

# Telefonie-Option Troubleshooting

## Bekannte Probleme

Es kann vorkommen, dass ausgehende Anrufe nicht funktionieren. Dies kann damit zusammen hängen, dass dem FON Port bzw. dem verwendeten Endgerät keine Rufnummer für ausgehende Anrufe zugewiesen wurde oder andere Einstellungen fehlerhaft auf Ihrer AVM FRITZ!Box gesetzt sind.

Bitte gehen Sie daher unseren Do-it-Yourself Troubleshooting Guide sorgfältig durch, ob die folgenden Einstellungen auf Ihrer FRITZ!Box korrekt sind!

## Do-it-Yourself Troubleshooting

Führen Sie daher bitte folgende Schritte selbstständig durch und teilen Sie das Ergebnis unserem Support-Team mit.



Im Beispiel auf den Screenshots wurde die Test-Rufnummer 0043 720 560030 sowie 2 Aliasrufnummern und 1 Durchwahl verwendet. 0043 steht hierbei für die Landesvorwahl, 720 für die Ortsvorwahl und 560030 für die Rufnummer. Diese Rufnummer(n) wird für Ihre Telefonie-Option natürlich anders sein. Auch werden Sie vermutlich nur eine einzige Rufnummer haben und nicht mehrere.



Wir möchten Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass wir für die DSL Next Voice Telefonie-Option in Verbindung mit einem analogen Telefon oder FAX Gerät nur einen beschränkten Support anbieten können. Aufgrund der Vielzahl von möglichen Endgeräten und deren unterschiedlichen Einstellungen sowie Anschlussmöglichkeiten, umfasst unsere Supportleistung lediglich die Einrichtung der DSL Next Voice Telefonie-Option als SIP Trunk auf der AVM FRITZ!Box. Die Funktionalität von Endgeräten ist hierbei nicht inkludiert. Haben Sie ein Problem mit einem Endgerät, wenden Sie sich bitte direkt an den Hersteller Ihres Endgerätes oder an die AVM Wissensdatenbank.

### Das bedeutet für Sie:

Wenn die Telefonie-Option als SIP Trunk erfolgreich mit unserem SIP Server verbunden ist und das Rufnummernrouting von unserem Server bis zu Ihrer FRITZ!Box erfolgreich funktioniert, wurde die Telefonie-Option seitens Telematica erfolgreich hergestellt.

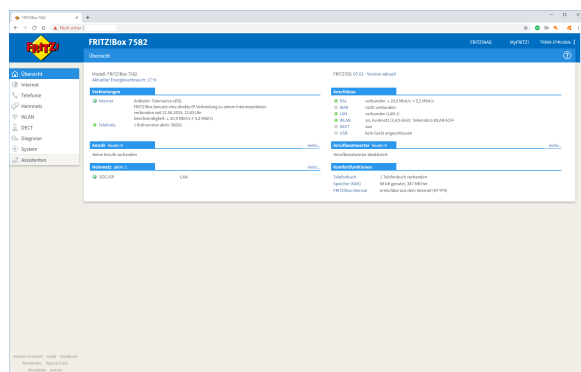


Die DSL Next Voice Telefonie-Option wird von uns automatisch auf Ihre AVM FRITZ!Box eingespielt, sobald sich die AVM FRITZ!Box das erste Mal erfolgreich in das Internet verbindet. Bitte verändern Sie diese Einstellungen unter "Telefonie > Eigene Rufnummern" NIEMALS manuell, außer unser Support-Team weist Sie ausdrücklich darauf hin.

## Verbinden auf die FRITZ!Box

Verbinden Sie sich dazu auf Ihre FRITZ!Box mittels <https://fritz.box> und kontrollieren Sie zu allererst auf der Übersichtsseite ob unter "Verbindungen > Telefonie" eine Rufnummer als angezeigt wird. Diese Rufnummer muss nicht zwingend auf "aktiv" gesetzt sein, da dies meistens nur ein Anzeigefehler ist und nichts über die Funktionalität an sich aussagt.

Sollte sich hier jedoch gar kein Eintrag befinden, teilen Sie das bitte unserem Support-Team mit.

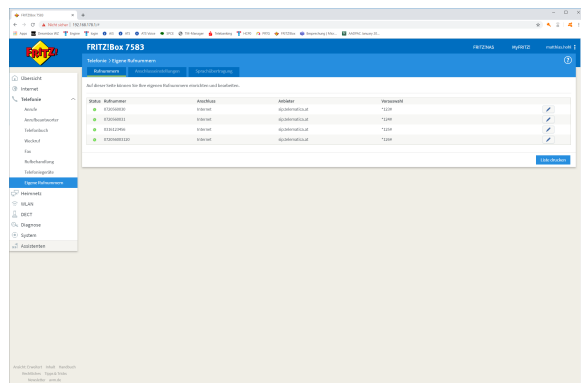


## Überprüfung Rufnummer

Überprüfen Sie nun, ob unter "Telefonie > Eigene Rufnummern > Rufnummern" eine Rufnummer eingetragen und der Status für diese Rufnummer "GRÜN" ist.

Diese Rufnummer wurde von unserem System automatisch hinzugefügt. Bitte löschen Sie auf keinen Fall diesen Eintrag und ändern Sie auch keine Einstellungen für diesen Eintrag. In der neueren Version ist das Löschen und das Editieren bereits von uns deaktiviert.

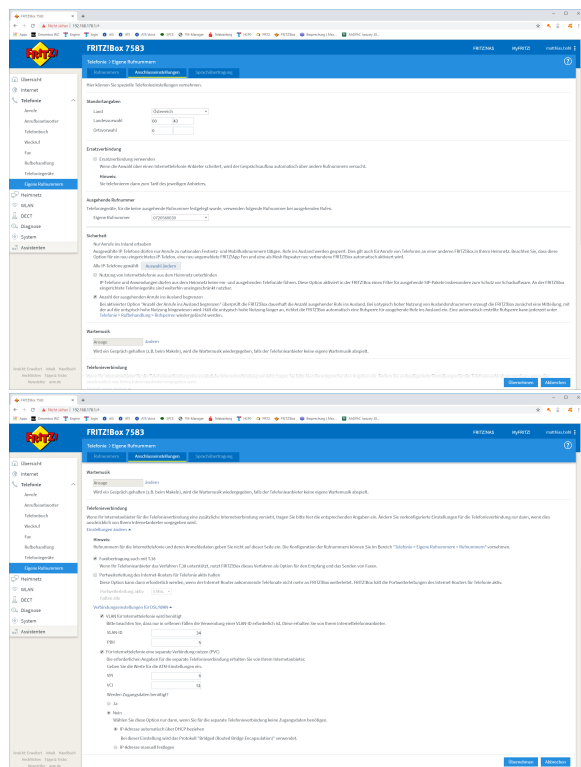
Sollte sich hier kein Eintrag befinden, teilen Sie das bitte unserem Support-Team mit.



## Überprüfung der Anschlusseinstellungen

Bitte kontrollieren Sie nun unter "Telefonie > Eigene Rufnummern > Anschlusseinstellungen" ob die Einstellungen wie folgt aussehen. Auch diese Einstellungen sollten normalerweise von uns automatisch auf die FRITZ!Box eingespielt und sollten dementsprechend unverändert bleiben.

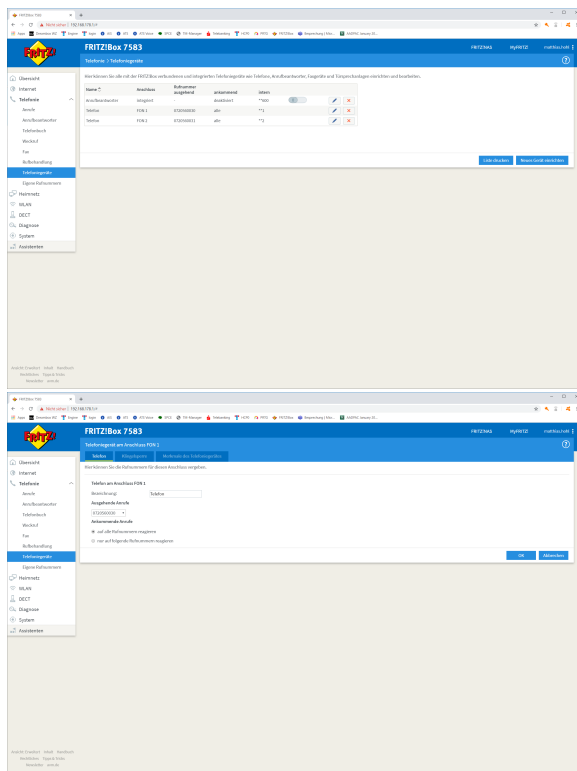
Sollten Ihre Einstellungen abweichend von diesen Screenshots sein, ändern Sie diese bitte auf die Werte die hier angegeben sind.



## Überprüfung der Telefoniegeräte

Kontrollieren Sie nun bitte unter "Telefonie > Telefoniegeräte" ob bei Ihrem Anschluss eine "Rufnummer ausgehend" zugewiesen ist.

Falls dies nicht der Fall sein sollte, klicken Sie nun bitte rechts auf das bearbeiten Symbol und wählen Sie bei dem Feld für "Ausgehende Anrufe" Ihre Rufnummer aus und kontrollieren Sie, dass für Ankommende Anrufe die Einstellung "auf alle Rufnummern reagieren" aktiviert ist.



## Telefonie funktioniert trotzdem nicht?

Falls Sie unseren Do-it-Yourself Troubleshooting Guide sorgfältig durchgegangen sind, teilen Sie bitte dieses Ergebnis unserem Support-Team mit.

### Mögliche Fehlerquellen können sein:

- Telefonie-Option ist nicht auf Ihrer AVM FRITZ!Box eingerichtet.
- Telefonie-Option Einstellungen sind abweichend von den Screenshots in dieser Anleitung.
- Das Rufnummern-Routing der Telefonie-Option ist auf unserer Seite fehlerhaft.
- Der SIP Trunk der Telefonie-Option ist zwar richtig eingerichtet, kann sich aber nicht mit unserem Telefonie-Server verbinden.
- Dem Endgerät fehlt es an einer Rufnummernzuweisung.
- Ihr Endgerät ist nicht kompatibel oder defekt.