VoIP Whitelabel FL Line
Telefon-Zusatzdienste

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

Verfasser	Telecom Liechtenstein AG
Datum:	01.02.2016
Version:	V1.0 (ersetzt alle früheren Versionen)
Gültig ab:	01.03.2016
Gehört zu:	VoIP Whitelabel FL Rahmenvertrag
Name Vertragsbestandteil:	[3a] VoIP Whitelabel FL Line Telefon-Zusatzdienste Wholesale

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 3
2 Anrufumleitung 3
2.1 Anrufumleitung „direkt“ 4
2.2 Anrufumleitung „wenn keine Antwort“ 4
2.3 Anrufumleitung „bei besetzt“ 4
2.4 Anrufumleitung „fix“ 4
2.5 Nomadischer Einsatz des IP-Telefonie 4
3 Rufnummernunterdrückung 5
3.1 Rufnummer Unterdrückung permanent 5
3.2 Rufnummer Unterdrückung pro Anruf 5
4 Ruhe vor dem Telefon 5
5 Anklopfen 5
5.1 Anklopfen / Makeln 6
5.2 Anklopfende Verbindung abweisen 6
5.3 Anklopfende Verbindung annehmen 6
6 Dreierkonferenz 6
7 Gespräch weiterleiten 7
8 Nummernanzeige 7
9 Weckdienst 7
10 Sperren abgehender Verbindungen 8

KONSULTATION - www.AKLV.LI

1 Einleitung

In dieser Dokumentation sind die Zusatzdienste für VoIP Whitelabel FL Line der Telecom beschrieben. Die Verfügbarkeit und die Bedienung der Zusatzdienste sind abhängig von den eingesetzten VoIP-Gateway-Produkten und von den angeschlossenen Telefonapparaten. Der Partner ist für die korrekte Konfiguration der Endgeräte verantwortlich.

Wenn der Partner für seine Endkunden einen VoIP-Gateway zur Verfügung stellt, welcher über analoge Schnittstelle(n) und/oder ISDN-Schnittstelle(n) verfügt, können diese Zusatzdienste grundsätzlich auch mit den Endgeräten an diesen Schnittstellen bedient werden insofern auch diese Funktionen getestet wurden.

Wichtig: Telecom kann keine Garantie über das Funktionieren dieser Zusatzdienste geben.

Telefonapparate an analogen Schnittstellen können die Zusatzdienste nutzen, sofern das Endgerät die Tontastenwahl unterstützt. Der analoge Telefonapparat muss folglich über die Tasten * ◇# verfügen und mit ● oder R ausgestattet sein. Bei ISDN- und IP-Telefonen sind Bedienung und Bedienungskomfort im Wesentlichen vom eingesetzten Gerät abhängig.

Wichtig: Alle nachfolgend beschrieben Zusatzdienste müssen durch den Partner mit den entsprechenden Endgeräten an den entsprechenden Schnittstellen geprüft werden, da das korrekte Funktionieren im Wesentlichen von den Konfigurationen im VoIP-Gateway und den Endgeräten abhängt.

2 Anrufumleitung

Telecom bietet dazu folgende Möglichkeiten:

1. Mit der **Anrufumleitung „direkt“ (Service 21)** werden alle Anrufe sofort umgeleitet.
2. Mit der **Anrufumleitung „wenn keine Antwort“ (Service 61)** werden die Anrufe erst dann weitergeleitet, wenn nicht innerhalb von 25 Sekunden (ca. 5 Klingelzeichen) geantwortet wird.
3. Mit der **Anrufumleitung „bei besetzt“ (Service 67)** werden die Anrufe nur dann weitergeleitet, wenn der Anschluss besetzt ist.
4. Die **Anrufumleitung „fix“**, einer fest eingerichteten Anrufumleitung in der Telefonzentrale der Telecom.
5. **Nomadischer Einsatz des IP-Telefons.** Das IP-Telefon oder eine andere SIP-Applikation wird an einem anderen Standort über das Internet benutzt.

Die drei Umleitungen (Service 21, 61 und 67) können in Selbstbedienung ohne Auftrag an Telecom über die Telefontastatur hergestellt werden. Die Umleitungen kann beliebig ein- und ausschaltet werden.

Bei mehreren, gleichzeitig eingeschalteten Umleitungen wird in erster Priorität immer die Anrufumleitung „direkt“ und erst in zweiter Priorität die Anrufumleitung „wenn keine Antwort“ und die Anrufumleitung „bei besetzt“ ausgeführt.

Wenn der automatische Weckdienst von Telecom benutzt wird, sollte keine Anrufumleitung aktiviert sein.

Hinweis: Die Kosten für die Gespräche ans Umleitungsziel werden dem Partner resp. dem Endkunden verrechnet.

Wichtiger Hinweis bei Umleitungsaktivierung auf einem IP-Phone:

Je nach Kundenwunsch kann die gleiche Nummer auf mehreren IP-Telefonen und/oder auf den analogen oder ISDN-Anschlüssen des VoIP-Gateways zugewiesen werden. Zudem können mehrere Nummern auf ein IP-Phone eingerichtet werden. Wird nun auf dem IP-Phone eine Umleitung (in der Regel über eine Menuführung) gemacht, wird nur eine „Geräteumleitung“ aktiviert.

Dies bedeutet, dass keine *21, *61 oder *67 Prozedur an die Zentrale der Telecom gesendet wird. Folglich werden nicht die Nummer in der Telecom-Zentrale, sondern nur die Anrufe auf das IP-Phone umgeleitet. Im Falle, dass eine diesem IP-Phone zugewiesene Nummer zusätzlich auf einem anderen IP-Phone oder auf den analogen oder ISDN-Anschlüssen des VoIP-Gateways zugewiesen worden ist, wird ein Anruf an diesen Endgeräten – zusätzlich zur Umleitung des IP-Telefons – weiterhin signalisiert.

KONSULTATION - WWW.AKLV.LI

Wird eine „komplette Umleitung“ der Nummer gewünscht, muss dies mit den *21, *61 oder *67 Prozeduren (wie nachfolgend beschreiben) der Telecom-Zentrale gemacht werden. Dabei ist darauf zu achten, dass abgehend die Nummer verwendet wird, welche umgeleitet werden soll.

2.1 Anrufumleitung „direkt“

Programmieren und aktivieren **1.** Hörer abheben. **2.** * 2 1 * Zielnummer # drücken. **3.** Warten, bis Sie „Die Anrufumleitung wurde aktiviert“ hören. Auflegen.	**Ausschalten** **1.** Hörer abheben. **2.** # 2 1 # drücken. **3.** Warten, bis Sie „Die Anrufumleitung wurde deaktiviert“ hören. Auflegen.
Nur aktivieren (letztes Umleitziel) **1.** Hörer abheben. **2.** * 2 1 # drücken. **3.** Warten, bis Sie „Die Anrufumleitung wurde aktiviert“	

2.2 Anrufumleitung „wenn keine Antwort“

Genau dasselbe Vorgehen wie oben. Geben Sie die Kennzahl 6 1 ein.

2.3 Anrufumleitung „bei besetzt“

Genau dasselbe Vorgehen wie oben. Geben Sie die Kennzahl 6 7 ein.

2.4 Anrufumleitung „fix“

Die Anrufumleitung „fix“ ist eine in der Zentrale fest eingerichtete Anrufumleitung. Das VoIP Whitelabel Produkt endet in der Zentrale. Telecom leitet die Anrufe auf die vom Endkunden bestimmte Zielnummer um.

2.5 Nomadischer Einsatz des IP-Telefonie

Mit einem IP-Telefon oder eine anderen SIP-Applikation kann der Endkunde weltweit zu Festnetztarifen telefonieren und ist weltweit zu den lokalen Tarifen erreichbar. Dazu benötigt der Endkunde lediglich einen Internet-Breitbandanschluss und die vom Partner erhaltenen Telefonie-Daten (SIP-Konto).

Sollte der Breitbandanschluss am Aufenthaltsort zu langsam oder gar unterbrochen werden, so hat dies auch negative Auswirkungen auf die Telefonverbindungen. Ausserhalb des Partnernetzes ist die Qualität der Sprachverbindung von der lokalen Internetverbindung abhängig. Telecom kann dafür keinerlei Verantwortung übernehmen.

Wichtig: Beschränkte Erreichbarkeit von Notrufdiensten bei nomadischem Gebrauch von VoIP! Das heisst: Eine korrekte Leitweglenkung der Notrufe (korrekte Leitung auf die zuständige Notrufzentrale in Abhängigkeit des Standortes des Anrufenden) ist auf Grund der nomadischen Nutzungsmöglichkeit (Telefonie über mobile Endgeräte ohne lokalisierbaren Standort) von VoIP nicht möglich.

Telecom empfiehlt, im Falle eines Notrufes ausserhalb der gemeldeten Standortadresse ein geeigneteres Kommunikationsmittel zu verwenden, z.B. Mobiltelefon, öffentliche Telefonzelle oder ein anderes Festnetztelefon.

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

3 Rufnummernunterdrückung

Moderne Telefonapparate zeigen an, von welchem Anschluss aus angerufen wird. Die Nummer des Anrufers wird über das Telefonnetz übertragen und erscheint beim Empfänger mit dem entsprechenden Telefonapparat auf dessen Display. Personen, die nicht wollen, dass die Nummer an den Angerufenen übermittelt wird, können den Zusatzdienst „Identifikation des Rufenden permanent unterdrücken“ bestellen. Die Identifikation des Anschlusses wird dann in der Zentrale unterdrückt.

3.1 Rufnummer Unterdrückung permanent

Einschalten	**Ausschalten**
1. Hörer abheben	**1.** Hörer abheben
2. [*] [3] [1] [*] drücken.	**2.** [#] [3] [1] [#] drücken.
3. Warten, bis Sie „Der Dienst Rufnummer Unterdrückung wurde aktiviert“ hören. Auflegen.	**3.** Warten, bis Sie „Der Dienst Rufnummer Unterdrückung wurde deaktiviert“ hören. Auflegen.

3.2 Rufnummer Unterdrückung pro Anruf

Die Rufnummer Unterdrückung wirkt nur für den nächstfolgenden Anruf. Sie wird nach dem Anruf automatisch zurück gestellt.

Einschalten

1. Hörer abheben
2. [*] [3] [1] [#] drücken und gleich anschliessend die gewünschte [Zielnummer] wählen
3. Verbindung wird hergestellt mit Rufnummer Unterdrückung.

Hinweis: Die Unterdrückung gilt nicht bei einem Anruf auf eine Notrufnummer.

4 Ruhe vor dem Telefon

Wenn der Endkunde durch das Telefon nicht gestört werden will, kann mit dem Zusatzdienst „Ruhe vor dem Telefon“ der Anschluss stumm geschaltet werden ein. Der Anrufende wird mit dem kurzen Sprechtext «Der Teilnehmer möchte vorübergehend nicht gestört werden» informiert. Für abgehende Verbindungen bleibt der Anschluss offen.

Dieser Zusatzdienst kann in Selbstbedienung über die Telefontastatur hergestellt werden.

Einschalten	**Ausschalten**
1. Hörer abheben.	**1.** Hörer abheben.
2. [*] [2] [6] [#] drücken.	**2.** [#] [2] [6] [#] drücken.
3. Warten, bis Sie „Der Service wurde aktiviert“ hören. Auflegen.	**3.** Warten, bis Sie „Der Service wurde deaktiviert“ hören. Auflegen.

Hinweis: Ist gleichzeitig eine Umleitung in der Zentrale (*21, *61 oder *67 Prozedur) eingeschaltet, kann dieser Service nicht aktiviert werden.

5 Anklopfen

Wenn der Endkunde gerade ein Gespräch führt und der Anschluss, respektive die Nummer, dadurch besetzt ist, kann trotzdem eine dritte Person anrufen und anklopfen. Durch ein Tonsignal (und/oder eine optische Signalisierung bei einem IP-Phone) wird auf den neuen Anruf aufmerksam gemacht. Es kann nun die bestehende Verbindung unterbrechen oder vorübergehend geparkt werden, um den Anruf der anklopfenden Person entgegenzunehmen. Natürlich kann das Anklopfen auch ignorieren werden. Eine parkierte Verbindung kann zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgenommen werden.

Dieser Zusatzdienst kann in Selbstbedienung über die Telefontastatur hergestellt werden.

KONSULTATIONS-WWW.AKLV.LI

5.1 Anklopfen / Makeln

Einschalten	Ausschalten
1. Hörer abheben. **2.** [*] [4] [3] [#] drücken. **3.** Warten, bis Sie einen „auf- und abschwellender Summton“ hören. Auflegen.	**1.** Hörer abheben. **2.** [#] [4] [3] [#] drücken. **3.** Warten, bis Sie einen „auf- und abschwellender Summton“ hören. Auflegen.

Bei eingeschaltetem Zusatzdienst wird der Endkunde während eines Gesprächs mit einem Signalton und anschliessenden „Piep-Piep“ darauf aufmerksam gemacht, dass eine dritte Person versucht, ihn anzurufen. Der Endkunde kann die anklopfende Verbindung entweder abweisen oder annehmen.

5.2 Anklopfende Verbindung abweisen

Bestehende Verbindung bleibt erhalten

1. Taste [●] drücken und Summton abwarten.

2. Kennzahl [0] eingeben.

5.3 Anklopfende Verbindung annehmen

Bestehende Verbindung wird beendet	Bestehende Verbindung wird parkiert (makeln)
1. Taste [●] drücken und Summton abwarten. **2.** Kennzahl [1] eingeben. Sie können die bestehende Verbindung auch durch Auflegen des Hörers beenden. In diesem Fall wird Ihnen die anklopfende Verbindung akustisch signalisiert und Sie können die anklopfende Verbindung durch Abheben des Hörers entgegennehmen.	**1.** Taste [●] drücken und Summton abwarten. **2.** Kennzahl [2] eingeben. Durch wiederholtes Drücken der Tasten [●] und [2] kann zwischen der anklopfenden und der bestehenden Verbindung hin- und her geschaltet werden (makeln). Wenn Sie eine der beiden Verbindungen beenden (Hörer auflegen), wird Ihnen akustisch signalisiert, dass die andere Verbindung noch aktiv ist. Sie können die andere Verbindung durch Abheben des Hörers entgegennehmen.

6 Dreierkonferenz

Mit der Dreierkonferenz kann während eines bestehenden Gesprächs eine dritte Person in das Gespräch aufgenommen werden. Die dritte Person kann jederzeit wieder aus dem Gespräch ausgeschlossen werden, damit das Gespräch mit der ersten Person weitergeführt werden kann.

Eine Dreierkonferenz kann **nur** vom Anrufenden hergestellt werden. Dieser Dienst funktioniert endgeräteabhängig und kann deshalb von der nachstehenden Beschreibung abweichen.

Hinweis: Es können maximal 3 Teilnehmer an einer Konferenz teilnehmen.

Dreierkonferenz herstellen	Zwischen zwei Verbindungen makeln
1. Während bestehender Verbindung [●] drücken und Summton abwarten. **2.** Nummer des gewünschten Teilnehmers wählen und abwarten, bis die Verbindung hergestellt ist. **3.** [●] drücken und Summton abwarten. **4.** [3] drücken.	**1.** [●] drücken und Summton abwarten. **2.** [2] drücken. Die **erste** Verbindung, welche vor dem Herstellen der Dreierkonferenz bestand, wird parkiert. Die **zweite** Verbindung ist aktiv. Durch wiederholtes Drücken der Tasten [●] und [2] kann zwischen der zweiten (aktiven) und der ersten (parkierten) hin und her geschaltet werden (makeln).
Erste Verbindung während der Haltung beenden **1.** Taste [●] drücken und Summton abwarten. **2.** Kennzahl [0] eingeben. Die zweite Verbindung bleibt aktiv.	**Zweite Verbindung während der Haltung beenden** **1.** Taste [●] drücken und Summton abwarten. **2.** Kennzahl [1] eingeben. Die erste Verbindung wird aktiv.
Dreierkonferenz beenden Hörer auflegen. Beide Verbindungen werden beendet.	

Wenn Sie eine der beiden Verbindungen beenden (Hörer auflegen), wird Ihnen akustisch signalisiert, dass die andere Verbindung noch aktiv ist. Sie können die andere Verbindung durch Abheben des Hörers entgegennehmen.

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

7 Gespräch weiterleiten

Eine Gesprächsverbindung kann an irgendeine Rufnummer (Mobile- oder Festnetznummer) weitergeleitet werden.

Sie haben eine Gesprächsverbindung

1. Taste [●] oder [R] drücken und Summton abwarten
2. Eingabe der gewünschten Telefonnummer
3a. Durchschaltung ohne Voranmeldung: Hörer auflegen
3b. Durchschaltung mit Voranmeldung: Warten bis der Angerufene den Anruf beantwortet und dann Hörer auflegen

Wenn der Gerufene nicht erreicht werden kann, Taste [●] oder [R] drücken um das Originalgespräch weiterzuführen.

8 Nummernanzeige

CLIP ist die englische Abkürzung für „*Calling Line Identification Presentation*“, was auf Deutsch kurz für „Rufnummernanzeige“ steht.

Damit die Rufnummer auch auf analogen Endgeräten eines VoIP-Gateways angezeigt wird, müssen diese Endgeräte diesen Dienst unterstützen. Der Partner ist für die korrekte Konfiguration des VoIP-Gateways und der Endgeräte verantwortlich.

Hinweis: Hat der Anrufende die Identifikation seiner Rufnummer unterdrückt, kann folglich die Rufnummer auch nicht am Endgerät angezeigt werden.

9 Weckdienst

Den Endkunden steht ein kostenpflichtiger Weckdienst zur Verfügung. Dieser kann über die **Kurznummer 150** erreicht.

Einschalten

1. Hörer abheben
2. Nummer [150] wählen, dann Uhrzeit [hh] [mm] eingeben
3. Warten bis Sie die „Bestätigungsansage“ hören, dann Auflegen.

Hinweis: Um die Funktion Weckdienst zu gewährleisten darf weder „Ruhe vor dem Telefon“ noch eine „Umleitung“ aktiviert sein.

KONSULTATION - www.AK.LV.LI

10 Sperren abgehender Verbindungen

Mit dem Sperren von abgehenden Verbindungen kann der Anschluss einfach für alle abgehenden Verbindungen (ausser Notrufnummern) oder für bestimmte Nummernbereiche (z.B. für internationale Verbindungen) gesperrt werden. Telecom bietet dazu verschiedene Sperrsets an. Aus technischen Gründen kann pro Anschluss nur ein Sperrset zugeteilt werden. Die Bestellung sowie die Aufhebung müssen vom Partner schriftlich erfolgen. Telecom empfiehlt dem Partner, dies auch vom Endkunden schriftlich bestätigen zu lassen. Allfällig anfallende Gebühren sind in der „VoIP Whitelabel FL Preisliste“ ersichtlich.

Folgende Sperrsets stehen zur Auswahl:

Nr.	Beschreibung	Zusatzinformationen	
		gesperrt	**nicht gesperrt**
1	Alle Verbindungen und Carrier Selection (call-by-call) sperren.	- Verbindungen national und international	- Notrufnummern
2	Alle internationalen Verbindungen (ausser Schweiz), Carrier Selection (call-by-call) und Mehrwertnummern sperren.	- Auslandverbindungen (exkl. Schweiz) - Carrier Selection (10x) - Mehrwertnummern Liechtenstein (84x, 87x, 89x, 9x) - Mehrwertnummern Schweiz (09x)	- Notrufnummern - Kurzrufnummern - Festnetz- und Mobilenetz Verbindungen nach Liechtenstein - Festnetz- und Mobilenetz Verbindungen in die Schweiz
5	Alle internationalen Verbindungen (inkl. Schweiz), Carrier Selection (call-by-call) und Mehrwertnummern sperren.	- Auslandverbindungen (inkl. Schweiz) - Carrier Selection (10x) - Mehrwertnummern Liechtenstein (84x, 87x, 89x, 9x) - Mehrwertnummern Schweiz (09x)	- Notrufnummern - Kurzrufnummern - Festnetz- und Mobilenetz Verbindungen nach Liechtenstein
6	Erwachsenenunterhaltung sperren.	- Erwachsenenunterhaltung (0906x, 906x)	- Notrufnummern - Kurzrufnummern - Verbindungen national und international
7	Mobile Liechtenstein und Schweiz sowie Mehrwertnummern sperren.	- Verbindungen zu Mobilenummern nach Liechtenstein und Schweiz (6x, 7x, 074, 075, 076, 077, 078, 079, 0860) - Mehrwertnummern Liechtenstein (84x, 87x, 89x, 9x) - Mehrwertnummern Schweiz (09x)	- Notrufnummern - Kurzrufnummern - Auslandverbindungen (exkl. Schweiz Mobile) - Inlandverbindungen (exkl. Mobile)
9	Alle Mehrwertnummern sperren.	- Mehrwertnummern Liechtenstein (84x, 87x, 89x, 9x) - Mehrwertnummern Schweiz (09x)	- Notrufnummern - Kurzrufnummern - Verbindungen national und international
10	Carrier Selection (call-by-call) sperren.	- Carrier Selection (10x)	- Notrufnummern - Kurzrufnummern - Verbindungen national und international

Als Notrufnummern gelten: 112, 1145, 117, 118, 1414, 143, 144, 145, 147, 175, 80
Als Kurzrufnummern gelten: 140, 15x, 16x, 18x

Hinweis: Allgemeine Dienst- und Notrufnummern können auch bei aktivierter Sperre angerufen werden. Für ankommende Verbindungen bleibt der Anschluss offen.

KONSULTATION www.AKLV.LI