

# Fragen und Antworten IPfonie® privat



## Allgemein

### **Was verstehe ich unter IPfonie® privat?**

Bei dem Dienst IPfonie® privat handelt es sich um Voice over IP (VoIP).

VoIP bezeichnet die Übertragung von Sprache in Form von Datenpaketen in einem IP- Netzwerk. Sprach- und Datenverkehr laufen dabei über ein einheitliches Netz. Dies verbessert nicht nur den Informationsfluss, sondern spart langfristig auch Nutzungskosten.

### **Wie bekomme ich IPfonie® privat?**

IPfonie® privat ist im Leistungsumfang von Q-DSL® home enthalten und schnell und einfach über den Servicebereich Ihre Benutzerkonsole "myQDSLhome" unter Zusatzprodukte aktivierbar. Sie können bis zu 4 neue Teilnehmerrufnummern aus Ihrem Ortsnetz auswählen oder Ihre bestehenden Festnetzrufnummern zu IPfonie® privat portieren.

### **Wie lange dauert die Freischaltung für IPfonie® privat?**

Sobald Ihnen nach Aktivschaltung Ihres Internetzugangs Ihre Zugangsdaten (Login und Passwort) vorliegen, können Sie den Dienst im Servicebereich „myQDSLhome“ aktivieren und freischalten.

Bitte beachten Sie, dass das Passwort für die jeweiligen IPfonie® privat Accounts (=Rufnummer) in „myQDSLhome“ nicht sichtbar ist. Vor der ersten Inbetriebnahme bzw. Nutzung ist es notwendig, dass Sie im Servicebereich „myQDSLhome“ für jeden Account ein Passwort festlegen. Sie können das Passwort jederzeit in dem dafür vorgesehenen Feld ändern, z. B. bei Vergessen des aktuellen Passworts.

### **Kann ich mit IPfonie® privat gleichzeitig surfen und telefonieren?**

Ja, die gleichzeitige Nutzung von Daten- und Sprachdienst ist möglich, der Download großer Dateien während der Nutzung des Sprachdienstes ist jedoch nicht zu empfehlen. Da für die Übertragung der Sprache dieselbe Verbindung genutzt wird, die auch zur Übertragung von Daten verwendet wird, kann es zu Qualitätseinbußen bei der Sprachübertragung kommen, wenn Sie zeitgleich große Datenmengen (z. B. Downloads) über diese Verbindung übertragen. Diese äußern sich in Form von Unterbrechungen oder Verzögerungen bei der Sprachübertragung zwischen Ihnen und Ihrem Gesprächspartner.

### **Kann ich, wenn ich IPfonie® privat nutze, komplett auf einen Festnetzanschluss verzichten?**

Das Absetzen eines Notrufs (110,112) ist möglich. Der Notruf wird an der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Standort des Anschlusses“ abgeworfen. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (so genannte nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannte Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern darf bei nomadischer Nutzung und speziell bei Nutzung aus dem Ausland der Notruf nicht genutzt werden, da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelrufs“ (der Anrufer kann z.B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) nicht sichergestellt werden können.

### **Ist Hardware (Telefon, Adapter usw.) im Leistungsumfang von IPfonie® privat enthalten?**

Nein. Hardware ist kein Bestandteil des IPfonie® privat Dienstes und vom Kunden zu stellen. Bitte beachten Sie jedoch, dass die IPfonie® privat Leistungsmerkmale gemäß Leistungsbeschreibung nur in Verbindung mit von der Q-DSL home GmbH bereitgestellten Telefonie-Software oder Endgeräten gewährt werden können. Welche Merkmale in Verbindung mit z. B. einem IP-Telefon genutzt werden können, hängt von der jeweiligen Hardware ab. Die Q-DSL home GmbH leistet keinen Support für jegliche vom Kunden bezogene Hardware.

## **Kann ich für IPfonie® privat mein altes Telefon nutzen?**

Für Q-DSL®home 1536:

Um Ihr bestehendes analoges Telefon zu nutzen, benötigen Sie einen Analog-Telefon-Adapter (ATA). Falls Sie IPfonie® privat in Verbindung mit einem Q-DSL®home Anschluss nutzen, beachten Sie bitte, dass Sie direkt an das Q-DSL®-Modem ausschließlich ATAs mit integrierter Routerfunktion anschließen können. Für den Anschluss eines ATAs ohne Routerfunktion benötigen Sie einen zusätzlichen Router zwischen dem Q-DSL-Modem und dem ATA, der ebenfalls nicht im Leistungsumfang von IPfonie® privat enthalten ist.

Für Q-DSL®home 3072 und Q-DSL®home 16000:

Q-DSL®home 3072 bzw. 16000 Kunden, die den Anschluss mit der WLAN-Hardware bestellt haben, können Ihr bestehendes Festnetztelefon einfach an die von QSC bereitgestellte Hardware anschließen.

## **Kann ich IPfonie® privat auch mit WLAN nutzen?**

Ja, IPfonie® privat ist WLAN kompatibel.

## **Benötigt man für Telefonie über WLAN bestimmte Einstellungen?**

Q-DSL®home 1536 bzw. 3072:

Der IPfonie® privat Client ist selbst konfigurierend, d. h. bei der Installation werden alle für den Betrieb wichtigen Parameter eingestellt. Bei der Nutzung einer WLAN-fähigen Hardware (z. B. Q-DSL®home 3072 und 16000) müssen die erforderlichen Parameter vom Nutzer auf dem Gerät laut Installationsanleitung eingestellt werden.

## **Kann ich meine bisherige Rufnummer mit IPfonie® privat weiter nutzen?**

Sie bekommen von der Q-DSL home GmbH zunächst im Servicebereich „myQDSLhome“ standardmäßig bis zu 4 Teilnehmerrufnummern aus Ihrem Ortsnetz angeboten, damit Sie den Dienst sofort nutzen können.

Sie können dann jederzeit bis zu 4 bestehende Nummern zu IPfonie® privat portieren. Füllen Sie dazu bitte das in "myQDSLhome" hinterlegte Portierungsformular aus und lassen uns dieses unterschrieben per Fax oder Brief zukommen. Wir setzen uns dann mit Ihrem bestehenden Provider in Verbindung und teilen Ihnen den möglichen Portierungstermin mit.

Falls Sie einen mit dem Festnetzanschluss gebündelten DSL Anschluss (z. B. T-DSL) nutzen, beachten Sie bitte, dass eine Nummernportierung gleichzeitig die Kündigung Ihres T-DSL-Anschlusses bedeutet. In diesem Fall ist deshalb von einer Portierung abzuraten.

## **Welche Rufnummern stehen mir zur Auswahl?**

Sie können bis zu 4 geografische Nummern aus Ihrem Ortsnetz auswählen. Natürlich können Sie Ihre bestehenden Nummern auch zur Q-DSL home GmbH portieren.

## **Wie portiere ich meine Rufnummer zur Q-DSL home GmbH?**

Füllen Sie dazu bitte das in "myQDSLhome" hinterlegte Portierungsformular aus und lassen uns dieses unterschrieben per Fax oder Brief zukommen. Wir setzen uns dann mit Ihrem bestehenden Telefonanbieter in Verbindung und teilen Ihnen den möglichen Portierungstermin mit.

Falls Sie neu bestellen, wird Ihnen das Portierungsformular gleich im Bestellvorgang angezeigt. Bitte deaktivieren Sie Popup-Blocker in Ihrem Browser. Sie können den Portierungsauftrag dann während der Bestellung ausdrucken und direkt nach Ihrer Bestellung an die angegebene Nummer faxen. Der Portierungstermin richtet sich unter anderem nach der mit Ihrem bestehenden Telefonanbieter vereinbarten Vertragslaufzeit.

Wichtig: Bitte kündigen Sie Ihren bestehenden Anschluss nicht selbstständig bei Ihrem Telefonanbieter. Wir übernehmen das für Sie, so dass es nicht zu Missverständnissen kommen kann.

Falls Sie einen mit dem Festnetzanschluss gebündelten DSL Anschluss (z. B. T-DSL) nutzen, beachten Sie bitte, dass eine Nummernportierung gleichzeitig die Kündigung Ihres T-DSL-Anschlusses bedeutet. In diesem Fall ist deshalb von einer Portierung abzuraten.

# Fragen und Antworten IPfonie® privat



## **Kann ich meinen Festnetzanschluss trotzdem weiterhin behalten?**

Ja, Sie können Ihren Festnetzanschluss behalten. Die Portierung von Rufnummern zu IPfonie® privat ist optional. Bei der Nutzung Ihres Festnetzanschlusses, parallel zu IPfonie® privat, kann es nicht zu Überschneidungen kommen, da es sich um zwei voneinander unabhängige Dienste handelt.

Sie haben jedoch die Möglichkeit, bis zu 4 Festnetznummern zu IPfonie® privat zu portieren, um Anschlusskosten für das Festnetz zu sparen. Falls Sie einen mit dem Festnetzanschluss gebündelten DSL Anschluss (z. B. T-DSL) nutzen, beachten Sie bitte, dass eine Nummernportierung gleichzeitig die Kündigung Ihres T-DSL-Anschlusses bedeutet. In diesem Fall ist deshalb von einer Portierung abzuraten.

## **Kann ich bei einem Umzug meine IPfonie® privat-Rufnummer behalten?**

Nur wenn Sie innerhalb eines Ortnetzes (gleiche Vorwahl) umziehen, können Sie Ihre Rufnummern mitnehmen. Bei einem Umzug in ein anderes Ortsnetz können Sie über myQDSLhome die gleiche Anzahl an neuen Rufnummern nach erfolgtem Umzug aktivieren.

## **Technik und Sicherheit**

### **Wie zuverlässig ist IPfonie® privat?**

Die Antwortzeit, bzw. die Laufzeit zwischen zwei Endgeräten sollte, um eine einwandfreie Sprachqualität zu gewährleisten, 160 ms nicht überschreiten. Bei Nutzung von IPfonie® privat in Kombination mit Q-DSL Produkten ist das gewährleistet. Da für die Übertragung der Sprache dieselbe Verbindung genutzt wird, die auch zur Übertragung von Daten verwendet wird, kann es zu Qualitätseinbußen bei der Sprachübertragung kommen, wenn beide Dienste zeitgleich genutzt werden.

### **Was brauche ich, um IPfonie® privat softwarebasiert nutzen zu können?**

In der Regel ist jeder PC heute mit der nötigen Hardware (duplexfähige Soundkarte) ausgestattet. Für den Linux-IPfonie®-Client benötigen Sie eine aktuelle Java Version.

### **Funktioniert IPfonie® privat mit allen gängigen Betriebssystemen?**

Die im Leistungsumfang enthaltene Software ist beim IPfonie® Client kompatibel zu den Windows-Betriebssystemen Windows 2000, XP und 2003. Außerdem gibt es den IPfonie® Client in Versionen für Windows 98, ME und die Betriebssysteme Linux SuSe Linux 8.2, SuSe Linux 9.2, Linux Fedora 3.0, Linux Ubuntu 5.0.4, Linux Debian 3.1 (sarge), Redhat advanced Server 3.0 und Mac OS X 10.3.9 (Panther). Die Mac-Version kann auch mit FreeBSD, AIX und Solaris genutzt werden, für diese garantiert die Q-DSL home GmbH jedoch keine uneingeschränkte Nutzbarkeit.

### **Wie hoch ist die Übertragungsgeschwindigkeit von IPfonie® privat?**

In der Praxis benötigt VoIP je nach Verfahren zwischen 5,3 kBit/s und 139 kBit/s. Bei IPfonie® privat beträgt die Übertragungsgeschwindigkeit ca. 64 kBit/s. Die Antwortzeit, bzw. die Laufzeit zwischen zwei Endgeräten sollte, um eine einwandfreie Sprachqualität zu gewährleisten, 160 ms nicht überschreiten. Bei Nutzung in Kombination mit einem DSL-Anschluss, z. B. Q-DSL®home, ist das gewährleistet.

### **Brauche ich für IPfonie® privat zusätzliche Software?**

Sie benötigen für die softwarebasierte Nutzung lediglich die von der Q-DSL home GmbH als Bestandteil der Leistung bereitgestellte Telefonie-Software. Diese können Sie nach Erhalt Ihrer Auftragsbestätigung problemlos im Servicebereich über die Benutzerkonsole "myQDSLhome" downloaden.

# Fragen und Antworten IPfonie® privat



## Welcher Audiocodec wird für IPfonie® privat genutzt?

Unterstützt wird der Codec G.711 U und G. 711 A.

## Welches Protokoll/Standard wird genutzt?

Für IPfonie® privat wird das Der genutzte Standard ist SIP-Protokoll verwendet. Für diesen Standard steht Ihnen im Fachhandel eine große Auswahl an SIP-fähiger Hardware zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass die Q-DSL home GmbH keinen Support für jegliche vom Kunden bezogene Hardware leistet.

## Muss ich für die Nutzung von IPfonie® privat irgendwelche besonderen Sicherheitsvorkehrungen treffen? Wie sicher ist IPfonie® privat?

Es sind keine zusätzlichen Sicherheitsvorkehrungen notwendig. Das Risiko von Viren oder Fremdzugriffen ist ebenso hoch wie beim Surfen im Internet. Wenn Sie für Ihren DSL-Zugang eine Firewall eingerichtet haben, schützt diese Sie auch beim Telefonieren. Wenn Sie eine Firewall zum Schutz Ihres Computers benutzen, ist jedoch zu beachten, dass Sie für IPfonie® privat folgende Einstellungen vornehmen müssen:

Es müssen das SIP Protokoll auf Port 5060 UDP (Accept Replies) sowie das RTP/RTPS Protokoll frei gegeben werden.

## Wie hoch ist die technische Verfügbarkeit von IPfonie® privat?

Die technische Verfügbarkeit liegt bei ca. 98,9 Prozent im Jahresmittel.

## Was muss ich bei der Installation des IPfonie® Clients beachten?

Der Client für Windows-Betriebssysteme lässt sich über die in der unter "myQDSLhome" abgelegten Downloadversion enthaltenen Installationshilfe schnell und einfach installieren. Sie benötigen dazu keine besonderen Kenntnisse. Falls Sie den Client für Linux-Betriebssysteme verwenden wollen, beachten Sie bitte Folgendes:

Für Installation und Betrieb sind keine Root-Rechte erforderlich.

Die unter "myQDSLhome" downloadbare Datei ist lokal auf dem Linux-Rechner abzulegen und mit dem Befehl "chmod u+x ipfonielinux.bin" ausführbar zu machen.

Danach ist die Datei mit dem Befehl "./ipfonielinux.bin" auszuführen, damit entpackt sich ein Archiv, und es wird automatisch der Inhalt der Datei "README.txt" angezeigt. In dieser Datei werden auch die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Installation sowie die weiteren Arbeitsschritte erläutert.

## Wie installiere ich den IPfonie® Client?

Auch für diesen Client haben wir Ihnen eine separate Installationsanleitung erstellt, die sie im Downloadbereich in "myQDSLhome" finden.

## Features IPfonie® Client

### **Was bietet der IPfonie® Client 2006?**

- Videosupport (nur mit Windows XP)
- Codecs: G.711U und G.711 A ; (Audio)
- Acoustic Echo Cancellation (AEC)
- mit mehreren Soundkarten nutzbar
- frei einstellbare Klingeltöne
- Klingelton Einstellung über separate Soundkarte möglich
- SIP Trace im Debug- Mode möglich - (Kurzfristige Fehleranalyse!)
- Telefonbuch über Outlook-Express
- Einstellung Speedlimit durch den Nutzer
- verbesserte Sprachqualität

### **Wie nutze ich die Videoübertragung unter Windows XP?**

Im Client wird über die Funktion Einstellungen -> Audio/Video -> Bevorzugter Video Codec eingestellt, über welchen Video Codec (H.261 oder H.263) die Videoübertragung laufen soll. Bei Start des Telefonates erkennt der Client automatisch, ob der Angerufene eine Webcam installiert hat. Die Videoübertragung startet dann automatisch. Über die oben stehende Funktion kann auch der Video Codec, und damit die automatische Übertragung der Videoübertragung nach Start eines Telefonates gesperrt werden.

### **Wie unterbinde ich eine Videoübertragung unter Windows XP?**

Über die Funktion Einstellungen -> Audio/Video -> Erweitert kann im Audio- und Video-Abstimmungsassistent die zu verwendende Webkamera ausgewählt werden. Soll keine Videoübertragung erfolgen, so ist hier die Option "keine" einzurichten.

### **Hat die Videoübertragung Einfluss auf die Sprachqualität?**

Nein, auch bei Nutzung der Videooption erhält der Audiobereich (Sprache) die höhere Priorität bei der Übertragung.

### **Welche Bandbreite wird für die Videoübertragung benötigt?**

Die beste Qualität für der Sprach- und Videoübertragung wird mit einer Bitrate von 512 kbps erreicht. Die Bandbreite wird direkt im Client über die Funktion Einstellungen -> Einstellungen -> Maximale Bitrate eingestellt. Die Übertragung funktioniert aber auch mit 64, 128, 256 kbps.

### **Wie kann ich für IPfonie® Client privat 2006 das "Speedlimit" einstellen?**

Das "Speedlimit" wird direkt im Client über die Funktion Einstellungen -> Einstellungen -> Maximale Bitrate eingestellt. Die Bitrate kann in 12 Stufeneingestellt werden. Von 6 kbps bis "unbegrenzt".

### **Wie aktiviere ich den Faxdienst?**

Sie setzen entweder unmittelbar nach der Rufnummernauswahl im Bestellprozess oder nachträglich in "myQDSLhome" ein Häkchen in das dafür vorgesehene Feld "Fax" direkt hinter der Rufnummer. Des Weiteren müssen Sie in dem Feld "E-Mail für Fax" hinter der gewünschten Faxnummer die Mailadresse angeben, an welche die Faxdateien gesendet werden sollen.

Ohne Angabe einer E-Mailadresse in diesem Feld kann die Nummer nicht als Faxdienst aktiviert werden. Sie können auf dem beschriebenen Weg jederzeit auch die Nummer für den Faxdienst in eine andere Ihrer bestehenden Nummern ändern. Entfernen Sie dazu einfach bei der bestehenden Faxnummer das Häkchen und die E-Mailadresse und setzen Sie es bei der gewünschten Faxnummer neu.

# Fragen und Antworten IPfonie® privat



## **Brauche ich zur Nutzung des Faxdienstes ein Faxgerät?**

Nein, es handelt sich hierbei um einen netzbasierten "Fax-to-E-Mail"-Dienst, bei dem Ihnen die für Sie bestimmten Faxdateien per E-Mail zugestellt werden.

## **Kann ich mit dem Faxdienst auch Faxe versenden?**

Der Versand von Faxdokumenten über IPfonie® privat ist leider noch nicht möglich.

## **In welchem Format kommen die Faxe bei mir an?**

Sie erhalten die Faxnachricht in Form einer tif-Datei.

## **Wie werde ich über eingegangene Fax-Nachrichten informiert?**

Über einen Link am Ende einer von der Q-DSL home GmbH versandten Benachrichtigungsmail, die auf die in "myQDSLhome" hinterlegte E-Mailadresse weitergeleitet wird, können Sie die eingegangenen Nachrichten im tif-Format abrufen. Bis zu vier Wochen nach Erhalt der Benachrichtigungsmail hat der Kunde die Möglichkeit, die Nachricht(en) abzurufen und abzuspeichern; anschließend werden die Nachrichten gelöscht.

## **Was passiert, wenn ich die Faxnummer nachträglich wieder zum Telefonieren verwenden möchte?**

Entfernen Sie in „myQDSLhome“ einfach das Häkchen im Feld "Fax" hinter der Faxnummer und löschen Sie die Mailadresse aus dem Feld. Die Q-DSL home GmbH ändert Ihre Nummer in eine Telefonnummer um.

## **Werden Anrufe, die bei ausgeschaltetem PC eingehen, registriert?**

Bei Nichterreichen kann der anrufende Teilnehmer eine Sprachmitteilung auf dem netzbasierten Anrufbeantworter hinterlassen. Die Sprachnachricht erhalten Sie unmittelbar nach Aufzeichnung der Nachricht als Audiodatei per E-Mail.

## **Kann ich den Anrufbeantworter selbst besprechen?**

Der Anrufbeantworter ist heute mit einer Standardansage versehen und kann nicht selbst besprochen werden.

## **Wie werden mir die Nachrichten zugestellt?**

Über einen Link am Ende einer von der Q-DSL home GmbH versandten Benachrichtigungsmail, die auf die in "myQDSLhome" hinterlegte E-Mailadresse weitergeleitet wird, können Sie die eingegangenen Nachrichten im tif-Format abrufen. Bis zu vier Wochen nach Erhalt der Benachrichtigungsmail hat der Kunde die Möglichkeit, die Nachricht(en) abzurufen und abzuspeichern; anschließend werden die Nachrichten gelöscht.

## **Wo kann ich die Nachrichten abhören?**

Sie können die Sprachnachrichten abhören, in dem Sie die MP3-Sound-Datei herunterladen, öffnen und über Ihren Mediaplayer anhören.

## **Unter welchen Bedingungen kann der netzbasierte Anrufbeantworter genutzt werden? In welchen Fällen ist der netzbasierte Anrufbeantworter aktiv?**

Der Anrufbeantworter steht Ihnen bei ausgeschaltetem PC oder nicht aktivierter IPfonie®-Software zur Verfügung, also immer dann, wenn IPfonie® privat nicht erreichbar ist.

Wenn Sie für die Nutzung von IPfonie® privat Hardware (z. B. IP-Telefon, ATA) einsetzen, können Sie den Anrufbeantworter leider nicht nutzen.

## **Hat das Client-Telefonbuch eine Schnittstelle zur Outlook-Synchronisation?**

Der IPfonie® Client unterstützt das Windows Adressbuch und übernimmt die Kontakte aus von Outlook Express.

# Fragen und Antworten IPfonie® privat



**Kann ich Nummern aus Tabellen oder aus dem Internet problemlos in das Client-Telefonbuch kopieren?**  
Ja, das funktioniert, ohne dass Sie auf Leerzeilen, Sonderzeichen oder ähnliches achten müssen.

**Funktioniert "Click-to-dial"?**

Click-to-dial funktioniert sowohl aus den Anruferlisten als auch aus dem Client-Telefonbuch.

**Wo finde ich im Client Informationen über verpasste Anrufe etc.?**

Auf der Clientoberfläche finden Sie unter Anruflisten jeweils die letzten 10 gewählten Nummern sowie Nummern der eingegangenen und verpassten Anrufe. In der Zeit, in der die Software nicht aktiv, bzw. der PC ausgeschaltet ist, werden verpasste Anrufe nicht in der Anrufliste gespeichert. Dann werden die eingehenden Anrufe direkt auf den netzbasierten Anrufbeantworter geleitet.

**Wie viele Nummern werden in den drei Anruflisten jeweils gespeichert?**

In jeder Rufliste werden bis zu 10 Nummern gespeichert.

**Wie viele Personen können an einer der Konferenz teilnehmen?**

An der Konferenz können bis zu drei Personen teilnehmen.

**Wie funktioniert die Konferenz?**

Durch Aktivieren des "Konferenz"-Buttons auf der Clientoberfläche starten Sie die Konferenz. Die nächsten beiden Anrufer werden dann automatisch nach einer kurzen Ansage in die Konferenz geschaltet.

**Wie wird die Konferenz wieder beendet?**

Die Konferenz wird beendet, in dem Sie den Button "Konferenz beenden" durch Klick aktivieren und die eingeladenen Teilnehmer aufgelegt haben.

## Rechnung und Kosten

**Was kosten mich Gespräche mit anderen IPfonie® privat Kunden?**

Verbindungen zu anderen IPfonie® privat-Kunden im Netz der QSC-Gruppe sind kostenfrei.

**Wie erfahre ich, mit wem ich kostenfrei telefonieren kann?**

Sie können als IPfonie® privat Kunde jederzeit auf das aktuelle Teilnehmerverzeichnis im Servicebereich "myQDSLhome" zugreifen. Hier registrieren sich die IPfonie® Kunden auf eigenen Wunsch. Deshalb werden Ihnen hier selbstverständlich nicht alle IPfonie® Kunden angezeigt.

**Wie wird abgerechnet?**

Die Abrechnung erfolgt, je nachdem welcher Tarif bei der Aktivierung ausgewählt wurde, entweder minuten- oder sekundengenau. Details entnehmen Sie bitte der jeweiligen IPfonie® privat auf [www.q-dsl-home.de](http://www.q-dsl-home.de) der Verbindungen erfolgt minutengenau. In Verbindung mit einem Q-DSL Anschluss besteht außerdem die Möglichkeit, die faire sekundenbasierte Abrechnung zu wählen.

**Wird eine Gebühr für den Gesprächsaufbau verlangt?**

Nein. Nur die tatsächlich zustande gekommenen Verbindungen werden in Rechnung gestellt.

## **Fallen für die Nutzung von IPfonie® privat in Kombination mit einem DSL-Anschluss Kosten für die bei der Sprachübertragung verursachte Bandbreite an?**

Ja. Bei Nutzung von IPfonie® privat in Verbindung mit Q-DSL® home wirkt sich der durch das Telefonieren mit IPfonie® privat erzeugte Traffic auf den Gesamttraffic und die Berechnung der jeweiligen Flatratestufe bzw. den Volumentarif aus. Bei DSL-Zugängen anderer Anbieter hat die Telefonie über IPfonie® privat selbstverständlich ebenfalls Auswirkungen auf den Gesamttraffic und somit, falls keine Flatrate genutzt wird, den zu zahlenden Preis des DSL-Anschlusses.

## **Bekomme ich eine schriftliche Rechnung zugeschickt?**

Es wird keine Rechnung versendet. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Rechnungsdaten über den Servicebereich die Benutzerkonsole "myQDSLhome" jederzeit einzusehen, auszudrucken oder herunter zu laden.

## **Wie kann ich meine Rechnung kontrollieren?**

Wir stellen Ihnen unter "myQDSLhome" auf den letzten Seiten Ihrer Rechnung einen Einzelverbindungs nachweis (EVN) zur Verfügung. Dort finden Sie alle Gespräche einzeln aufgelistet mit Datum, Uhrzeit, Dauer der Gespräche sowie die Quell- und Zielrufnummern. Sonderdienste wie Telefonseelsorge, Gesundheitsberatung, etc. sind jedoch auf dem EVN nicht aufgeführt.

## **An wen muss ich mich bei Rechnungsunklarheiten wenden?**

Folgende E-Mail-Serviceadresse steht Ihnen für die Klärung Ihrer Rechnungsfragen 24 Stunden täglich zur Verfügung: [rechnung@q-dsl-home.de](mailto:rechnung@q-dsl-home.de)

## **Problemlösung**

### **Was mache ich, wenn ich meine Zugangsdaten vergessen habe?**

Auch in diesem Fall steht Ihnen unsere Hotline 24 Stunden täglich zur Verfügung. Wählen Sie einfach die Nummer 01801 - 737543 (3,9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Minute aus Mobilfunknetzen) oder schreiben Sie eine E-Mail an: [info@q-dsl-home.de](mailto:info@q-dsl-home.de).

### **Bei der Installation erkennt der Wizard mein USB-Headset nicht. Was kann ich tun?**

Installieren Sie alle Treiber des USB-Headsets vom mitgelieferten Datenträger oder laden Sie die neuesten Treiber von den Internetseiten des Herstellers Ihres USB-Headsets und installieren Sie diese.

### **Mein USB-Headset ist installiert und wurde erkannt. Ich höre den Anrufer trotzdem über meine Desktoplautsprecher. Warum?**

Bitte wählen Sie im IPfonie® Client unter "Einstellungen" die korrekte Soundkarte zur Aufzeichnung und Wiedergabe der Sprache sowie des Klingeltons.

### **Bei der Installation meldet der Wizard, dass keine Verbindung zum IPfonie® Server aufgebaut werden kann. Wo liegt der Fehler?**

Wenn Sie eine Firewall zum Schutz Ihres Computers benutzen, müssen Sie für IPfonie® privat folgende Einstellungen vornehmen: Es müssen das SIP Protokoll auf Port 5060 UDP (Accept Replies) sowie das RTP/RTPS Protokoll frei gegeben werden.

# Fragen und Antworten IPfonie® privat



## **Wenn ich telefoniere, schwankt die Tonqualität stark oder es gibt lange Verzögerungen. Woran kann das liegen?**

Starke Verzögerungen ergeben sich meistens, wenn Ihre Internetleitung durch ein anderes Programm stark belastet wird. So kann ein Programmdownload oder ein Tauschprogramm den Datenfluss so stark in Anspruch nehmen, dass IPfonie® privat nicht mehr störungsfrei möglich ist. Bitte beenden Sie vorher Ihre Downloads oder stellen Sie Ihr Tauschprogramm so ein, dass der Datenfluss deutlich reduziert wird.

## **Ich habe ein starkes Echo beim Telefonieren auf meinem Notebook, woran liegt das?**

Wenn Sie über ein an die Soundkarte angeschlossenes Headset telefonieren, kann es bei Notebooks/Desktop-PCs mit integrierter Soundkarte auf dem Motherboard (z. B. ESS-Maestro etc.) zu Problemen kommen. Nutzen Sie daher besser ein USB-Headset.

## **Bei meinem Notebook höre ich kein Klingeln bei eingehendem Anruf, wenn ich den Kopfhörer nicht aufgesetzt habe, obwohl ich den PC-Lautsprecher für den zusätzlichen Klingelton eingestellt habe.**

Ihr Notebook hat keinen auf dem Desktop-PC bekannten PC-Lautsprecher. Die Töne werden über die an der Soundkarte angeschlossenen Lautsprecher erzeugt. Stecken Sie nun Ihr Headset/Kopfhörer in die Buchsen der Soundkarte, werden die Lautsprecher automatisch abgeschaltet und Sie hören alles nur noch auf dem Headset/Kopfhörer. Abhilfe schafft ein USB-Headset. Sie hören und sprechen über das USB-Headset, das Klingeln des eingehenden Anrufes wird nach wie vor über die Soundkarte/Lautsprecher dargestellt und ist somit auch ohne aufgesetztes Headset/Kopfhörer zu hören.

## **Was mache ich bei anderen Störungen meines IPfonie® privat Zugangs?**

Wir stehen Ihnen für die Störungsannahme 24 Stunden täglich zur Verfügung. Wählen Sie einfach die Nummer 01801 - 737543 (3,9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Minute aus Mobilfunknetzen) oder schreiben Sie eine E-Mail mit einer Beschreibung der Störung unter Angabe des Störungsbilds, des genutzten Betriebssystems und der zum Telefonieren genutzten Hardware/Software an: [support@q-dsl-home.de](mailto:support@q-dsl-home.de).