

## FAQ

### Häufig gestellte Fragen WOBKOM VoIP

#### 1. Was versteht man unter WOBKOM VoIP genau?

Übersetzt heißt VoIP einfach „Sprache über das Internetprotokoll“. Während bisher die Sprache über einen Kupferdraht als elektrische Signale übertragen wurden und beidseitig wieder mit dem Endgerät in Töne gewandelt wurden, ist in dieser innovativen Variante die Sprache in Datenpakete gewandelt, die dann ganz genauso wie jede andere Internetanwendung von Absender zum Empfänger zugestellt werden über das so genannte Internetprotokoll (IP).

#### 2. Was ist der Unterschied zwischen einem SIP Account im Internet und den VoIP-Produkten der WOBKOM?

Der VoIP Zugang versteht sich nicht als reines Telefonieren über das Internet, bei dem sich zwei, die beide online sind und beide den gleichen SIP-Client nutzen, sich weltweit gratis meist am PC mit einem Headset miteinander unterhalten können.

WOBKOM VoIP macht Ihnen keine Einschränkungen. Sie können überall hin telefonieren und verlassen das interne Netz der WOBKOM in die deutschen Festnetze, ins Ausland oder in die Mobilfunknetze und können natürlich auch Mehrwertdienste und Sonderrufnummern nutzen, wenn Sie das wollen.

Und bequem macht die WOBKOM es Ihnen auch. Sie benutzen einfach konventionelle Telefone, wie sie sie bisher auch schon haben – gern auch schnurlos im Haus.

#### 3. Was brauche ich für WOBKOM VoIP?

Einen von WOBKOM zertifizierten und freigegebenen VoIP-fähigen Router. In der Anfangszeit werden das die wirklich guten Geräte von AVM aus Berlin sein. Freigegeben sind die Fritz! Box 7360 und die Fritz! Box 7490.

#### 4. Wo bekomme ich die Geräte und was kosten sie?

WOBKOM bietet Ihnen die Beschaffung der Geräte an. Neukunden konfigurieren wir die Geräte mit den Zugangsdaten und den Rufnummern fertig. Beschaffen Sie sich eigene Geräte im freien Fachhandel, können Sie das natürlich auch tun. Der kostenlose Support der WOBKOM- Internethotline ist dann nicht möglich.

Die Gerätepreise betragen:

	Preis zum Kauf	Subventionierter Preis bei 24 Monaten Laufzeit
Fritz! Box 7360	109,00 €	00,00 €
Fritz! Box 7490	208,90 €	99,90 € inkl. 19% Umsatzsteuer

#### 5. Welche und wie viele Rufnummern kann ich nutzen?

Für den VoIP Zugang der WOBKOM wird standardmäßig eine Rufnummer aus dem Vorwahlbereich vergeben, in dem Sie Ihre feste Adresse haben. Sie können also nur solche Rufnummern nutzen, die innerhalb des WOBKOM- Versorgungsbereiches schaltbar sind. Brauchen Sie mehr Rufnummern, können Sie weitere für einen Aufpreis von nur 1 € mtl. dazu bekommen.

#### 6. Was brauche ich technisch noch neben dem Endgerät?

Einen WOBKOM DSL Anschluss in hoher Qualität! WOBKOM erbringt Ihnen auch für den VoIP Telefonanschluss eine hervorragende Sprachqualität. Benötigt werden dazu ca. 100 kbit/s Bandbreite an Übertragungsgeschwindigkeit. VoIP macht also nur dort Sinn, wo Sie als Kunde mindestens den DSL 2.0 Anschluss haben. Dieser kann bis zu 2.048 kbit/s downstream und bis zu 256 kbit/s upstream und ist optimal dimensioniert für das Sprechen über das Internet ohne Störungen.

#### 7. Nach dem Internetsurfen schalte ich immer mein DSL Modem ab. Kann ich dann noch telefonieren?

Nein. Der DSL Router, an dem auch Ihre Telefone angeschlossen sind, muss IMMER eingeschaltet sein. Er darf auch nicht vom Stromnetz getrennt sein (z.B. durch schaltbare

Power-Managementsystem und Steckdosenleisten). Ohne die betriebsbereite Box ist kein Telefonieren möglich!

**8. Ich wohne weit von einer Vermittlungsstelle entfernt und bekomme nur geringe Bandbreiten angeboten. Kann ich VoIP bestellen?**

Nein, das sollten Sie nicht tun. Bleiben Sie bei den klassischen Alternativen analog oder ISDN. Sie haben bei geringen Bandbreiten keine Freude am Telefonieren über das Internet. Störungen, Nebengeräusche und Aussetzer und vor allem die Einschränkungen bei dem gleichzeitigen Surfen im Internet wollen wir Ihnen nicht zumuten. VoIP braucht hohe Bandbreiten!

**9. Kann man über VoIP faxen bzw. ein analoges Faxgerät betreiben?**

Ja, die beiden Geräte haben jeweils Schnittstellen für analoge Endgeräte. Hier können Sie sowohl analogen Telefone, Schnurlostelefone und natürlich auch analoge Telefaxgeräte dran betreiben. Telefaxe werden in der bisher bekannten Qualität und Geschwindigkeit gesendet und empfangen. Sie sollten dazu eine zusätzliche Rufnummer beauftragen und im Gerät zuweisen. Das WOBKOM Vermittlungssystem unterstützt den T.38-Standard. Sie können auch die in den Fritz! Boxen integrierte Faxfunktion nutzen. Hierbei senden Sie Faxe direkt über die Programmoberfläche Ihrer Fritz! Box. Empfangene Fax werden an eine von Ihnen definierte E-Mail Adresse weiter geleitet.

**10. Ich bin schon WOBKOM Kunde. Wann und wie kann ich von den klassischen Telefonanschlüssen zu dem innovativen VoIP-Zugang wechseln?**

Nach Erfüllung der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit ist ein Wechsel möglich. Ist die Bandbreite ausreichend können Sie sich neu entscheiden. Die Rufnummern können wir Ihnen bequem überführen, die brauchen Sie nicht ändern. Haben Sie bisher schon ein subventioniertes Gerät von uns bekommen, prüfen wir gern, ob das schon geeignet ist. Brauchen Sie ein neues, entscheiden Sie: Kaufen zum vollen Preis ohne neue Laufzeitbindung oder Annahme eines erneut subventionierten Gerätes zum oben genannten Sonderpreis gegen eine erneute Laufzeitbindung von 24 Monaten. Das Gerät geht dann nach Erfüllung an einer Anschlussadresse automatisch in Ihr Eigentum über.

**11. Ist das Telefonieren jetzt gratis mit WOBKOM VoIP?**

Ja und nein. Verwechseln Sie den VoIP Zugang nicht mit dem Telefonieren über das Internet, bei dem sich zwei, die beide online sind und beide den gleichen SIP-Client nutzen, sich weltweit gratis miteinander unterhalten können.

WOBKOM VoIP macht Ihnen keine Einschränkungen. Sie können überall hin telefonieren und verlassen ja das interne Netz der WOBKOM in die deutschen Festnetze, ins Ausland oder in die Mobilfunknetze. Und für den Übergang der Netze entstehen Verbindungsentgelte, die ganz normal berechnet werden. Bei vielem nach dem Tarifmodell clever wie bei jedem anderen Anschluss auch.

**12. Wie kann ich denn dann gratis telefonieren?**

WOBKOM VoIP wird oft in die neuen Tarife kombiniert. Und bei denen gilt das Tarifmodell clever für alle Standardverbindungen. Gratis sind aber alle Verbindungen in die deutschen Festnetze aller Anbieter. Hier zahlen Sie nichts! Die Flatrate bedeutet, Sie können so oft und so lange wie Sie wollen anrufen. Wählen Sie zusätzlich noch die Option International25 so können Sie weltweit in die Festnetze ausgesuchter 25 Länder telefonieren.

**13. Muss ich bestehende Hausverkabelungen nach Aufschaltung von VoIP anpassen?**

Meistens leider ja. Geräte, die Sie im Moment in Ihrer Telefondose haben wie z.B.: Fax, Telefon oder Schnurlostelefon-Basis ziehen Sie dort raus und stecken Sie in die Fritz! Box. Haben Sie aufwändige Hausverkabelungen mit mehreren schnurgebundenen Anschlusspunkten im Haus, bestellen Sie den WOBKOM- Servicetechniker.

**14. Kann ich auch mit meinem ISDN Anlagen den Wechsel zu VoIP wagen?**

Na klar. Das ist einfach. Einfach die ISDN-Anlage aus dem bisherigen NTBA Netzabschluss rausnehmen und in den entsprechenden S0-Port in Ihrem konfigurierten DSL-Modem stecken. Die Fritz! Boxen bieten analoge und auch ISDN- Anschlüsse. Aber auch

hier sollten Sie sich ggf. vorhandene Hausverkabelungen durch den WOBKOM Service anpassen lassen.

**15. Welche Vorteile habe ich mit einem VoIP Anschluss der Wobcom?**

Sie sparen Geld! Die innovativen Anschlüsse kosten im Vergleich zu einem klassischen analogen Anschluss monatlich 3 €, im Vergleich zu dem ISDN Mehrgeräteanschluss sogar 7 € monatlich weniger. Mit dem Portal im Internet, das mit dem VoIP Zugang zur Verfügung steht, können Sie zudem noch alle Funktionen wie Umleitungen etc, bequem über das Internet konfigurieren, den Anrufbeantworter abfragen oder Anruflisten einsehen.

**16. Kann ich Festnetzanschluss und VoIP gleichzeitig betreiben?**

Ja, Sie können eine Rufnummer am analogen Anschluss belassen und weitere VoIP-Rufnummern z.B. für Ihre Familie mit der Fritz Box auf andere Zimmer verteilen.

**17. Gibt es Nachteile oder Probleme mit Störungen?**

Bei einem selten eintretenden Ausfall der DSL Leitung würde auch das Telefon ausfallen. Trotz der Priorisierung der VoIP-Pakete kann es bei Verwendung von aggressiven Downloadmanagern und anderen Programmen, die sehr viele gleichzeitige Verbindungen aufbauen, zu einer Verschlechterung der Sprachqualität kommen.

**18. Was ist in einem Notfall zu beachten?**

Wenn Sie die Polizei oder die Rettung anrufen, erreichen Sie die lokalen Leitstellen Ihres Ortsnetzes und können Ihre Meldung absetzen. Denken Sie aber daran: Sie telefonieren immer über das Modem und über DSL! Im seltenen Fall eines Stromausfalls ist kein Verbindungsaufbau möglich, weil die Geräte bei Ihnen nicht funktionieren werden.

**19. Was muss ich noch wissen bezüglich der 110 und der 112 Notrufnummern?**

Die Notrufnummern 110 und 112 können über den VoIP-Anschluss der Wobcom erreicht werden. Bitte achten Sie darauf, dass bei diesen beiden Notrufnummern, wie im Festnetz, keine Vorwahl vorangestellt werden darf. Die Notrufe werden der Notrufabfragestelle zugestellt, welche für Ihren Anschluss hinterlegte Kundenadresse zuständig ist. Nur wenn Name und Adresse im Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität gewährleistet werden.

Jeder Wohnungswechsel muss deshalb zeitnah gemeldet werden. Ein Umzug in einen anderen Vorwahlbereich führt zur Zuteilung einer neuen Rufnummer.

Nutzen Sie den VoIP-Zugang von einem anderen Ort, als der hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn Sie der Notrufzentrale Ihren Standort und Ihren Namen mitteilen können.

So genannte "Röchelanrufe", Anruf ohne Melden und mit Notrufrückverfolgung, führen zu einem kostenpflichtigen Fehlalarm.

Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufs und sind ausdrücklich untersagt! Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notruffunktion werden nicht ersetzt.

Sollten WOBKOM Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt.

**20. Wo sollte man VoIP gar nicht einsetzen?**

Haben Sie ein Hausnotrufsystem, einen Funkfinger z.B. der WDZ, betreiben Sie eine Brandmeldeanlage, einen Fahrstuhl oder eine technische Anlage bleiben Sie bei den klassischen Anschlussarten. Der analoge Anschluss braucht vor Ort gar keinen Strom und steht so sicher zur Verfügung.

Bekommen Sie von WOBKOM nur eine geringe Bandbreite, weil Leitungslänge zu groß ist, die Leitungsgüte zu schlecht ist, die Netzlast zu hoch ist, bestellen Sie keine VoIP-Produkte. Sie brauchen die ohnehin schmale Bandbreite dann ausschließlich zum Internetsurfen. Telefonieren Sie weiter klassisch.

**21. Was passiert bei VoIP- Nutzung beim gleichzeitigen Surfen im Internet?**

Die nutzbare Bandbreite geht zurück. Sie merken das z.B. dann wenn Sie voipen und gleichzeitig eine große E-Mail versenden oder Bilder ins Internet hochladen. Da kann es



im upload zu sichtbaren Verzögerungen kommen, weil die Sprachpakete erste Priorität haben.

Wenn Sie gerne Online Spiele spielen, auf denen es auf die Ping-Zeiten ankommt, kann es bei gleichzeitigen Telefonaten über VoIP zu Verschlechterungen bzw. schwankenden Ping-Zeiten kommen, da die VoIP-Pakete immer vorrangig bearbeitet werden.

**22. Welche Sprachqualität haben WOBCOM VoIP- Anschlüsse im Vergleich zum Mitbewerber?**

WOBCOM VoIP- Anschlüsse haben eine ISDN- Sprachqualität, wir nutzen den Codec G.711 und DTMF- Handling nach RFC2833 (RTP/ Inband) zur Übertragung der Tastentöne. Die gute Sprachqualität wird auch noch mit einer guten Echokompensation erreicht.

Die Sprachqualität unserer Anschlüsse ist durch den TÜV Saarland zertifiziert. Zusätzlich steht Ihnen das Comfort-Merkmal ‚HD-Telefonie‘ zur Verfügung.

**23. Wird die VoIP-Sprachverbindung verschlüsselt?**

Nein, die Sprachverbindung wird nicht verschlüsselt. Im RTP- Protokoll ist generell keine Verschlüsselung vorgesehen. Zukünftig wird das in der Entwicklung befindliche verschlüsselte SRTP- Protokoll unterstützt.

**24. Gibt es Standard und Normen für VoIP Anwendungen? Welche werden von WOBCOM unterstützt?**

Die Endgeräte müssen folgende Standard unterstützen: SIP- Konfiguration ohne Proxy, SIP Port 5070 muss benutzt werden, RTP-Port 8000 und für den Faxdienst sollte T.38 benutzt werden. Der Registrar ist sip.wobcom.de.

**25. Welches Softphone kann ich für meinen Rechner benutzen?**

Einen richtig guten Softwareclient für VoIP gibt es nicht. Es bestehen immer Einschränkungen in der Funktion oder den Leistungsmerkmalen. Zur fehlerfreien Funktion sind immer auch der Softwarestand des Rechners und dessen weitere Ausstattung maßgebend. Insbesondere können automatische Updates von Treibern und anderen Windowskomponenten zum Ausfall führen. Mit dem kostenfreien Softphone X-Lite können zumindest ein- und ausgehende Gespräche geführt werden.