

## Checkliste für Support-Anfragen zu Voice-over-IP (VoIP)

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

um Ihre Support-Anfrage zu Voice-over-IP effektiv bearbeiten zu können, möchten wir Sie bitten, diese Checkliste ausgefüllt an uns zurück zu senden.

Die Checkliste dient zur Optimierung unserer Supportleistung und hilft uns bei der Erstellung einer Fehleranalyse sowie bei der Lösung Ihrer Support-Anfrage.

### 1. Bei welchem SIP-Leitungsmodus besteht ein Problem??

	<p><b>Einzelaccount-Modus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie verhält sich nach außen wie ein handelsüblicher SIP-Account mit einer einzigen öffentlichen Nummer.</li> <li>• Die Nummer wird beim Serviceprovider registriert und die Registrierung regelmäßig aufgefrischt.</li> <li>• Bei ausgehenden Rufen wird die Nummer des Rufenden (Absender) durch die registrierte Nummer ersetzt (maskiert).</li> <li>• Eingehende Rufe werden der konfigurierten internen Ziel-Nummer zugestellt.</li> <li>• Die maximale Anzahl von gleichzeitigen Verbindungen wird entweder vom Provider vorgegeben oder von der vorhandenen Bandbreite und den verwendeten Codecs bestimmt.</li> </ul>
	<p><b>SIP-Trunk-Modus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie verhält sich nach außen wie ein erweiterter SIP-Account mit einer Stamm- und mehreren Durchwahlnummern.</li> <li>• Die Stammnummer wird beim Serviceprovider registriert und die Registrierung regelmäßig aufgefrischt.</li> <li>• Bei ausgehenden Rufen fungiert die Stammnummer als Präfix, der jeder rufenden Nummer (Absender) vorangestellt wird.</li> <li>• Bei eingehenden Rufen wird das Präfix aus der Zielnummer entfernt. Die übriggebliebene Nummer wird als interne Durchwahl verwendet. Im Fehlerfall (Präfix nicht auffindbar, Ziel gleich Präfix) wird der Ruf an die konfigurierte interne Ziel-Nummer geleitet.</li> <li>• Die maximale Anzahl der Verbindungen zu einem bestimmten Zeitpunkt ist nur durch die zur Verfügung stehende Bandbreite begrenzt.</li> </ul>
	<p><b>Gateway-Modus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie verhält sich nach außen wie ein handelsüblicher SIP- Account mit einer einzigen öffentlichen Nummer.</li> <li>• Die Nummer wird beim Serviceprovider registriert und die Registrierung regelmäßig aufgefrischt.</li> <li>• Bei ausgehenden Rufen wird die Nummer des Rufenden (Absender) durch die registrierte Nummer ersetzt (maskiert) und in einem separaten Feld übertragen.</li> <li>• Bei eingehenden Rufen wird die gerufene Nummer (Ziel) nicht modifiziert.</li> <li>• Die maximale Anzahl der Verbindungen zu einem bestimmten Zeitpunkt ist nur durch die zur Verfügung stehende Bandbreite begrenzt.</li> </ul>
	<p><b>Link-Modus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie verhält sich nach außen wie ein handelsüblicher SIP- Account mit einer einzigen öffentlichen Nummer.</li> <li>• Die Nummer wird beim Serviceprovider registriert und die Registrierung regelmäßig aufgefrischt.</li> <li>• Bei ausgehenden Rufen wird die Nummer des Rufenden (Absender) nicht modifiziert.</li> <li>• Bei eingehenden Rufen wird die gerufene Nummer (Ziel) nicht modifiziert.</li> <li>• Die maximale Anzahl der Verbindungen zu einem bestimmten Zeitpunkt ist nur durch die zur Verfügung stehende Bandbreite begrenzt.</li> </ul>

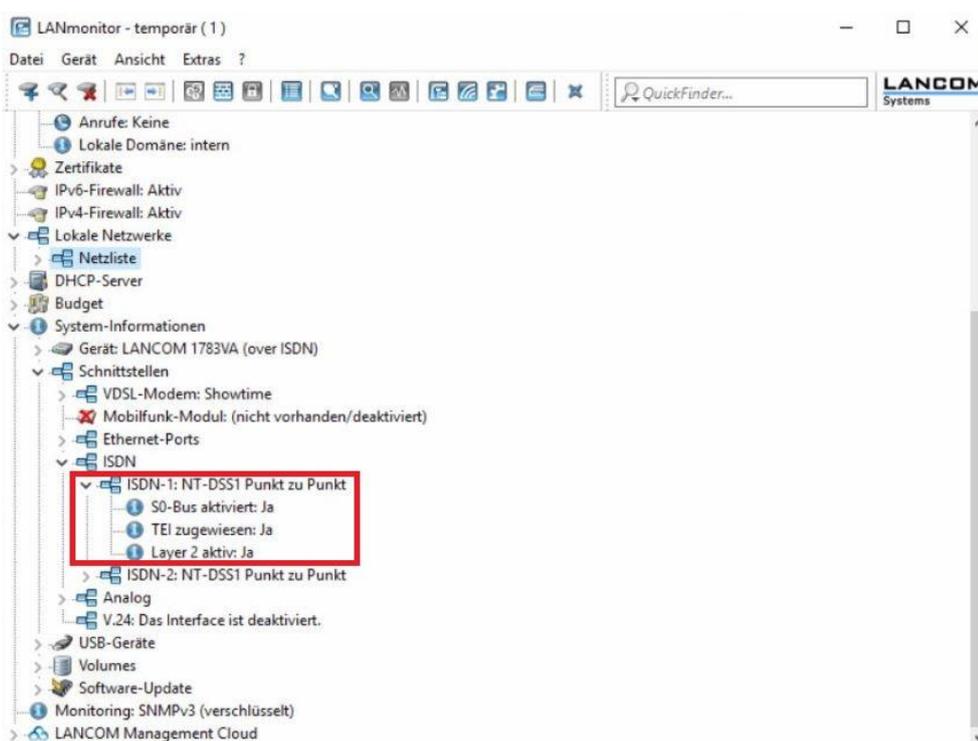
**2. Welcher VoIP-Provider stellt die SIP-Leitung(en) zur Verfügung?**

---

**3. Ist eine Telekommunikations-Anlage (TK-Anlage) per ISDN oder per IP-Protokoll an den LANCOM-Router angeschlossen?**

	<b>Anschluss per ISDN</b>
	<b>Anschluss per IP-Protokoll</b>

**4. Ist der ISDN-Bus zwischen LANCOM-Router und TK-Anlage bzw. Endgerät synchronisiert?**



	<b>ISDN-Bus ist synchronisiert</b>
	<b>ISDN-Bus ist nicht synchronisiert</b>
<b>Zusätzliche Informationen:</b>	

**5. Sind die SIP-Leitungen und die konfigurierten Benutzer erfolgreich im LANCOM-Router registriert?**



	<b>Leitungen und Benutzer sind registriert</b>
	<b>Leitungen und Benutzer sind nicht registriert</b>
<b>Zusätzliche Informationen:</b>	

**6. Wurde ein Setup-Assistent zur Einrichtung des Voice-over-IP verwendet?**

	<b>Die Einrichtung wurde ohne Setup-Assistent durchgeführt.</b>
	<b>Die Einrichtung wurde mit Setup-Assistent durchgeführt.</b>
<p><b>Welchen Setup-Assistenten haben Sie verwendet?</b></p> <p><b>Verbindung mit einem Telekom All-IP-Anschluss</b></p> <p><b>Verbindung mit einem Telekom DeutschlandLAN SIP-Trunk</b></p> <p><b>Verbindung zwischen Telekom All-IP-Anschluss und DeutschlandLAN NFON</b></p> <p><b>Verbindung zwischen Telekom SIP-Trunk und DeutschlandLAN NFON</b></p> <p><b>Verbindung mit einem SwyxWare-Server</b></p> <p><b>Benutzerdefinierte Konfiguration</b></p>	

## Verfügbare Artikel zur Konfiguration von Voice-over-IP in der LANCOM Support Knowledge Base

In der **LANCOM Support Knowledge Base** halten wir viele Artikel zur Konfiguration unserer Produkte für Sie bereit.

Das [folgende Zentraldokument](#) enthält eine Liste aller Artikel, welche die **Konfiguration von SIP-Leitungen zu VoIP-Providern beschreiben**.

Vielleicht hilft Ihnen einer dieser Artikel bei der Behebung eines Problems oder bei Konfigurationsfragen weiter.