgehenden Telefonat wird in der ersten Gesprächsminute eine Verbindungsaufbauggebühr zusätzlich zum Minutentarif verrechnet (nur wenn ein Gespräch zustande kommt). Diese Gebühr ist je nach Land unterschiedlich hoch. Jede weitere Gesprächsminute wird zu unseren normalen Minutentariifen verrechnet.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website im Menu "**Tarife**".

- *Gibt es bei Auslandsgesprächen auch Normal- und Niedertarife?*

Nein, bei Auslandsgesprächen gelten Einheitstarife.

- *Welche Kosten entstehen einem Anrufer, wenn er mich auf meine voxphone-Rufnummer anruft?*

Die Anruferkosten für den Anrufer hängen von dessen Telefonanbieter ab. Dies ist grundsätzlich der Lokaltarif. (Festnetzтарif)

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Ihren Telefonanbieter.

- *Was kosten mich eingehende Anrufe?*

Eingehende Anrufe (ohne Anrufweiterleitung) sind für Sie immer kostenlos.

Haben Sie jedoch eine Anrufweiterleitung aktiviert, müssen Sie die Kosten für diese Weiterleitung (falls kostenpflichtig) tragen. In einem solchen Fall werden die selben Tarife/Konditionen verwendet, als würden Sie ein ausgehendes Telefonat führen.

- *Was ist voxphone On-Net?*

Die voxphone **On-Net** Tarife gelten zwischen allen Anrufen auf dem voxphone eigenen Netz (zwischen voxphone Kunden). Dabei spielt es keine Rolle welche Rufnummer gewählt wird.

| Netz | Andere Bezeichnung | Beschreibung |
|-----------------|--------------------|--|
| | Customer Network | Dies ist das Netz innerhalb des selben Kunden. Wenn der Kunde einer Rufnummer anruft welche sich in seinem eigenen Bereich befindet dann erscheint "Customer Network" in der Anrufliste. |
| voxphone On-Net | Reseller Network | Dies ist das Netz innerhalb voxphone. Dies betrifft alle voxphone Kunden sowie alle Kunden von einem voxphone Partner+. |
| andere On-Net | Systemwide Network | Dies ist ein Verbund mehrerer Anbieter. Ist der angerufene Teilnehmer Kunde eines verbundenen Anbieters, so gelten diese Tarife. |

Bei On-Net Anrufen gelten immer dieselben Tarife, unabhängig um welche Landesvorwahl es sich handelt.

Allgemeines

- *Ich habe mich angemeldet aber keine Daten erhalten. Was kann ich tun?*

Grundsätzlich erhalten Sie die Zugangsdaten innert 24h nach dem Abschicken der Anmeldung (an Werktagen).

Die Zugangsdaten werden per E-Mail verschickt. Falls Sie nach dieser Frist keine E-Mail erhalten haben sollten, so überprüfen Sie bitte Ihre(n) Spam-Ordner. Sollte das E-Mail auch dort nicht auffindbar sein, so setzen Sie sich bitte mit dem voxphone-Support in Verbindung. (Ticket eröffnen)

- *Kann ich auch auf Rechnung mit voxphone telefonieren?*

Ja, dies ist möglich. Um auf Rechnung mit voxphone zu telefonieren, benötigen Sie unseren voxphone business Anschluss. **(Nur für LI- und CH-Kunden)**

Weitere Informationen zu diesem Produkt finden Sie auf unserer Website.

- *Was kostet eine Anmeldung bei voxphone?*

Grundsätzlich ist die Anmeldung bei voxphone kostenlos.

Einige voxphone Konten haben jedoch eine Setup-Gebühr (einmalige Gebühr, welche bei der Eröffnung fällig wird). Ebenfalls haben alle voxphone Konten monatliche Grundgebühren.

Eine Übersicht über die Setup- und Grundgebühren finden Sie auf unserer Website.

- *Kann voxphone kostenlos und unverbindlich getestet werden?*

Es ist problemlos möglich, voxphone zu testen. Dafür brauchen Sie lediglich ein kostenloses voxphone Test-Konto und das kostenlose Softphone Zoiper.

Anrufe ins kostenpflichtige Fest- oder Mobilfunknetz erfordern die Aufladung Ihres Kontos wenn das gegebene Testguthaben nicht ausreicht.

- *Bietet voxphone einen Verbindungsnachweis an?*

voxphone bietet einen kostenlosen Einzelverbindungsnachweis (Kontoauszug) an.

Sie finden diesen Verbindungsnachweis in Ihrem persönlichen my.voxphone-Benutzerkonto unter dem Menü "Verbindungsübersicht". Dieser Auszug kann man auch im *.csv-Dateiformat herunterladen und mit Excel bearbeiten.

- *Was muss ich machen, wenn ich mit voxphone zufrieden bin und ich nach dem Testen auch kostenpflichtige Gespräche mit voxphone führen will?*

Sie haben bereits eine Rufnummer und ein Benutzerkonto.

Damit Sie kostenpflichtige Gespräche führen können, brauchen Sie nur einen entsprechenden Betrag auf Ihr Benutzerkonto einzuzahlen. Sie können den Betrag per Banküberweisung oder mit Kreditkarte einzahlen. Sobald der Betrag bei voxphone eingegangen ist und das Guthaben in Ihrem Benutzerkonto gutgeschrieben ist, können Sie kostenpflichtige Telefongespräche führen.

Die Bankverbindungsangaben finden Sie in Ihrem Benutzerkonto oder auf unserer Homepage unter folgendem Link: <https://www.voxphone.net>

- *Muss ich einen Vertrag unterzeichnen?*

Nein, grundsätzlich müssen Sie bei voxphone keinen Vertrag unterzeichnen. Mit der Anmeldung akzeptieren Sie unsere AGB's und Sie erhalten Ihr Kundenlogin. Sie können sofort telefonieren.

Einzige Ausnahme ist der voxphone business Anschluss. Bevor dieser Anschluss aktiviert wird, muss ein Dienstleistungsvertrag mit beiliegendem Handelsregisterauszug unterzeichnet werden. **(Nur für LI- und CH-Kunden)**

Weitere Informationen zu diesem Produkt finden Sie auf unserer Website.

- *Kann bei einer Kündigung ein Restguthaben zurückerstattet werden?*

Die nachstehenden Informationen gelten für LI- und CH-Kunden:

Ein allfälliges Restguthaben kann nur bei voxphone business Konten zurückerstattet werden. Bei allen anderen Produkten besteht lediglich die Möglichkeit, dass das Guthaben auf ein anderes voxphone Konto übertragen werden kann.

- *Was passiert wenn nicht genügend Guthaben auf meinem voxphone Konto ist?*

Wenn Ihr Kontostand im **Minus** ist, wird das Konto für eingehende und ausgehende Gespräche gesperrt (auch für SIP-SIP Gespräche). Sobald das Konto wieder aufgeladen ist, stehen Ihnen alle Dienste wieder zur Verfügung.

Falls Ihr Guthaben während einem Telefongespräch auf CHF 0.00 sinkt, wird das Gespräch abgebrochen.

Wenn nicht genügend Guthaben auf Ihrem Konto ist, müssen Sie für kostenpflichtige Gespräche zuerst ein entsprechendes Guthaben einzahlen.

Anrufe auf Notrufnummern sind ohne Guthaben möglich.

- *Besteht bei voxphone eine Mindestvertragslaufzeit?*

Nein, bei voxphone besteht grundsätzlich keine Mindestvertragslaufzeit ausser sie wurde bei Vertragsabschluss ausdrücklich erwünscht um die attraktive Gutschrift zu erhalten.

Sämtliche voxphone Produkte (ausgenommen voxphone business und internationale Rufnummern sowie Mehrwertdienst-Nummern) können per sofort gekündigt werden.

Bei voxphone business-Konten und internationalen Rufnummern besteht eine Kündigungsfrist von 30 Tagen auf Monatsende.

Security-Features

Anrufer blockieren

- *Können Filter gleichzeitig auf mehreren voxphone-Rufnummern eingerichtet werden?*
Nein, dies ist leider nicht möglich. Filter müssen für jede voxphone-Rufnummer einzeln aktiviert resp. deaktiviert werden.
- *Ist die Funktion "Anrufe blockieren" gebührenpflichtig?*
Nein, diese wie auch alle anderen Security-Features sind kostenlos.
- *Was hört ein blockierter Anrufer, wenn er auf meine voxphone-Rufnummer anruft?*
Je nach Telefonie-Provider des Anrufers ertönt eine andere Meldung. Wir haben Ihnen die wichtigsten zusammengetragen:

Meldung für voxphone-Kunden:

"The user you are trying to reach is unavailable."

Meldung für Swisscom-Kunden:

"Der Nutzer, den Sie erreichen möchten ist nicht verfügbar. Auf dieser Rufnummer können zurzeit keine Anrufe empfangen werden."

Meldung für Sunrise-Kunden:

"Der Nutzer, den Sie erreichen möchten ist nicht verfügbar."

Meldung für Salt.-Kunden:

"Der Nutzer, den Sie erreichen möchten ist nicht verfügbar."

Service Nummern & Destinationen sperren (Geo-blocking)

- *Welche Länder sind in den Sperrsets enthalten?*
In diesem Artikel erfahren Sie, welche Länder in welchem Sperrset für ausländische Destinationen enthalten sind.

Wenn Sie diese Sperrsets aktivieren, sind ausgehende Anrufe in die enthaltenen Länder nicht mehr möglich.

Zentraleuropa (exkl. LI und CH):

Deutschland, Frankreich, Italien, Luxemburg, Österreich

West- und Nordeuropa:

Andorra, Belgien, Dänemark, Finnland, Irland, Island, Malta, Monaco, Niederlande, Norwegen, Portugal, San Marino, Schweden, Spanien, Grossbritannien, Färöer Inseln, Gibraltar

Südosteuropa:

Albanien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Estland, Griechenland, Kosovo, Kroatien, Lettland, Litauen, Mazedonien, Moldawien, Montenegro, Polen, Rumänien, Serbien, Slowakei, Slowenien, Tschechien, Türkei, Ukraine, Ungarn, Weissrussland

Nordamerika:

Amerikanisch-Samoa, Amerikanische Jungferninseln, Anguilla, Antigua und Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermuda, Britische Jungferninseln, Costa Rica, Dominica, Dominikanische Republik, El Salvador, Grenada, Grönland, Guadeloupe, Guatemala, Haiti, Honduras, Jamaika, Kaimaninseln, Kanada, Kuba, Martinique, Mexiko, Montserrat, Nicaragua, Niederländische Antillen, Panama, Puerto Rico, Saint Kitts und Nevis, Saint Martin, Saint Pierre und Miquelon, Saint-Barthélemy, St. Lucia, St. Vincent und die Grenadinen, Trinidad und Tobago, Turks- und Caicosinseln, United States Minor Outlying Islands, USA

Südamerika:

Argentinien, Bolivien, Brasilien, Chile, Ecuador, Falkland Islands, Französisch-Guayana, Guyana, Kolumbien, Paraguay, Peru, Suriname, Uruguay, Venezuela, Bonaire, Curacao, Saba

Afrika:

Ägypten, Algerien, Angola, Äquatorialguinea, Äthiopien, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Dschibuti, Elfenbeinküste, Eritrea, Gabun, Gambia, Ghana, Guinea, Guinea-Bissau, Kamerun, Kap Verde, Kenia, Komoren, Demokratische Republik Kongo, Republik Kongo, Lesotho, Liberia, Libyen, Madagaskar, Malawi, Mali, Marokko, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Mosambik, Namibia, Niger, Nigeria, Réunion, Ruanda, Sambia, São Tomé und Príncipe, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Simbabwe, Somalia, St. Helena und Tristan da Cunha, Südafrika, Sudan, Südsudan, Swasiland, Tansania, Togo, Tschad, Tunesien, Uganda, Zentralafrikanische Republik

Asien:

Afghanistan, Armenien, Aserbaidshan, Bahrain, Bangladesch, Bhutan, Brunei, China, Georgien, Hongkong, Indien, Indonesien, Irak, Iran, Israel, Japan, Jemen, Jordanien, Kambodscha, Kasachstan, Katar, Kirgisistan, Kokosinseln, Kuwait, Laos, Libanon, Macao, Malaysia, Malediven, Mongolei, Myanmar, Nepal, Nordkorea, Oman, Osttimor, Pakistan, Palästinensische Gebiete, Philippinen, Russland, Saudi-Arabien, Singapur, Sri Lanka, Südkorea, Syrien, Tadschikistan, Taiwan, Thailand, Turkmenistan, Usbekistan, Vereinigte Arabische Emirate, Vietnam, Weihnachtsinsel, Zypern

Australien & Ozeanien:

Australien, Fidschi, Kiribati, Marshall Inseln, Mikronesien, Nauru, Neuseeland, Palau, Papua Neuguinea, Salomonen, Samoa, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Cookinseln, Französisch-Polynesien, Neukaledonien, Niue, Tokelau, Wallis und Futuna

Antarktika:

Antarktis

- *Ist die Funktion Destinationen & Servicenummern sperren gebührenpflichtig?*
Nein, diese wie auch alle anderen Security-Features sind kostenlos.
- *Können individuelle Sperrsets kreiert werden?*
Nein, dies ist nicht möglich. Es stehen nur die vordefinierten Sperrsets zur Verfügung.
- *Ich will nur noch in die Schweiz und Liechtenstein telefonieren können. Ist dies möglich?*
Ja, dies ist möglich. Aktivieren Sie hierzu alle Sperrsets von ausländischen Destinationen. Sind alle Sperrsets aktiviert, sind nur noch Anrufe in die Schweiz und Liechtenstein möglich.
- *Können Sperrsets gleichzeitig auf mehreren voxphone-Rufnummern eingerichtet werden?*
Nein, dies ist leider nicht möglich. Die Sperrsets müssen für jede voxphone-Rufnummer einzeln aktiviert resp. deaktiviert werden.

Rufnummern & Portierung

Portierung

- *In welchen Ländern bietet voxphone die Vollportierung an?*
voxphone bietet **nur in der Schweiz** die Vollportierung an.

In Liechtenstein ist lediglich die Teilportierung möglich. Dies aufgrund der aktuellen Gesetzeslage.

- *Ich habe einen Kabelanschluss. Kann ich meine Rufnummer zu voxphone portieren?*
Ja, die Vollportierung Ihrer Rufnummer ist problemlos möglich. (**Nur bei CH-Rufnummern**)

Hinweis:

Falls Sie nur eine Rufnummer zu voxphone portieren möchten und noch kein Konto haben, empfiehlt es sich, ein voxphone private porting Konto zu bestellen.

Weitere Informationen dazu finden Sie auf unserer Website.

- *Was ist eine Teilportierung?*
Eine Teilportierung ist nicht mit einer Vollportierung zu vergleichen.

Wenn Sie Ihre bestehende Rufnummer bei voxphone teilportieren, können Sie **lediglich ausgehende Telefonate** mit voxphone führen. Alle eingehenden Telefonate auf Ihre bestehende Rufnummer werden weiterhin über Ihren bisherigen analogen oder ISDN-Anschluss empfangen.

Mit der Teilportierung haben Sie die zusätzliche Möglichkeit, mit Ihrer bestehenden Rufnummer über VoIP ausgehende Telefonate zu führen.

Hinweise:

Eine Teilportierung Ihrer Rufnummer tangiert Ihren bisherigen Anschluss nicht.

Ausnahme: Wenn Ihnen ein anderer voxphone Kunde auf die teilportierte Rufnummer anruft, sind Sie für ihn auch eingehend auf der teilportierten Rufnummer erreichbar. (Also nur bei SIP-SIP Verbindungen von voxphone zu voxphone)

- *Kann ich eine Rufnummer von voxphone zu einem anderen Anbieter portieren?*

Ja, dies ist problemlos möglich. (**nur für CH-Rufnummern**)

- Bei voxphone Rufnummern ist eine Wegportierung erst nach 6 Monaten nach Nummerzuteilung und Begleichung aller offenen Forderungen möglich. Falls Sie beabsichtigen, früher zu kündigen, wird eine Strafbüße fällig
- Vollportierte Rufnummern eines anderen Providers können jederzeit wieder wegportiert werden.

Bei Fragen betreffend Konditionen, Ablauf oder Kosten beim neuen Provider setzen Sie sich bitte direkt mit diesem in Verbindung.

- *Ich möchte meine Rufnummer(n) portieren, habe aber meinen Anschluss bereits gekündigt. Was mache ich nun?*

Nachfolgende Informationen gelten nur für **zu vollportierende CH-Rufnummern**:

Wenn Sie Ihren Festnetzanschluss bereits vor Ihrer Portierung gekündigt haben, beachten Sie bitte zuerst Ihr Kündigungsdatum und das Datum der Portierung:

- Liegt die Portierung noch vor dem Kündigungsdatum, dann besteht kein Problem.
- Wird Ihre Nummer jedoch vor dem Portierungsdatum gekündigt, so setzen Sie sich umgehend mit Ihrem bisherigen Anbieter in Verbindung und verzögern Sie die Kündigung bis zum Datum der Portierung.

Hinweis:

Portierungen können nur mit aktiven Rufnummern durchgeführt werden. Bitte achten Sie immer darauf, dass die zu portierenden Rufnummern beim vorherigen Anbieter aktiv sind.

- *Mit welchen Kosten muss ich bei Portierungen rechnen?*

Wichtig: Dieser Artikel gilt nur für CH-Rufnummern!

| | voxphone business | voxphone office | voxphone private porting |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Einmalige Kosten | | | |
| 1 Rufnummer | CHF 25.- | CHF 25.- | CHF 0.-* |
| 1-10 Rufnummern | CHF 25.- p.Port.Block | CHF 25.- p.Port.Block | - |
| DDI Rufnummernblock | CHF 350.- | CHF 350.- | - |

*Wenn Sie lediglich eine Rufnummer mit einem voxphone private porting Konto portieren möchten, ist die Portierung kostenlos. Wichtig ist, dass Ihr Konto mit CHF 200.-- aufgeladen ist, damit wir die Portierung durchführen können. Nach der Portierung kostet das vollportierte voxphone private porting Konto CHF 5.00 pro Monat.

Hinweise:

Die oben genannten Kosten verstehen sich pro Portierungsauftrag und nicht pro Rufnummer.

Wenn Sie mehrere Rufnummern aus einem ISDN Anschluss portieren möchten, wird nur immer eine Portierung verrechnet, unabhängig davon, ob Sie nur 1 oder 10 Rufnummern portieren wollen.

Wenn Sie ein voxphone office, business oder Callcenter Konto haben, kosten die vollportierten Rufnummern CHF 3.00 pro Monat.

Eine Vollportierung dauert in der Regel 3 Wochen.

- *Kann ich meine Rufnummer behalten?*

Für Kunden mit CH-Rufnummer(n):

Übernehmen Sie Ihre Rufnummer(n) zu 100% zu voxphone (Vollportierung). Dabei wird Ihr Festnetz-Anschluss gekündigt. Beachten Sie, dass somit auch ein evtl. vorhandener ADSL-Anschluss nicht mehr brauchbar wäre. Falls Sie den ADSL-Anschluss behalten möchten, wäre eine "teilweise Vollportierung" zu bestellen. Eine Teilportierung wäre ebenfalls möglich.

Für Kunden mit LI-Rufnummer(n):

Eine Vollportierung der bestehenden Rufnummer ist leider nicht möglich, sondern lediglich eine Teilportierung. Ihre Festnetzleitung bleibt bestehen. Eingehende Anrufe werden, wie bisher, über die Fixnetlinie geleitet, ausgehende Anrufe können aber neu über voxphone (Internet) geführt werden. Sie benötigen dazu passende Hardware.

- *Ich möchte meine Rufnummer(n) zu voxphone portieren, wie muss ich vorgehen?*
Nachfolgende Informationen gelten **nur für CH-Rufnummern!**

Analog ADSL (1 Rufnummer)

Um eine einzelne Rufnummer zu voxphone zu portieren, sind folgende Schritte zu tätigen:

1. Eröffnen Sie ein neues voxphone private porting Konto auf unserer **Website**.
2. Nachdem Sie die Zugangsdaten für Ihr Konto erhalten haben, müssen Sie sich einloggen. Wenn Sie eingeloggt sind, muss die Vollportierung explizit bestellt werden. (Zum jetzigen Zeitpunkt ist Ihre Rufnummer lediglich teilportiert!) Die Bestellung für die Vollportierung finden Sie im Menu "**Produktebestellung**".
3. Nach der Bestellung der Vollportierung erhalten Sie ein Formular, welches Sie unterzeichnen und an voxphone zurücksenden müssen.
4. Beim Portierungszeitpunkt wird Ihre bestehende Rufnummer komplett durch voxphone übernommen.

Digital ADSL (ISDN, mehrere Rufnummern)

1. Eröffnen Sie ein voxphone office oder voxphone business Konto über unsere Homepage. (falls Sie alle Rufnummern in einem Konto verwalten möchten)

1. Sie können dies direkt über unsere **Website** machen. Wählen Sie zwischen den Produkten "voxphone office" und "voxphone business".
2. Bestellen Sie die Vollportierung für die gewünschten Rufnummern nach dem Eröffnen des Kontos aus Ihrem persönlichen Benutzerlogin (<https://my.voxphone.net:8444/>) unter dem Menu "**Produktebestellung**".
3. Nach der Bestellung der Vollportierung erhalten Sie ein Formular, welches Sie unterzeichnen und an voxphone zurücksenden müssen.
4. Beim Portierungszeitpunkt wird/werden Ihre bestehende(n) Rufnummer(n) komplett durch voxphone übernommen.

Wichtige Hinweise:

Der gesamte Portierungsvorgang dauert ca. 3-4 Wochen.

Wichtig: Kündigen Sie Ihren Festnetzanschluss nicht selber. Die Kündigung erfolgt über voxphone (das von Ihnen unterschriebene Formular gilt als Kündigung Ihres bestehenden Anschlusses). Bitte beachten Sie, dass sämtliche Services/Dienste auf dem Anschluss ebenfalls gelöscht werden!

Falls Sie weitere Dienstleistungen von andern Anbietern haben, z.B. ein Sunrise Abo, kündigt voxphone nur den Swisscom Anschluss. Klären Sie daher mit Ihrem Abo Anbieter ab, ob die Kündigung zu Ihm durgereicht wurde.

Weitere Informationen zum Thema Portierungen finden Sie auf unserer Website www.voxphone.net

- *Portierung bei der Swisscom ohne Abschaltung des ADSL möglich?*

Swisscom bietet die Möglichkeit an, den Festnetzanschluss (nur Telefonsignal) zu kündigen, wenn man ein ADSL- und Natel Abo bei Swisscom hat.

Auch in Liechtenstein ist es möglich sogenannte «entbündelte» xDSL Anschlüsse bei diversen Internetdienstleistern zu erhalten. Deshalb ist dies in Liechtenstein ähnlich möglich.

Ist es möglich die Nummer zu voxphone zu portieren, ohne dass das ADSL abgeschaltet wird?

Ja, es ist möglich die Nummer zu portieren ohne dass das ADSL abgeschaltet wird. Laut Swisscom wird die bestehende Rufnummer bei der Swisscom durch eine "xy-Rufnummer" ersetzt. Daher muss **IMMER** eine **teilweise Vollportierung** beantragt werden. Ansonsten wird das ADSL aufgelöst.

In Liechtenstein können die modernen Abonnemente flexibel zusammengestellt werden. Die Festnetznummer ist häufig eine Option in den Paketen und kann oft einfach gekündigt werden.

Hinweis:

Wir bitten Sie in solchen Fällen mit der Swisscom, Telecom Liechtenstein oder dem Ihren zuständigen Telefondienstleister im Vorherein den Fall zu besprechen und sich über die geplante Portierung zu informieren.

Rufnummern

Rufnummernanzeige

- *Kann ich meine Rufnummer unterdrücken?*

Ja, dies ist problemlos möglich.

Aus sicherheitstechnischen Gründen können Sie dies aber nicht selber vornehmen. Falls Sie Ihre Rufnummer unterdrücken möchten, eröffnen Sie bitte ein entsprechendes Ticket.

- *Unterstützt voxphone CLIP?*

CLIP (Calling Line Identification Presentation), auch unter dem Begriff Rufnummernanzeige bekannt, wird von voxphone unterstützt.

- *Kann die Absendernummer angepasst werden?*

Ja, dies ist über Ihr Benutzerkonto möglich. Dazu müssen Sie auf das Menü "Rufnummernübersicht" gehen und in der Spalte "Rufnummernanzeige" auf die gewünschte Rufnummer klicken. Im Menü, das sich danach öffnet, stehen Ihnen mehrere Optionen zur Verfügung:

- voxphone Rufnummer: Wählen Sie eine beliebige Rufnummer aus Ihrem voxphone Konto aus, die angezeigt werden soll.
- Privat: Die Rufnummer wird als "anonym" angezeigt.
- Persönlich: Wählen Sie eine Rufnummer aus, welche nicht über Ihren voxphone Anschluss läuft. Dazu muss allerdings ein Inhabernachweis in Form einer Telefonrechnung der gewünschten Rufnummer hochgeladen werden, welcher nicht älter als 6 Monate ist.

Für eine Absendernummer-Anpassung gelten folgende Bestimmungen:

- Sie müssen im Besitz der gewünschten Rufnummer sein (Eine Rechnungskopie muss als Bestätigung vorgewiesen werden)
- Es können sämtliche Liechtensteiner und Schweizer Fest- und Mobilnummern (inkl. Servicenummern wie z.B. 0800 usw.) angezeigt werden
- Rufnummernanzeigen auf 0900er Rufnummern sind nicht gestattet

Bestellung / Bezug

▪ *Kann ich mehrere Rufnummern bestellen?*

Die nachstehenden Produkte sind Einzelkonten und haben entsprechend nur eine Rufnummer:

- voxphone private liberty
- voxphone cprivate porting

Es ist aber problemlos möglich, dass Sie mehrere Konten anmelden und somit auch im Besitz von mehreren Rufnummern sind.

Bei unseren Sammelkonten (voxphone office/business/private pro) können Sie gleichzeitig mehrere Rufnummern bestellen. Ebenfalls besteht die Möglichkeit, dass Sie einen Rufnummernblock (aufeinanderfolgende Rufnummern) bestellen können.

▪ *Ich bin Geschäftskunde. Kann ich Rufnummernblöcke bestellen?*

Folgende Informationen gelten nur für CH-Kunden!

Als Geschäftskunde können Sie Rufnummernblöcke (aufeinanderfolgende Rufnummern) in der Grösse von 5, 10 oder 100 Rufnummern aus sämtlichen Vorwahlbereichen bestellen. (Voraussetzung ist ein voxphone office oder business Konto)

Hinweise:

- Die Rufnummernblöcke sind innert 24 Stunden an Arbeitstagen verfügbar
- Es sind nur die aufgelisteten Vorwahlen verfügbar

▪ *Ich bin Privatkunde. Kann ich Rufnummernblöcke bestellen?*

Damit Sie Rufnummernblöcke bestellen können, benötigen Sie zwingend ein **voxphone office /business oder private pro Sammelkonto**. Als Privatkunde empfehlen wir also das Private Pro-Sammelkonto.

Bei allen anderen Produkten kann entsprechend jeweils nur eine Rufnummer hinterlegt werden.

▪ *Ich wohne im Ausland. Kann ich mir trotzdem eine voxphone-Rufnummer zulegen?*

Ja, dies ist möglich.

Wenn Sie im Ausland wohnen, müssen Sie zur Verifizierung ihrer Person eine Kopie eines amtlichen Ausweises von Ihnen (Pass oder Identitätskarte) zustellen.

Sobald Sie sich für ein voxphone Konto angemeldet haben, erhalten Sie ein entsprechendes Informationsmail.

Handling

- *Kann ich eine Rufnummer an mehreren Endgeräten betreiben?*

Ja, dies ist möglich. Die Funktion "SIP Forking" wird von voxphone unterstützt.

Alle Endgeräte, die auf derselben Rufnummer registriert sind, klingeln gleichzeitig bei einem eingehenden Anruf. Der Anruf wird auf dem Telefon entgegengenommen, welches als erstes abnimmt. Die anderen Telefone hören dann auf zu läuten.

- *Kann man hinter einer 0800er Rufnummer eine voxphone Rufnummer hinterlegen?*
0800er Rufnummern können von den meisten Carrier auf eine voxphone Rufnummer weitergeleitet werden. Dies ist aber durch den Kunden selbst auszuführen und voxphone kann keine 100% Garantie für diesen Zusatzdienst abgeben.
- *Muss ich beim Wählen der Rufnummer die Vorwahlen eingeben?*
Ja, Sie müssen, wie beim Festnetzanschluss, die Vorwahl eingeben.
- *Kann ich mehrere Rufnummern an einem Telefon nutzen?*
Ja, dies ist grundsätzlich möglich. Es hängt jedoch von ihrem Telefon ab, ob dieses auch mehrere Leitungen zur Konfiguration anbietet.

Diverse Fragen

- *Was kostet eine voxphone Rufnummer?*

Dies hängt vom gewählten Produkt ab.

Die Tarife und Grundgebühren entnehmen Sie bitte aus der aktuellen voxphone-Website.

Bei einem Sammelkonto (voxphone office /business oder private pro) hat jede Rufnummer im Sammelkonto eine Grundgebühr.

Die Grundgebühren von allen voxphone Produkten und Rufnummern finden Sie auf unserer Website unter dem jeweiligen Produkt.

- *Wie finde ich meine Rufnummer heraus?*

Ihre Rufnummer leitet sich aus dem Benutzernamen (Benutzerkennung) ab, welcher folgendes Format haben kann:

- CH: 41xxxxxxxx, z.B. 41325112345, ergibt die Nummer 0041 32 511 23 45
- LI: 423xxxxxxxx, z.B. 4233942474, ergibt die Nummer 00423 394 24 74

- *Ist meine voxphone Rufnummer per ENUM abrufbar?*

Nein, dies ist zur Zeit leider nicht möglich.

- *Wie viele Gespräche können pro Rufnummer gleichzeitig geführt werden?*

Seitens voxphone wird hier keine Grenze gesetzt. Sie können entsprechend beliebig viele gleichzeitige Gespräche führen.

Die einzige Einschränkung stellt die Bandbreite des Internetanschlusses dar. Ebenfalls kann es möglich sein, dass die Anzahl paralleler Gespräche durch das Endgerät eingeschränkt wird.

- *Bietet voxphone internationale Rufnummern an?*

Ja, voxphone bietet von diversen Ländern neue, geografische Rufnummern an.

Damit Sie eine internationale Rufnummer beziehen können, benötigen Sie zwingend ein voxphone pro oder voxphone business Konto.

Hinweis:

Weitere Informationen über internationale Rufnummern finden Sie auf unserer Website.

Service Nummern

- *Unterstützt voxphone ausländische Servicerufnummern?*

Nein, leider unterstützt voxphone keine ausländischen Servicerufnummern.

voxphone unterstützt lediglich 99% der Service- und Businessrufnummern in der Schweiz.

Weitere Informationen zu den Servicerufnummern finden Sie auf unserer Website.

- *Können Servicerufnummern angerufen werden?*

voxphone unterstützt Anrufe auf folgende Servicerufnummern:

voxphone.net:

- Notrufnummern (112, 117, 118, 143, 144, 147)
- Kurzwahldienste (161, 162, 163, 164, 187, 1600)
- Auskunftsdienste (1802, 1850, 1818, 1811)
- 99% aller 0900 Rufnummern werden unterstützt

Weitere Informationen zu den Servicerufnummern finden Sie auf unserer Website.

Endgeräte

Hardware / Software

X-Lite

- *Was ist X-Lite?*

X-Lite ist ein Softphone, mit welchem Sie über Ihren PC telefonieren können. Voraussetzungen dafür sind ein voxphone-Konto, ein PC, ein Headset und eine Internetleitung welche VoIP zulässt.

- *Wo kann ich X-Lite downloaden?*

Unter folgendem Link können Sie X-Lite für Windows und Mac OS herunterladen:
<https://www.counterpath.com/x-lite-download/>

- *Ich habe auf meinem X-Lite ein Echo. Was kann ich dagegen tun?*

Wenn Ihr Gespräch über X-Lite v1103 von einem ständigen Hall bzw. Echo begleitet wird, haben Sie folgende Möglichkeiten, dieses Problem zu beheben:

- Benutzen Sie idealerweise ein USB-Headset mit integriertem Mikrofon.
- Bei einigen anderen Mikrofon/Lautsprecher-Varianten kann das Mikrofon eine Rückkopplung verursachen (z.B. Laptop Mikro/Lautsprecher).
- Überprüfen Sie Ihre Mikrofoneinstellungen in Ihren Windows/Linux/Mac-Audioeinstellungen. Dabei sollten Sie auch die Lautstärke überprüfen, denn ein zu lauter Lautsprecherton könnte von Ihrem Mikrofon aufgezeichnet und wiedergegeben werden. Sie hören dann ein Echo/Hall. Dieser Fall tritt meistens bei ungeeigneten Lautsprecher-Mikrofon-Kombinationen auf.
- Ihr Mikrofon ist zu empfindlich eingestellt. Überprüfen Sie dazu Ihre Audioeinstellungen.

Führen Sie nach obigen Schritten eine Audio-Kalibrierung mittels X-Lite durch. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das X-Lite Display und wählen Sie den Menüpunkt "Audioeinstellungs-Hilfe" aus. Der Assistent führt Sie danach durch den Kalibriervorgang.

- *Wo finde ich eine Installationsanleitung zu X-Lite?*

Sie finden die Installationsanleitungen auf dem **Supportportal** im **Download**-Bereich. Im Unterordner **Installationsanleitungen für SIP-Endgeräte** finden Sie Anleitungen zu verschiedenen Geräten von unterschiedlichen Herstellern - u.a. X-Lite.

Falls Sie die Originalanleitungen des Herstellers benötigen, besuchen Sie bitte die entsprechende Hersteller Homepage unter: <https://www.counterpath.com/x-lite/>

- *Mein Gespräch wird bei meinem X-Lite von Aussetzern und schlechter Tonqualität begleitet. Was kann ich dagegen tun?*

Beachten Sie, dass X-Lite je nach Codec bis zu 10kByte/s (~80kBit/s) Up- und Downstream benötigt. Dabei sollten Sie es unterlassen, simultan grössere Dateien runterzuladen. Vor allem zu vermeiden sind P2P-Netzwerke wie Emule oder Bittorrent, da diese die Verbindung erheblich belasten und so eine schlechte Tonqualität herbeiführen können.

Undefinierbare Störgeräusche während des Telefonierens könnten eine Ausprägung von Übersteuerung sein. Mittels Regulierung der Einstellung "Automatic Microfon Gain" (je nach Soundkarten-Treiber vorhanden oder nicht) könnten Sie dieses Problem beheben. Eine weitere Möglichkeit wäre die Überprüfung der Lautstärke Ihres Mikrofons/Lautsprechers.

Falls Sie eine Internetverbindung mit kleiner Bandbreite haben, sollten Sie zusätzlich Ihren Codec anpassen.

- *Ich habe bei meinem X-Lite nur in eine Richtung Ton. Was kann ich dagegen tun?*
- Bei einigen Router/Modem-PC-X-Lite v1103 Kombinationen verursacht die Einstellung "Ja" unter Erweiterte Einstellungen > RTP Settings > Reverse UDP Mapping Rules das Problem, dass Sprache nur in eine Richtung übertragen wird. Sie können das Problem beheben, indem Sie den Wert auf "Nein" abändern.

Eine weitere Möglichkeit wäre das Setzen des Parameters "Sende intere IP" unter Systemeinstellungen > SIP Proxy > [Standard] auf "niemals".

- *Wo erhalte ich Support zu den X-LITE Produkten?*

Weitere nützliche Informationen zu Ihrem X-Lite-Softphone finden Sie auf der Internetseite des Herstellers unter: <http://www.counterpath.com>

- *Ich kann bei X-Lite mein Gesprächspartner nicht hören. Woran liegt das?*

Scheinbar kann es passieren, dass sich das angerufene X-Lite nicht den richtigen Codec raussucht.

Sie können X-Lite aber so konfigurieren, dass es den vom Anrufer gewählten Codec nehmen muss:

1. Wählen Sie die Rufnummer ***7469, damit Sie in die erweiterte Einstellungen kommen.
2. Geben Sie im Feld "Filter" das Stichwort "honor" und klicken Sie auf den Button "Apply Filter". Es erscheint "system:network:honor_first_codec".
3. Durch Doppelklicken auf "system:network:honor_first_codec" öffnet sich der Dialogfenster, wo Sie den Wert von 0 auf 1 eingeben können und mit dem Button "OK" bestätigen können.

- *Mein X-Lite kann von aussen nicht erreicht werden. Was kann ich tun, damit ich erreichbar werde?*

Wenn das X-Lite v1103 von ausserhalb Ihres Netzes nicht erreichbar ist, kann dies unterschiedliche Gründe haben. Beachten Sie Folgendes:

- X-Lite muss auf Ihrem PC vollen Netzzugriff haben
 - Öffnen Sie die für X-Lite notwendigen Ports 5060 (SIP), 8000 (RTP) an Ihrem Router und leiten Sie diese an Ihren PC weiter
 - Setzen Sie den Wert "Proxy-Neuregistrierung (s)" unter X-Lite > Erweiterte Systemeinstellungen > SIP Einstellungen auf 600.
- *Ich möchte X-Tunnels nutzen. Was muss ich einstellen?*

Falls Sie X-Tunnels (kostenlose Lösung von Xten: NAT und Firewall traversal für Endgeräte) in Verbindung mit X-Lite einsetzen wollen, so müssen Sie bei den Einstellungen unter Systemeinstellungen > X-Tunnels Folgendes vornehmen:

- X-Tunnels Host: xten.net
- X-Tunnels Benutzername: (leer lassen)
- X-Tunnels Passwort: (leer lassen)

Alle anderen Einstellungen können so belassen werden wie sie sind.

AVM Fritz!Box

- *Erscheint bei Ihrer Fritzbox beim Anlegen der Portfreigabe eine Fehlermeldung?*

Wird Ihnen in der Benutzeroberfläche der FRITZ!Box die Portfreigabe verweigert? Erscheint nach dem Anlegen der Portfreigabe die Fehlermeldung "FEHLER: Eintrag kollidiert mit interner Regel"?

Die Problematik liegt daran, dass Ihre gewünschte Portfreigabe von Ihrer Fritzbox bereits für interne Dienste verwendet wird.

Vereinzelte Dienste lassen sich deaktivieren (z.B. 21 TCP), was bei den VoIP Ports z.Z. nicht zutrifft.

Je nach FRITZ!Box-Modell werden folgende Ports bereits von Ihrer Fritzbox benutzt:

- TCP-Port 21, wenn die Option "USB-Massenspeicher für Benutzer aus dem Internet freigeben" in der Benutzeroberfläche aktiviert ist (nur bei FRITZ!Box-Modellen mit Anschluss für USB-Zubehör (USB-Host) verfügbar)
- TCP- und UDP-Port 5060 (nur bei FRITZ!Box Fon-Modellen und FRITZ!Box WLAN 3270)
- UDP-Ports 7077-7097 (nur bei FRITZ!Box Fon-Modellen und FRITZ!Box WLAN 3270)
- TCP-Port 8089 (nur bei FRITZ!Box Fon-Modellen und FRITZ!Box WLAN 3270)

Alternativ können Sie so vorgehen:

Falls möglich, sollten Sie in Ihrem VoIP-Telefon einen STUN-Server eintragen:

- stun.gmx.de:3478

- stun.gmx.net

- *Kann ich eine FRITZ!Box für Internettelefonie verwenden, wenn ein anderer Router im Netzwerk die Internetverbindung herstellt?*

Ja, die Fritz!box kann jederzeit als VoIP-Gerät verwendet werden, auch wenn Sie die Router-Funktion nicht benutzen wollen.

- *Problem mit eingehenden Gesprächen. Was soll ich bei meiner Fritz!box einstellen?*

Bei der Fritz!box gibt es unter dem Menü "Telefonie" -> "Internettelefonie" -> Reiter "Erweiterte Einstellungen" einen Menüpunkt "Portweiterleitung des Internet-Router für Internettelefonie aktiv halten".

Diese Funktion muss aktiv sein und die Zeit sollte auf 1 Minute gesetzt sein. Dies ist wichtig, dass ankommende Anrufe vom Router richtig weitergereicht werden.

Wenn es sich um einen NAT-Router handelt, müssen die benötigten Ports an die Fritz!Box geroutet werden (Portweiterleitung).

Wenn Sie nicht genau wissen, welche Audio-Ports benutzt werden, können Sie einfach den Bereich von 5000-7500 routen. Dann ist der SIP- und Audio-Dienst eingeschlossen.

- *Wie aktiviere ich die interne Faxweiche der FRITZ!Box?*

Mit der internen passiven Faxweiche der FRITZ!Box ist es möglich, die Festnetzrufnummer an einem analogen Telefonanschluss sowohl zum Telefonieren als auch zum Faxen zu verwenden. Die Faxweiche sorgt dafür, dass Faxanrufe an das Faxgerät weitergeleitet werden und Sprachanrufe am Telefon entgegengenommen werden können.

Mehr dazu finden Sie auf der Website des Herstellers: <http://www.avm.de/Service>

- *Wo finde ich eine Installationsanleitung zur Fritz!Box WLAN?*

Sie finden die Installationsanleitungen auf dem Supportportal im Download-Bereich. Im Unterordner Installationsanleitungen für SIP-Endgeräte finden Sie Anleitungen zu verschiedenen Geräten von unterschiedlichen Herstellern - u.A. AVM Fritz!Box.

Falls Sie die Originalanleitungen benötigen, besuchen Sie die Website des Herstellers unter: <http://www.avm.de>

▪ *Kann ich meine Fritz!Box Fon WLAN hinter einem Modem betreiben?*

Ja dies ist möglich. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- Loggen Sie sich auf der Box ein
- Wechseln Sie in die Expertenansicht (Einstellungen > System > "Expertenansicht aktivieren")
- Nun müssen Sie über den Menüpunkt Einstellungen > Internet in den Bereich Zugangsdaten wechseln
- Stellen Sie dort Folgendes ein:
 - Internetzugang über LAN A
 - Internetverbindung selbst aufbauen
 - Zugangsdaten werden nicht benötigt
 - IP-Adresse automatisch über DHCP beziehen

▪ *Was muss ich bei den Einstellungen ändern, damit ich künftig auch 0800-er und 0900-er Nummern wählen kann? (Nur CH)*

In der Fritz!Box gibt es des öfteren vordefinierte Wahlregeln. U.A. sind meistens 0800- und 0900er Nummer so definiert, dass die Fritz!Box versucht diese über den Festnetzanschluss zu leiten.

Bitte überprüfen Sie, ob Ihre Fritz!Box solche Wahlregeln vorweist. Falls ja, entfernen Sie diese.

▪ *Wie kann ich den Codec auf der Fritz!Box 7270 anpassen?*

Um die Codecs auf der Fritz!Box 7270 anpassen zu können, müssen Sie zuerst den Expertenmodus aktivieren:

1. Wählen Sie oben den Button "Einstellungen"
2. Wählen Sie links Menü "Erweiterte Einstellungen"
3. Wählen Sie links Menü "System"
4. Wählen Sie links Menü "Ansicht"
5. Aktivieren Sie Option "Expertenansicht aktivieren"

Danach können Sie dann mit folgender Option den Codec auf G711 ändern:

1. Wählen Sie oben den Button "Einstellungen"
2. Wählen Sie links Menü "Erweiterte Einstellungen"
3. Wählen Sie links Menü "Telefonie"
4. Wählen Sie links Menü "Internettelefonie"
5. Gehen Sie auf den Reiter "Erweiterte Einstellungen"
6. Prüfen Sie dort folgende Optionen:
 - "Portweiterleitung des Internet-Router für Internettelefonie aktiv halten"
 - ▶ aktiviert und Zeitintervall mindestens 5 Minuten
 - "immer Sprachkodierung mit Festnetzqualität verwenden"
 - ▶ auswählen

Linksys/Cisco

- *Wie konfiguriere ich den SPA-2102 für Faxempfang/-versand?*
Um Ihren Adapter für den Faxversand bzw. -empfang einsetzen zu können, müssen Sie wie folgt vorgehen:
 1. Neuste Firmware installieren
 2. Adapter auf Fabrikeinstellungen (Reset, im angeschlossenen Analogtelefon **** 73738#1
 3. Wechseln Sie in den SPA-2102-Einstellungen (meist über <http://192.168.1.1> zu erreichen) in den Modus Administrator/Advanced und stellen Sie bei Line1 und Line2 Folgendes ein:
 - FAX Passthru Codec: G711a
 - FAX Passthru Method: ReINVITE
 - FAX Enable T38: no
 4. Zudem müssen Sie dann bei Line1 und Line2 Ihre Benutzerdaten eingeben
 - Proxy
 - voxphone Account (Benutzername)
 - Authentication required: yes
 - Authentication: voxphone Account (Benutzername)

- *Wo erhalte ich den Support zu den Linksys Produkten?*
Bei Fragen zu Linksys Produkten wenden Sie sich bitte an den Linksys Support unter: <http://support.linksys.com/de-eu/support/linksys>

- *An Linksys angeschlossenes Telefon läutet auf seltsame Art oder überhaupt nicht*
Zur Behebung dieses Problems nehmen Sie bitte folgende Einstellungen vor:

→ Regional settings: → Ring and Call Waiting Tone Spec:
Ring Waveform: Sinusoid
Ring Frequenz: 25
Ring Voltage: 80
CWT Frequenz: 425@-20

- *Konfigurationsanleitung für Linksys-/Sipura-/Cisco- VoIP-Adapter*
Unter der Adresse <http://www.spakonfig.de> ("Line sipcall" ähnlich zu voxphone) finden Sie Konfigurationsbeispiele für Ihren Linksys-/Sipura-/Cisco- VoIP-Adapter.

- *Probleme mit der Konfiguration von Cisco SPA525G2 oder SPA502G*
Wenn Sie Probleme mit der Konfiguration Ihres IP-Telefons Cisco SPA525G2 oder SPA502G haben, wenden Sie sich bitte an die **kostenlose Cisco Small Business Support Hotline: 0800 000 500**

- *Ich habe ein USB Modem und möchte mit dem Adapter Sipura SPA-3102 über mein analoges Telefon telefonieren. Geht das?*
Nein, für diese Lösung benötigen Sie entweder ein Modem mit einem freien Ethernet-Anschluss oder einen Router.

- *Dial Plan SPA 9000 mit SPA 962*

Dialplan SPA 9000

-Line X

Dial Plan: (<*:>[2-9]|<0:0>[0-9]xxxx.|<#,:>x.)

-SIP Settings

Call Routing Rule: (<:L1>x.)

Dialplan SPA 962

-Ext1

Dial Plan: (<*:>[2-9]|<0:0>[0-9]xxxx.|<#,:>x.)

Snom

- *Ausgehende Anrufe nicht möglich! (I'm terribly sorry, Service unavailable)*

Loggen Sie sich mit Ihrem Browser (Internet Explorer, Firefox, usw) mit der IP-Adresse des Telefons auf Ihr Snom ein.

Die IP-Adresse ist auf Ihrem Snom-Telefon in den Optionen zu finden.

Auf der Weboberfläche wählen Sie in der linken Navigationsleiste "Erweitert" an. Neu finden Sie oben eine Menüleiste. Dort ist "SIP/RTP" anzuwählen.

Ändern Sie "Verwende user:phone:" auf "Aus".

Speichern Sie die Änderung ab.

Testen Sie, ob Ihr Snom jetzt funktioniert.

Falls das Problem immer noch besteht, wenden Sie sich an den Support.

Schreiben Sie, dass Sie diese Lösungsmöglichkeit schon beachtet haben.

- *Wo erhalte ich Support zu den SNOM Produkten?*

Weitere nützliche Informationen zu Ihrem SNOM-Telefon finden Sie auf der Internetseite von SNOM unter: <http://www.snom.com/de/support/>

- *Attended Transfer mit Snom nicht möglich*

Damit mit dem Snom-Telefon ein Transfer nach Rücksprache gemacht werden kann, müssen zuerst folgende 2 Einstellungen angepasst werden:

1. "Erweitert" - "SIP/RTP" - "Refer-To Klammern:" einschalten
2. "Erweitert" - "Verhalten" - "Transferiere mit Trans (2 Gespräche):" einschalten

Danach sollten Sie zuerst über "Hold" Rücksprache nehmen können und anschliessend mittels "Transfer" den Anruf übergeben können.

Siemens/Gigaset

- *Siemens Gigaset PRO – Kontaktinformationen*

| Informationen und Hilfestellungen | |
|-----------------------------------|---|
| Produkteinformationen: | http://www.gigasetpro.ch |
| Gigaset PRO Wiki Seite: | http://www.wiki.gigasetpro.ch |

| Kontakte und Bezugsquellen | |
|---------------------------------------|---|
| Fachhändler und Endkunden per e-mail: | ch.pro@gigaset.com |
| Fachhändler per Formular: | http://pro.gigaset.com/page?pageid=a0AD000000QIHMxMAN |
| Endkunden Bezugsquellen: | http://www.gigaset.com/de_CH/haendler/partner-finden_1385.html |

- *Siemens Gigaset bsp. C470IP mit DECT C47H: Telco Passcode Tonwahl funktioniert nicht?*

Es gibt eine Einstellung am Gerät, wo Sie auswählen können, wie andere zusätzliche Inputs zu dem SIP Server übermittelt werden sollen. Diese Einstellung finden Sie im Web Interface von der Basisstation. Unter jeder SIP Konto Konfiguration sollte es die Möglichkeit geben, das Signal auf RFC 2833 anzupassen.

Interface Settings → Telephony → Advanced Settings: DTMF over VoIP connections: unselect "SIP Info" to support MCI teleconf passcode sending to work (RFT 2833 stays selected)

- *Problem mit eingehenden Anrufen. Was soll ich bei meinem Siemens-Telefon einstellen?*

Die Portweiterleitung muss aktiviert sein.

Unter "NAT Setting" müssen folgende Einstellungen eingetragen sein:

NAT Mapping Enable: yes

NAT Keep Alive Enable: yes

Wenn eingehende Anrufe nur kurz läuten (4-5 Mal) bitte Abfallzeit unter Service Einstellungen, eingehende Anrufe, auf 60 Sekunden einstellen.

- *Mein Siemens-Telefon ist von aussen nicht erreichbar. Was kann ich tun?*

Öffnen Sie dazu die Ports 5060 und 5004 (oder die selber konfigurierten Ports) auf Ihrem Router und leiten Sie diese an Ihr Telefon weiter. Am besten geben Sie Ihrem Telefon eine statische IP innerhalb des gleichen Subnetzes aber ausserhalb des DHCP-Ranges des Routers.

- *Welche Ports muss ich für das Siemens C450IP öffnen?*
Dies hängt grundsätzlich von Ihren Einstellungen im C450IP ab. Die Standardports, welche bei diesem Gerät voreingestellt sind, lauten 5060 (SIP) und 5004 (RTP).
- *Kann ich mit dem Siemens C450IP SMS versenden?*
Nein, leider ist dies mit voxphone nicht möglich.
- *Wo erhalte ich Support zu den Siemens Produkten?*
Bei Fragen zu Siemens Produkten wenden Sie sich bitte an den Siemens Kundenservice unter: <http://gigaset.com/de/de/cms/PageCustomerServices.html>

Zoiper

- *Wie konfiguriere ich das Zoiper App auf Smartphones korrekt?*
 - **Konfiguration für iPhone:**
 - Eröffnen Sie in den "Settings" unter "Accounts" einen neuen "SIP account" und geben Sie die folgenden Daten ein:

| | |
|-----------------|------------------------------|
| Account name: | Beliebiger Name |
| Domain: | vox.voipgateway.org |
| User name: | <voxphone Benutzererkennung> |
| Password: | <VoIP-Passwort> |
| Caller ID: | <voxphone Benutzererkennung> |
| Auth Username: | <voxphone Benutzererkennung> |
| Outbound Proxy: | Wird nicht benötigt |
 - Klicken Sie anschliessend auf "Register" um den Vorgang abzuschliessen.
 - **Konfiguration für Android:**
 - Wählen Sie im Reiter "Einstellungen" unter "Konten" das Menu "Konto hinzufügen". Bei der anschliessenden Frage "Do you already have an account" kann "Ja" gewählt werden. Wählen Sie anschliessend bei Account setup "Manual configuration" und wählen Sie "SIP".
 - Geben Sie nun die folgenden Daten ein:

| | |
|----------------------|------------------------------|
| Kontoname: | Beliebiger Name |
| Host: | vox.voipgateway.org |
| Username: | <voxphone Benutzererkennung> |
| Password: | <VoIP-Passwort> |
| Authentication user: | <voxphone Benutzererkennung> |
| Outbound Proxy: | Wird nicht benötigt |
| Anzeigenname: | <voxphone Benutzererkennung> |
 - Klicken Sie anschliessend auf "Speichern" um den Vorgang abzuschliessen.

Bitte beachten Sie, dass voxphone keinen weiterführenden Support zum Zoiper App anbieten kann. Besten Dank für Ihr Verständnis.

Sagem IP-Phonofax

- *Welche Modelle gibt es von der Sagem IP-Phonofax-Serie?*

Das Top-Gerät der Sagem IP-Phonofax-Serie ist das 49 A. Es bietet als kompakte Kommunikationszentrale die kompletten Telefon- und Fax-Funktionen über IP, inklusive eines Schurlos-/DECT-Mobiteils. Im IP-Phonofax 49 A ist zusätzlich ein Anrufbeantworter mit einer Aufzeichnungsdauer von bis zu 30 Minuten integriert.

Das Sagem IP-Phonofax 43 A ist für Kunden gedacht, welche eine günstige Einsteigerlösung suchen. Es verfügt über die gleichen klassischen Funktionen wie das grosse 49 A. Jedoch enthält es kein schurloses Mobilteil und keinen integrierten Anrufbeantworter. Das 43 A kann Dokumente im Gegensatz zum 49 A nur in 16 Graustufen kopieren. Wie das 49 A kann auch das 43 A dank der optionalen WLAN-Karte drahtlos verwendet werden.

- *Funktionieren die IP-Phonofax-Geräte auch im Analogbetrieb?*

Ja, alle Geräte der IP-Phonofax Serie funktionieren dank der Dual-Funktion auch im Analogbetrieb. Wer also zusätzlich im Analogbetrieb arbeiten will, kann damit auch zweigleisig fahren und später komplett auf IP umstellen. Auf diese Weise können Sie mit den IP-Phonofax-Geräten Schritt für Schritt in die IP-Welt vorstossen. Gerade für Kleinunternehmen kann es zudem von Vorteil sein, einen Festnetz-Anschluss als Backup zu behalten. Mit der Dual-Line-Funktion der IP-Phonofaxe erhalten Sie maximale Sicherheit und grösstmöglichen Komfort für Ihr Unternehmen.

Hinweis:

Mit der externen Telefonbuchse ist es ausserdem möglich, auch analoge Telefone oder Anrufbeantworter an das Gerät anzuschliessen.

- *Wo erhalte ich Support zu den SAGEM Produkten?*
Weitere nützliche Informationen zu Ihrem SAGEM Gerät finden Sie auf der Internetseite von SAGEM unter:
<http://www.sagem.com/spip.php?rubrique378&lang=en>
- *Was bedeutet IP-Phonofax?*
IP steht für Internet-Protokoll und Phonofax bezeichnet die Kombination von Telefon und Fax in einem Gerät. Voice- und Faxdaten werden über das Internet-Protokoll übertragen. Das Gerät arbeitet somit gleichzeitig im Telefon- als auch im Faxbetrieb. Der Anschluss eines zusätzlichen analogen Faxes entfällt.
- *Benötigt man zum Betrieb der IP-Phonofax-Geräte einen PC?*
Nein, das ist nicht notwendig. Die Sagem IP-Phonofaxe stellen eine komplette IP-Kommunikationsstruktur zur Verfügung, so dass man dabei auf den PC verzichten kann. Die Installation und Konfiguration kann komplett über das Gerät vorgenommen werden. Für den grösstmöglichen Komfort ist es darüber hinaus möglich, die Geräte auch über eine Web-Schnittstelle mit einem PC zu konfigurieren.

Nokia

- *Einstellungen für das Nokia E60/61/65/70, N80/81/82/85*
Leider funktionieren die Nokia E60/61/65/70 N80/81/82/85 Mobilteile zurzeit noch nicht direkt mit voxphone, sondern nur mit speziell angepasster Hard-/Software.

Trotzdem ist es möglich, mit der virtuellen Telefonanlage pbxes (Freeaccount auf www.pbxes.com) voxphone mit dem E60/61/65/70 einzusetzen. Dazu müssen folgende Einstellungen vorgenommen werden:

| | |
|-----------------------|----------------------------------|
| Profilname: | voxphone |
| Dienstprofil: | IETF |
| Zugangspunkt: | WLAN |
| Öffent. Benutzername: | user-nebenstellenummer@pbxes.org |
| Komprimier. verwen.: | nein |
| Anmeldung: | bei Bedarf |
| Sicherh. mech. verw.: | nein |

| | |
|---------------------|------------------------------|
| Proxyserver: | |
| proxyserveradresse: | pbx.org (oder 188.40.65.148) |
| Gebiet: | pbxes.org |
| Benutzername: | user-nebenstellenummer |
| Passwort: | pbxesspasswort |
| Loose-routing: | ja |
| Transporttyp: | udp |
| Port: | 5060 |

| | |
|-----------------------|----------------------------|
| Anmeldeserver: | |
| anmeldeserveradresse: | pbxes.org (oder 127.0.0.1) |
| gebiet: | pbxes.org |
| benutzername: | user-nebenstellenummer |
| Passwort: | pbxesspasswort |
| transporttyp: | udp |
| Port: | 5060 |

Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass wir für PBXes keinen Support leisten können.

- **Nokia N95 SIP WLAN-Einstellungen**

Mit WLAN-fähigen Nokia Endgeräten kann man sich direkt via WLAN bei voxphone anmelden.

Vergewissern Sie sich, dass Sie die aktuellste Firmware Ihres Handys verwenden.

| | |
|-------------------------------|--|
| Nokia N95: | voxphone-Settings |
| Profile name: | "z.B. voxphone" |
| Service profile: | IETF |
| Default access point: | Your WLAN access point |
| Public user name: | sip:4132xxxxxxx@voxphone.net |
| Use compression: | No |
| Registration: | Always on |
| Use security: | No |
| Proxy Server: | Proxy server address sip:<mitgeteilter SIP Server> |
| Realm: | <mitgeteilter SIP Server> |
| User name: | 4132xxxxxxx |
| Password: | **** |
| Allow loose routing: | Yes |
| Transport type: | UDP |
| Port: | 5060 |
| Registrar server: | |
| Registrar server address sip: | < mitgeteilter SIP Server > |
| Realm: | voxphone.net |
| User name: | 4132xxxxxxx |
| Password: | **** |
| Transport type: | UDP |
| Port: | 5060 |

- **E72 SIP-Client**

1. Die richtige Version der SIP Settings von Nokia laden (richtig bezieht sich auf die zur Symbian Version passende, auf der Seite ist es verlinkt beschrieben)
2. Installieren
3. Sip-Konto auf Nokia einrichten:
 - Profile name: Whatever you want
 - Service profile: IETF
 - Default access point: Your WLAN access point
 - Public user name: 4132xxxxxxx@vox.voipgateway.org
 - Use compression: No
 - Registration: Always on
 - Use security: No
 - Proxy Server:
 - Proxy server address sip: vox.voipgateway.org
 - Realm: vox.voipgateway.org
 - User name: 4132xxxxxxx
 - Password: ***** (Voip-PW)
 - Allow loose routing: Yes
 - Transport type: UDP

- Port: 5060
- Registrar server:
- Registrar server address sip: vox.voipgateway.org
- Realm: vox.voipgateway.org
- User name: 4132xxxxxxx
- Password: ***** (VoIP-Passwort)
- Transport type: UDP
- Port: 5060

4. Allow VoIP over WCDMA (AWCDMA): On (UMTS / EDGE support)

Hinweise:

Diese Anleitung wurde uns zur Verfügung gestellt und konnte von voxphone selbst bisher nicht getestet werden. Angaben ohne Gewähr.

Aktualisieren Sie Ihr Nokia auf die neuste Firmware, damit der Dienst einwandfrei funktioniert.

- *Nokia N900 Einstellungen*

Nokia N900 voxphone Einstellungen:

- | | |
|------------------------|---|
| Adresse: | Benutzerkennung@vox.voipgateway.org (der Server, rechts vom @, muss gemäss Angaben aus dem Bestätigungs-Email angepasst werden). |
| Kennwort: | xxxxxxx |
| Benutzername: | Benutzerkennung (Bsp. 41325100000) |
| Transport: | UDP |
| Ausgehender Proxy: | vox.voipgateway.org (der Server, rechts vom @, muss gemäss Angaben aus dem Bestätigungs-Email angepasst werden). |
| Port: | 5060 |
| öffentlicheAdresse: | ja |
| loose routing: | ja |
| keepalive Mechanismus: | automatisch |
| keepalive Zeitraum: | automatisch |

- *Einstellungen für Nokia E71*

Das Nokia E71 Mobiltelefon beherrscht ohne Zusatzsoftware das SIP-Protokoll. Die Sprachqualität ist hervorragend, sofern der volle 3G Datenempfang möglich ist. Die nachfolgenden Einstellungen sind speziell für VoIP über voxphone.

Es muss zuerst ein SIP-Profil angelegt werden. Das Profil wird mit folgender Tastenkombination erstellt:

[Menü] – [Einstellungen] – [Verbindung] – [SIP-Einstell.] – [Neues SIP-Profil]

Anschliessend müssen die voxphone Einstellungen konfiguriert werden:

Nokia E71 voxphone Einstellungen

Profilname: Mein SIP
Dienstprofil: IETF
Standard Zugangspunkt: z.B Swisscom Web oder WLAN
Öffentlicher Benutzername: sip:4132xxxxxxx@vox.voipgateway.org
Komprimierung verwenden: Nein
Anmeldung: Immer aktiv
Sicherheitsmechanismus verwenden: Nein

Proxy Server

Proxy Server Adresse: sip:vox.voipgateway.org
Gebiet: vox.voipgateway.org
Benutzername: 4132xxxxxxx
Password: *****
Loose Routing erlaubt: Ja
Transporttyp: UDP
Port: 5060

Anmeldeserver

Anmeldeserver Adresse: sip:vox.voipgateway.org
Gebiet: vox.voipgateway.org
Benutzername: 4132xxxxxxx
Password: *****
Transporttyp: UDP
Port: 5060

Als Abschluss weisen Sie das erstellte SIP-Profil im Web Telefon hinzu.

Das geht wie folgt:

[Menü] – [Einstellungen] – [Verbindung] – [Web-Tel.] – [Neues Profil]

Name: Mein Sip Phone

SIP-Profil: Mein SIP

Die voxphone Einstellungen wurden durchgeführt. Zuerst das Adressbuch aufrufen, Telefonnummer auswählen und [Navigation] rechts drücken, dann [Internetanruf]. Schon wird ein Gespräch über das Internet via SIP-Provider hergestellt.

Wenn alles richtig eingestellt wurde und das Symbol 3G oben links in der Ecke erscheint, dann steht dem Internettelefonat nichts mehr im Wege. Es muss das Symbol 3G erscheinen, Edge reicht nicht aus, respektive die Verbindung kommt gar nicht zustande. Wenn das Gerät mit dem SIP Provider verbunden ist, erscheint rechts unter dem Akku Symbol ein Telefonhörer mit einer Art Weltkugel.

Diese Anleitung wurde uns zur Verfügung gestellt und konnte von voxphone selbst bisher nicht getestet werden. Angaben ohne Gewähr.

HP iPAQ 514

- *Einstellungen für das HP iPAQ 514*

Die Einstellungen für den IPAQ 514 lauten wie folgt:

Wichtig ist der Präfix "sip:", welcher beim SIP-Proxy nicht vergessen werden darf.

| | |
|----------------|---|
| Name: | 4132xxxxxxx |
| Password: | xxxxxxx |
| URI: | 212.117.200.148 |
| SIP Proxy: | sip:4132xxxxxxx@*mitgeteilter SIP Server* |
| SIP Registrar: | *mitgeteilter SIP Server* |

Auerswald

- *Dauerklingeln nach Auflegen bei Auerswald Box*

Wie ist Ihr Telefon am Internet angeschlossen? (Bsp. PC+Softphone, WLAN-Phone, Adapter+normales Telefon, Router/Modem+normales Telefon, IP-Telefon...)

Gemäss Auerswald-Support:

Die Auerswald Box hat eine Besetzttonerkennung am Anschluss PBX/Tk-Anlage. Am Anschluss ATA erfolgt keine Besetzttonerkennung. Legt ein Anrufer aus dem Internet auf, klingelt der interne Teilnehmer weiter. In diesem Betriebszustand erfolgt nach 2 Minuten ein Timeout der Auerswald Box.

Durch erneute Impulse oder Signale vom ATA kann es zu einem Dauerklingeln kommen.

Dies kann unterdrückt werden, wenn der interne Teilnehmer, welcher von der Auerswald Box gerufen wird, eine interne Umleitung bei Nichtmelden zu einem anderen analogen Teilnehmer aktiviert, bei dem der Anrufschutz aktiviert ist. Hiermit erhält die Auerswald Box nach der Umleitungszeit auf dem Anschluss PBX/Tk-Anlage das Besetztsymbol und schaltet diesen Ruf ab.

Es gibt zwei Lösungsmöglichkeiten: Entweder aktivieren Sie bei der Abox die Rufannahme nach Bestätigung, dann bemerkt sie die ausbleibende Klingelspannung, Sie müssen aber zur Annahme eines Internetanrufes eine Taste am Telefon drücken oder Sie benutzen einen Anrufbeantworter, damit der Anruf immer entgegengenommen wird.

Analog / ISDN

Bestehende Endgeräte

- *Kann ich die bestehenden analog- und ISDN-Endgeräte behalten?*

voxphone ist ein Internettelefonie-Dienstleister. Deshalb wird eine Schnittstelle benötigt um Ihr bestehendes analog- oder ISDN-Telefongerät weiterhin benutzen zu können. Als Schnittstelle bieten sich von verschiedensten Herstellern Hardware-Geräte an (z.B. VoIP fähige Router) welche die benötigten Anschlüsse für analog- und ISDN-Endgeräte bereits integriert haben.

Wichtig!

voxphone bietet keine Dienstleistung und Support für analoge und ISDN-Endgeräte an.

Hierzu bieten wir Sie Ihren vertrauten Techniker oder einen [voxphone-Partner](#) zu kontaktieren.

- *Wie muss ich vorgehen wenn ich zu voxphone auf die VoIP-Technologie umsteigen möchte?*

Es gibt verschiedene Möglichkeiten um Ihr bestehenden Telefonanschluss zu voxphone zu wechseln.

- **Grundvoraussetzung:** Sie haben eine **Internetanbindung**. Wenn Sie keine Internetverbindung haben wenden Sie sich an einen unserer voxphone-Partner
- Kontaktieren Sie Ihren vertrauten Techniker/Elektriker oder einen voxphone-Partner welcher die Umstellung für Sie erledigt.
- Stellen Sie sicher das Sie eine VoIP-Schnittstelle oder ein VoIP-fähiges Endgerät haben
- Bestellen Sie Ihr gewünschtes Abonnement direkt über die Website oder über einen voxphone-Partner
- Konfigurieren Sie das Endgerät mit den von voxphone erhaltenen Zugangsdaten oder lassen Sie dies durch einen voxphone-Partner ausführen.

Generelle Fragen

Sicherheit

- *Wie sicher ist der SIP-Standard?*

SIP/RTP wird standardmässig unverschlüsselt im Internet übertragen (gilt momentan auch für voxphone). Die Passwörter werden als Hash (verschlüsselt) übertragen.

Da die einzelnen Voice-Pakete aber vielfach andere Wege benutzen, ist es im Internet (lokal kann dies u.A. sehr einfach geschehen) sehr aufwändig, Gespräche abzuhören. SIP bzw. RTP sieht eine Verschlüsselung mit TLS/SRTP vor, diese Technologie muss jedoch auch von den Endgeräten unterstützt werden.

- *Werden Gespräche bei voxphone verschlüsselt?*

Nein, zurzeit werden Gespräche bei voxphone nicht verschlüsselt.

Sie haben jedoch bei einigen Endgeräten, insbesondere Softphones, die Möglichkeit, Gespräche selber zu verschlüsseln. Dabei müssen jedoch beide Gesprächsteilnehmer das gleiche Gerät/Softphone verwenden, welches eine solche Verschlüsselung zulässt resp. unterstützt. Beispiele dazu wären:

- SIPPS - SIPPS
- SNOM - SNOM
- ZYXEL - ZYXEL
- ...

- *Merkblatt zum Schutz Ihrer VoIP-Infrastruktur*

1. **Keine Standard-Passwörter und –Benutzernamen verwenden**

Vermeiden Sie Standard-Passwörter und Standard-Benutzernamen, welche Sie für Ihre Telefonanlage/PBX oder Telefone konfiguriert haben. Standardbenutzer auf der Telefonanlage/PBX beginnen vielfach bei '10' oder '100'. Als Benutzer kann man beispielsweise '5616725324' hinterlegen und ein sicheres Passwort definieren (z.B. d1k39!&12kl).

Hinweis: Leider unterstützen nicht alle Telefonanlagen/Telefone Sonderzeichen beim Passwort und bei einigen Telefonanlagen sind die Benutzernamen vorgegeben und können nicht geändert werden.

Auch das Web-Interface der Telefone sollten Sie mit einem sicheren Passwort schützen.

Die oben beschriebenen Passwörter und Benutzernamen sind nicht zu verwechseln mit dem VoIP-Passwort und Benutzernamen von voxphone.

2. **Firewall**

Bei einigen Firewall-Geräten kann man den Port 5060 nur für die voxphone Server öffnen und direkt den DNS Namen des Gateways eingeben (z.B. vox.voipgateway.org). Die Direkteingabe von IP Adressen wird nicht empfohlen. Falls nur IP Adressen eingegeben werden können, empfehlen wir für folgendes Netz eine Wildcard zu erstellen: 212.117.203.*

3. Das Management-Interface sollte, sofern dies nicht nötig ist, nicht aus dem Internet erreichbar sein.
Für Detailinformationen wenden Sie sich bitte an den Firewall-Hersteller.
4. **Anrufaufbau nur aus dem lokalen Netzwerk**
Manche Telefonanlagen/PBX haben eine Sicherheitsfunktion, welche im aktivierten Zustand nur einen Anrufaufbau aus dem lokalen Netzwerk zulässt.
Für Detailinformationen wenden Sie sich bitte an den Gerätehersteller.
5. **Firmware/Software des Endgeräts**
Halten Sie die Firmware Ihres Endgeräts stets aktuell, um die Sicherheit Ihrer VoIP Endgeräte zu gewährleisten.
Die Hersteller arbeiten stets daran, Ihre entwickelte Firmware zu verbessern, sowie Schwachstellen/Sicherheitslücken zu beseitigen.
Die aktuellsten Updates sowie Anleitungen zur Installation finden Sie für gewöhnlich auf der Internetseite des Herstellers.

Anforderungen

- *Was benötige ich, um mit voxphone telefonieren zu können?*

Um mit voxphone zu telefonieren benötigen Sie Folgendes:

- voxphone Konto
- Breitbandanschluss (xDSL / Kabel oder Glas (FTTH))
- Ein SIP-fähiges Endgerät (Telefon, Adapter, Router, Softwaretelefon, IP-Telefonanlage, usw.)

- *Welche Hard-/Software brauche ich, um mit voxphone zu telefonieren?*

voxphone lässt sich sehr vielseitig nutzen. Ihnen stehen unter anderem folgende Möglichkeiten offen:

- IP-Telefon
- PC und Softphone (z.B. X-Lite)
- WLAN-Phone
- Adapter und herkömmliches Telefon
- Router/Modem und herkömmliches Telefon
- IP-Telefonanlage (mit IP oder herkömmlichen Telefone)
- VoIP-Client auf Smartphones
- ...

Obige Liste ist nicht abschliessend - Es sind auch noch andere Kombinationen denkbar.

Fax over IP (FoIP)

▪ *Kann ich mein Fax weiterhin benutzen?*

Grundsätzlich können analoge Endgeräte weiterhin genutzt werden. Mittels Analog-Adapter lässt sich Ihr bestehender analoger Fax einfach und bequem auf VoIP bzw. FoIP umrüsten.

▪ *Was muss im Umgang mit FoIP beachtet werden?*

Weder voxphone noch ein anderer Provider kann die Fax-Übertragung/-Funktionalität garantieren. Grund dafür sind die vielen Parameter der IP-Netzwerke. Sollte die Übermittlung von wichtigen Daten gewährleistet sein, empfiehlt voxphone den Wechsel auf eine neue Lösung.

▪ *Wie zuverlässig ist Fax over IP (FoIP)?*

Die Erfahrungen aus der Praxis haben gezeigt, dass bei Fax over IP (FoIP) oft Probleme mit der Faxübertragung aufgetreten und in vielen Fällen nur eine Verfügbarkeit von ca. 80% - 95% erreicht wurde.

▪ *Mögliche Alternativen zu Fax over IP (FoIP)*

- voxphone Sprach- / Faxbox
- Secure E-Mail
- MMS/WhatsApp
- Digitale Signaturen der Dokumente
- Dropbox
- MS Onedrive
- Googledrive
- WeTransfer
- Scan-to-Mail

▪ *Warum müssen Sie ECM (Error Correction Mode) deaktivieren?*

• **Definition:**

Abkürzung für Error Correction Mode; wörtlich: Fehlerkorrektur Modus
Bei ECM handelt es sich um ein Verfahren zur Korrektur von Übertragungsfehler. Dieses Verfahren zur Korrektur von Übertragungsfehler wird vorwiegend bei FAX-Geräten und FAX-Modems eingesetzt.

• **Anwendung:**

Die meisten Faxgeräte der neuen Generation haben ECM integriert, welche das empfangene Faxbild analysiert und korrupte Daten erkennt. Geräusche, schlechte Signalstärke oder Paketverlust kann dazu führen, dass ein Teil der Informationen während der Faxübertragung verloren gehen. Wenn keine gefunden werden, dann wird ein Übertragungssignal gesendet, bis ein fehlerfreies Faxbild empfangen wird.

Das Problem mit dieser Einstellung über VoIP ist, dass einige Paketverluste, Latenze oder Jitter in der Regel über eine Internetverbindung beendet werden. Die Übertragungswiederholungen neigen dazu, dass der Fehler mit einem Kommunikationsfehler rückgemeldet wird.

- Wenn der Paketverlust in einem Netzwerk um 1 oder 2 Prozent ist, führt dies konsequent zu Faxversandfehler. Dies könnte in einem Faxbild von etwas schlechterer Qualität (in den meisten Fällen wahrscheinlich nicht einmal spürbar) führen, aber in den meisten Fällen sollte es mehr als ausreichend sein. Darüber hinaus kann zusammen mit ECM-off und einem niedrigeren Baud-Rate sowie einer normalen Auflösung statt einer hohen oder ultra-feinen Qualität die Erfolgsquote vom Faxen erheblich erhöht werden.
- *Faxprobleme: Bei Faxübertragung ist die Verfügbarkeit schlecht. Woran kann das liegen?*

Fax over IP - Probleme und Zuverlässigkeit

- **Verwendung:**
Fax over IP (FoIP) wird vor allem nach Vollportierungen genutzt. Die häufigste Anwendung ist ein analoges Faxgerät, welches mit einem SIP-Adapter an das Internet angeschlossen wird (z.B. Cisco SPA112). Des Weiteren gibt es sip-fähige Faxgeräte, Faxsoftware und für eingehende Faxe die voxphone Voice- und Faxbox.
- **Probleme:**
Eine erfolgreiche Faxübertragung (aus- und eingehend) ist von mehreren Kriterien abhängig und verhält sich je nach Faxgerät, Internetanbindung, SIP-Adapter, Firmware etc. unterschiedlich. Die Erfahrungen aus der Praxis haben gezeigt, dass bei Fax over IP oft Probleme mit der Faxübertragung aufgetreten und in vielen Fällen nur eine Verfügbarkeit von ca. 80% - 95% erreicht wurde. Das Hauptproblem bei FoIP stellt der Paketverlust aufgrund von Schwankungen bei der Internetleitung dar, sowie teilweise unterschiedliche Versand- und Empfangsroutinen der verschiedenen Faxgeräte. Wir führten verschiedene Tests durch und hatten diesbezüglich intensiven Kontakt mit verschiedenen Geräteherstellern.
- **Fazit:**
Zum jetzigen Zeitpunkt können wir keine 100%ige Verfügbarkeit für Fax over IP garantieren. Falls der Faxempfang oder -Versand für den Endkunden sehr wichtig ist (z.B. Bestelleingang via Fax) und eine 100%ige Verfügbarkeit garantiert werden muss, empfehlen wir die herkömmliche Lösung über analoge Anschlüsse.
- *Welche Faktoren beeinflussen die Fax-Übertragung?*
Fax-Geräte, wie auch andere analoge Modems, übermitteln die Daten umgewandelt in Töne durch die Sprachkanäle. Die Übermittlung der Sprache erfolgt im IP-Netz in gestückelten Daten-Paketen. Auf Paket-Verluste im Netzwerk reagieren die analogen Modems im Fax-Gerät sehr empfindlich und brechen die Übermittlung ab. Somit ist jedes Netzwerk-Gerät, über welches das Daten-Paket geroutet wird, eine potenzielle Fehlerquelle.

- *Welche Einstellungen / Konfigurationen können die Fax-Übertragung beeinflussen? (Empfehlungen)*

Codec T.38 deaktivieren:

Der Codec T.38 ist aufgrund von Kompatibilitätsproblemen für die Fax-Übermittlung nicht geeignet, schalten Sie diesen nach Möglichkeit aus.

QoS aktivieren:

Aktivieren Sie wo immer möglich QoS (Quality of Service), damit die Sprachpakete im Netzwerk priorisiert werden.

ECM deaktivieren:

Der ECM (Error Correction Mode) schadet oft mehr als er nützt, deaktivieren Sie diesen Modus nach Möglichkeit.

Geringe Übertragungsgeschwindigkeit (Baud-Rate):

Reduzierung der Übertragungsgeschwindigkeit z.B. von 14400 bps auf 9600 bps.

Keine langen Übertragungszeiten:

Versuchen Sie die Übertragungszeit so kurz wie möglich zu halten, indem Sie mehrere Seiten grosse Dokumente in mehreren einzelnen Seiten übermitteln.

Weniger Routing-Stellen:

Bei Fax-Geräten hinter Telefonanlagen (PBX) ist das Risiko oft grösser, da Dienste oder Funktionen wie Voice Band Data (VBD) nicht unterstützt werden. Versuchen Sie Fax-Geräte so nah wie möglich am Internet-Eingangspunkt anzuschliessen.

- *Entwicklung der konventionellen Telefonie / Grundversorgungsauftrag*

Betrifft Schweizer Rufnummern:

Das analoge und das ISDN-Netz wird sukzessive abgeschaltet und durch die aktuelle IP-Technologie ersetzt. Durch die weltweite Umstellung der Provider auf All-IP sind vor allem auch internationale Unternehmen von diesen technologischen Hürden betroffen.

Seit über 20 Jahren vergibt der Bund eine Grundversorgungskonzession, damit allen Schweizerinnen und Schweizern eine zeitgemässe Telefonie zur Verfügung steht. **Die 2016 durch den Bundesrat beschlossene Fernmeldedienstversorgung beinhaltet die Fax-Versorgung nicht mehr, da aus Sicht des Bundesrates genügend Alternativen zur Verfügung stehen.** Trotzdem versucht voxphone mit allen Mitteln, die Fax-Versorgung so lange und so gut wie möglich weiter anzubieten.

Betrifft Liechtensteiner Rufnummern:

In Liechtenstein sind noch keine Informationen bezüglich Abschaltung vom analog- und ISDN-Netz bekannt.

Administratives

- *Wird meine Telefonnummer in ein Telefonbuch/Verzeichnis eingetragen?*

Nein, voxphone trägt keine Rufnummern in Telefonbücher oder Verzeichnisse ein.

Falls Sie einen Eintrag in einem Telefonverzeichnis wünschen, müssen Sie dies direkt beim jeweiligen Anbieter vornehmen, wobei Sie allfällige Kosten selber übernehmen müssen.

Hinweis:

Für weitere Informationen/Konditionen kontaktieren Sie die Anbieter von Telefonbüchern/Verzeichnissen direkt. Unsere Empfehlung: www.local.ch
Dies ist das für Liechtensteiner und Schweizer zentrale Telefonbuch.

Eintrag erstellen: [Kostenlos Firmenpräsenz](#)

Eintrag erstellen: [Kostenlos als Privatperson](#)

- *Wo finde ich die AGB?*

Unsere AGB finden Sie auf unserer Website.

- *Bietet voxphone eine Statusanzeige für Störungen an?*

Ja, Sie finden die aktuelle Statusanzeige zu unseren Systemen auf unserer Homepage oben rechts.

- *Wie lauten die Post-/Bankdaten von voxphone?*

Die jeweiligen Bankdaten finden Sie auf der voxphone Website unter dem Menüpunkt «über uns»

Hinweis:

Um kostenpflichtige Gespräche führen zu können, müssen Sie Ihr Konto zuvor mit einem entsprechenden Guthaben aufladen:

Mindestbetrag bei Bankzahlung: CHF 10.00

Mindestbetrag bei Kreditkartenzahlung: CHF 25.00

Bitte geben Sie bei der Überweisung immer Ihren Benutzernamen (voxphone Rufnummer) als Zahlungszweck an, damit wir die Zahlung Ihrem Konto zuweisen können.

▪ *Ich werde telefonisch belästigt. Wie muss ich vorgehen?*

Wenn Sie belästigende Anrufe erhalten können Sie wie folgt vorgehen:

1. Laden Sie den "Antrag zur Abklärung telefonischer Belästigung" im Downloadbereich im Menu "Sonstiges" herunter.
2. Füllen Sie den Antrag komplett aus, beachten Sie beim Ausfüllen die unten stehenden Hinweise.
3. Senden Sie uns mit einem Ticket den vollständig ausgefüllten Antrag zu. Dem Antrag muss zur Identifikation Ihrer Person eine Pass- oder ID Kopie beigelegt werden.
4. Sie erhalten nach einigen Tagen eine Rückmeldung von voxphone.

Hinweise:

Voraussetzungen für eine Abklärung:

- Mindestens 3 Anrufe mit Belästigung (Wenn es weniger als 3 Anrufe sind, muss der Antrag zwingend auf einer Polizeistelle unterschrieben werden. (Anzeige erstatten))
- Genaues Datum/Uhrzeit der Anrufe
- Die Anrufe sollten nicht älter als 3 Tage sein

▪ *Werden meine Daten an Dritte weitergegeben?*

Nein, voxphone behandelt Ihre Daten vertraulich und gibt diese nicht an Dritte weiter.

Hinweis:

Die für die Geschäftsabwicklung notwendigen Daten werden gespeichert und im Rahmen der Bestellabwicklung gegebenenfalls an verbundene Unternehmen weitergegeben.

▪ *Gehe ich mit der Anmeldung bei voxphone irgendwelche Verpflichtungen ein?*

Grundsätzlich gehen Sie mit der Anmeldung bei voxphone keine Verpflichtungen ein. Es bestehen weder Mindestvertragszeiten noch Kündigungsfristen. *

Ebenfalls sind Sie nicht verpflichtet eine Einzahlung zu tätigen oder die voxphone Dienstleistungen zu nutzen.

Die einzigen Verpflichtungen sind die Folgenden:

- Die Angaben bei der Anmeldung müssen korrekt und vollständig sein
- Der Kunde ist verpflichtet seine Angaben stets aktuell zu halten
- Die voxphone Dienstleistungen sind im Rahmen der geltenden Gesetze und der anerkannten Internet-Standards zu nutzen

Verstößt ein Kunde gegen diese Regelungen, kann voxphone das Benutzerkonto jederzeit und ohne Benachrichtigung löschen.

* Bei voxphone business Konten und internationalen Rufnummern besteht eine Kündigungsfrist von 30 Tagen auf Monatsende.

- *Bei der Anmeldung muss ich persönliche Daten eingeben. Erhalte ich unaufgefordert Werbung von voxphone?*

Nein, die Daten werden bei voxphone vertraulich behandelt und nicht für Werbezwecke verwendet.

Hinweis:

Wenn Sie keinen voxphone Newsletter erhalten möchten, müssen Sie das Feld "Newsletter abonnieren" bei der Anmeldung auf Nein setzen.

Support

- *Bietet voxphone telefonischen Support an?*

Ja, voxphone bietet telefonischen Support für business Kunden an. (Kunden mit dem Produkt voxphone business)

Alle anderen Kunden haben schriftlichen Support und können jederzeit ein Ticket eröffnen.

- *Wie erstelle ich Screenshots unter Windows?*

Manchmal ist es für den voxphone-Support eine grosse Hilfe, wenn Sie uns Screenshots (Bilder Ihrer Einstellungen) zukommen lassen können. So können wir Ihr Problem unter Anderem schneller und effizienter lösen.

- Um Screenshots zu erstellen, können Sie wie folgt vorgehen:
- Öffnen Sie die relevanten Einstellungen und bringen Sie diese in den Bildschirmvordergrund
- Drücken Sie jetzt auf der Computertastatur auf die Taste PrtSc, PrintScreen, PrtScr, ... (die Bezeichnung auf der Tastatur variiert je nach Tastaturhersteller und Land)
- Nachdem Sie diese Taste gedrückt haben, wird Ihr gesamter Bildschirminhalt in die Zwischenablage kopiert
- Öffnen Sie nun ein Bildbearbeitungsprogramm wie MS Paint oder Photoshop (alternativ dazu können Sie auch MS Word öffnen)
- Fügen Sie den eben in der Zwischenablage gespeicherten Bildschirminhalt mittels dem Befehl Einfügen oder durch Benutzen der Tastenkombination Strg + V resp. Ctrl + V in das Programm (MS Paint, Photoshop, MS Word) ein.
- Speichern Sie nun das eingefügte Bild als JPG oder PNG (Falls Sie das Bild in MS Word eingefügt haben, so können Sie weitere Bilder in das Dokument einfügen und es danach normal abspeichern oder daraus ein PDF erzeugen).

Obige Schritte können Sie für weitere Screenshots analog durchführen.

Hinweis:

Suchen Sie sich Einstellungen für den voxphone-Support aus, welche einen hohen Informationsgehalt haben.

VoIP

- *Kann ich mit VoIP mehrere Telefongespräche zeitgleich führen?*

Ja, denn mit VoIP haben Sie keine Limitierung der Anzahl parallelen Telefonaten. Sie können beliebig viele gleichzeitige Gespräche führen.

Die einzige Einschränkung stellt die Bandbreite des Internetanschlusses dar. Ebenfalls kann es möglich sein, dass die Anzahl paralleler Gespräche durch das Endgerät eingeschränkt wird.

Notrufe

- *Wird beim Wählen der Notrufnummer die nächste Zentrale angewählt?*

Die bei voxphone bezogene Rufnummer ist für die nomadische Nutzung konzipiert. Dies bedeutet, dass die im Benutzerkonto vertraglich festgelegte Adresse als Standort des IP-Telefons gesetzt wird. Gemäss dieser Adresse wird bei einem Notruf die nächste Notrufzentrale angewählt.

Wird das VoIP-Telefon an einem anderen Standort oder im Ausland genutzt, wird dann nicht die benötigte Notrufzentrale in der Nähe, sondern jene welche im Benutzerkonto an der Standortadresse gemäss Postleitzahl am nächsten angewählt.

Die nomadische Nutzung bestätigen Sie mit akzeptieren der AGB's.