

# Handbuch FMC - Android



# A. Allgemeine Informationen

## 2. Verwendete Symbole

Art	Icon	Beschreibung
Hinweis		Wichtige Informationen und Hinweise, die Sie unbedingt beachten müssen.
Tipp		Nützliche Tipps, die Ihnen zusätzliche Informationen bieten.
Handlungsschritt	-	Wird mit einem Spiegelstrich markiert.
Ergebnis einer Handlung	⇒	Wird mit einem Pfeil markiert.
Aufzählung/-listung	•	Wird mit einem Punkt markiert.

## 3. Hinweise

# Hinweise

Beachten Sie folgende Hinweise zur Nutzung des FMC:



Das FMC ist nicht verschlüsselt. Anrufe über GSM können nicht verschlüsselt werden.

## B. Funktionsweise FMC

### 1. Identitäten

Der FMC Client ermöglicht eine klare Trennung zwischen der regulären Handyidentität und der FMC Identität – sowohl für eingehende, als auch für ausgehende Gespräche.

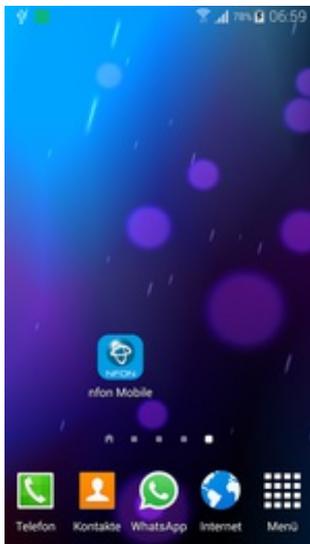
Sie sind auch mobil unter Ihrer Festnetznummer 0891234567 erreichbar und bei Angerufenen erscheint ebenfalls die Festnetznummer 0891234567 im Display.

So ist es möglich, auf einem privat genutzten Handy eine Firmenidentität mitzuführen.

Festnetznummer  
z.B. +49891234567



Reguläre  
Handy Identität  
Mobilfunknummer  
z.B. +491791234567



Bei Bedarf kann die FMC Identität (z.B. bei Arbeitsende)



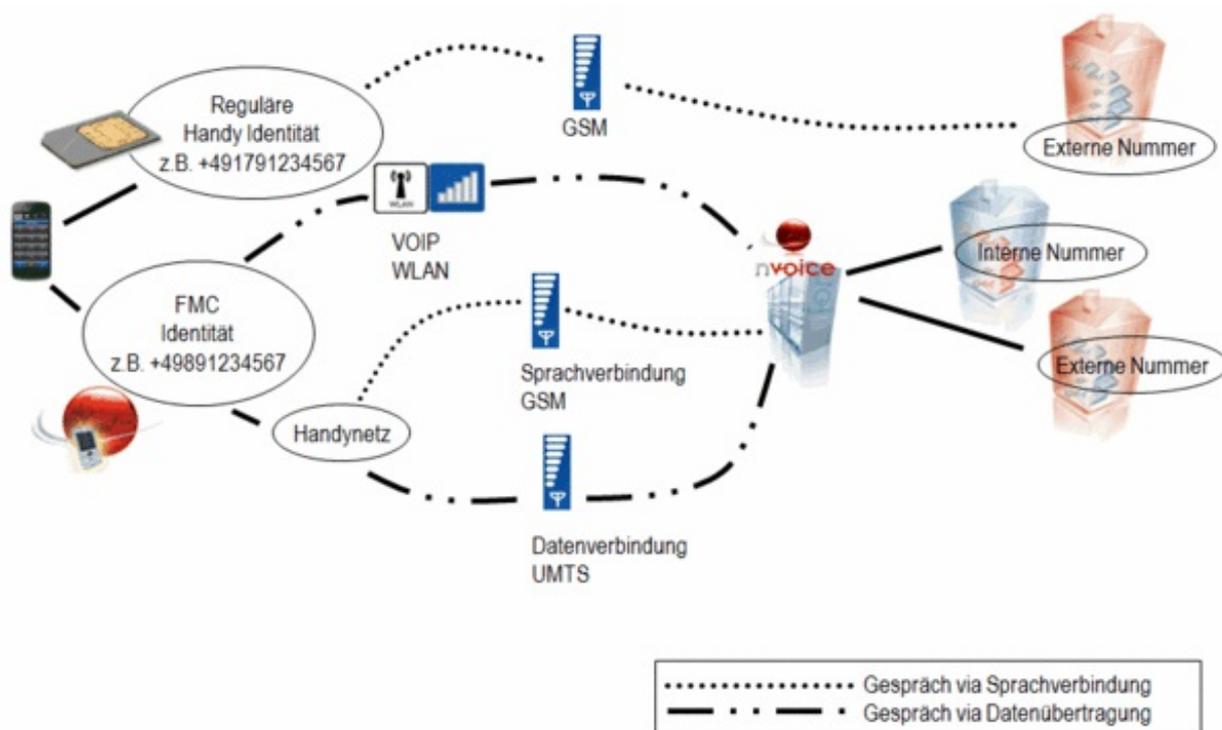
ausgeschaltet werden.

## 2. Technologie

Der FMC-Client stellt eine Verbindung zur nvoice Telefonanlage her. nvoice verbindet dann mit Ihrer Festnetznummer zu der gewünschten Rufnummer.



Sollten Sie sich nicht im WLAN befinden und kein Datenpaket gebucht haben, so können Ihnen Kosten durch die Datenverbindung entstehen. Im Ausland empfehlen wir Ihnen, den Client nur im WLAN zu starten.

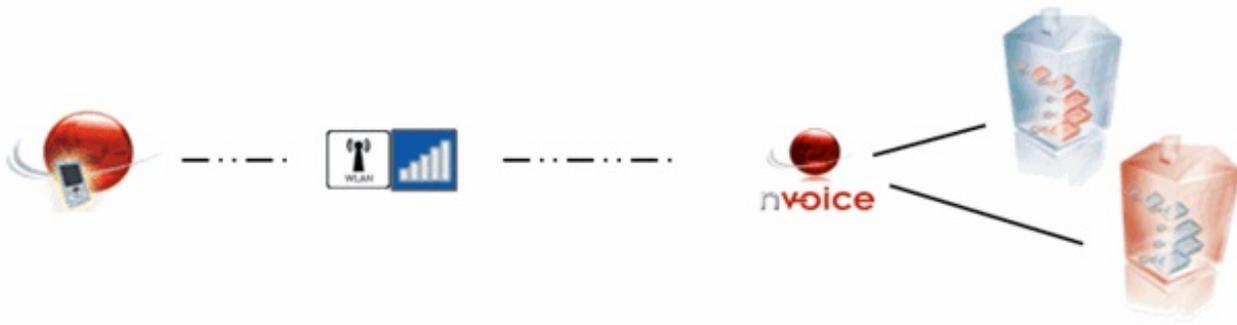


## 3. Kostenargumente

### 3.1. Gespräche via WLAN

Der FMC Client ermöglicht Ihnen eine geschäftliche Instanz, die sie mobil erreichbar macht, bei gleichzeitigem Schutz Ihrer Privatsphäre – mit dem FMC Client telefonieren Sie auch mobil unter Ihrer geschäftlichen Identität. Grundsätzlich sucht der FMC Client nach der günstigsten Verbindung und optimiert so Ihre Kosten.

Wenn dem Mobiltelefon über einen bereits eingerichteten Zugangspunkt ein WLAN zur Verfügung steht, dann wird jedes ausgehende Gespräch automatisch via WLAN aufgebaut und eine VOIP Verbindung zu nvoice hergestellt. Im Falle eines internen Anrufs entstehen so gar keine Mobilfunkkosten. Bei einer externen Rufnummer telefonieren Sie zu den günstigen Konditionen der nvoice Telefonanlage.

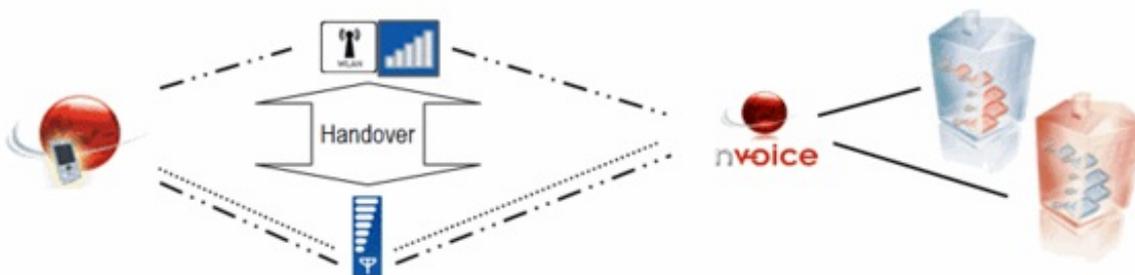


### 3.2. Seamless Handover

Gespräche mit dem FMC Client werden prinzipiell über die günstigste verfügbare Verbindung geführt. Wenn Sie sich während eines laufenden Gesprächs mit Ihrem Handy (FMC) im GSM Netz befinden und wechseln in ein WLAN Netz, welches bereits als Zugangspunkt auf Ihrem Handy definiert ist, wechselt der FMC Client die Verbindungsart von GSM zu WLAN automatisch (Seamless Handover).

Umgekehrt verhält sich dies genauso. Wenn Sie sich während eines laufenden Gesprächs mit Ihrem Handy im WLAN Netz befinden und verlassen das WLAN, erfolgt ein automatischer Handover vom WLAN ins GSM Netz.

Der Handover wird Ihnen auf Ihrem Handy akustisch signalisiert. Dabei kann es ggf. zu einer kurzen Unterbrechung während des Handovers kommen. In der Regel bekommt Ihr Gesprächspartner von dem Handover nichts mit.



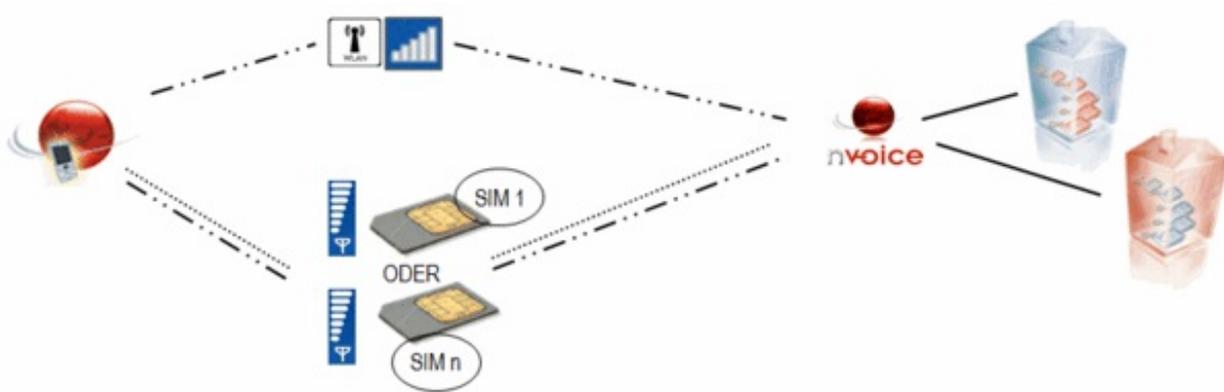
### 3.3. SIM-Wechsel

Durch die Funktion „SIM-Wechsel“ können Sie Ihren FMC Client mit verschiedenen SIM Karten nutzen. Dies ist vor allem sehr praktisch wenn Sie häufig zwischen verschiedenen Ländern pendeln.

Wohnen Sie bspw. in Österreich und arbeiten in Deutschland, können Sie SIM-Karten für beide Länder (deutscher Anbieter wie bspw. Vodafone und österreichischer Anbieter wie bspw. Orange) mit dem FMC Client nutzen und sparen sich dadurch teure Roaming Gebühren beim pendeln.

Wenn Sie eine entsprechende SIM-Karte in Ihr Handy einlegen, bei der Sie die GSM-Nummer zuvor im Serviceportal im FMC Endgerät hinterlegt haben, müssen Sie nur noch im

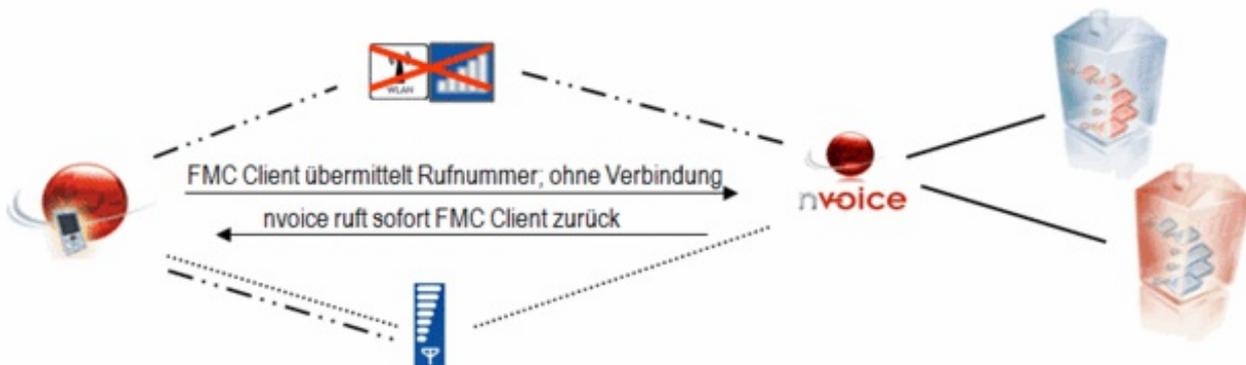
Konfigurationsmenü des FMC Clients „SIM-Wechsel“ auswählen und der der FMC Client verbindet sich automatisch mit nvoice.



### 3.4. Call-Back

#### Call-Back – für Telefonate mit hohen Roamingkosten

Wenn Sie aus dem Ausland nach Deutschland telefonieren und kein WLAN zur Verfügung steht, dann lohnt sich ggf. ein Telefonanruf per Call-Back.



#### Kostenbeispiel:

Sie bzw. einer Ihrer Mitarbeiter befinden sich für einen Monat in den USA und haben während des Telefonierens kein WLAN Netz zur Verfügung. In diesem Monat arbeiten Sie 20 Tage (AT) und telefonieren jeden Tag 15min auf eine deutsche Festnetznummer z.B. +49891234567.

#### Annahmen:

- 1 Mitarbeiter (MA), der ein Mobiltelefon verwendet
- Telefonverwendung: 15 Minuten/Arbeitstag/Mobiltelefon
- Minutenpreis von USA nach Deutschland: 1,25 €/min (Telekom XL Tarif)\*

→  $20\text{AT} \times 1\text{MA} \times 15\text{min} \times 1,25 \text{ €/min} = 375 \text{ €}$  (mit Telekom XLTarif)

→  $20\text{AT} \times 1\text{MA} \times 15\text{min} \times 0,72 \text{ €/min}^{**} = 216 \text{ €}$  (mit nfon FMC Client)\*\*\*

**Dies entspricht einem Kostenersparnis von 42,5%**

\*Stand 1.2.2011

\*\* Preis setzt sich zusammen aus 0,58€ incoming Roamingkosten + 0,119€ nfon Anlage auf Handy + 0,019€ nfon Anlage auf dt. Festnetz

\*\*\* Pro FMC Client fällt der monatl. Grundpreis für ein aktiviertes Endgerät an. Irrtum vorbehalten



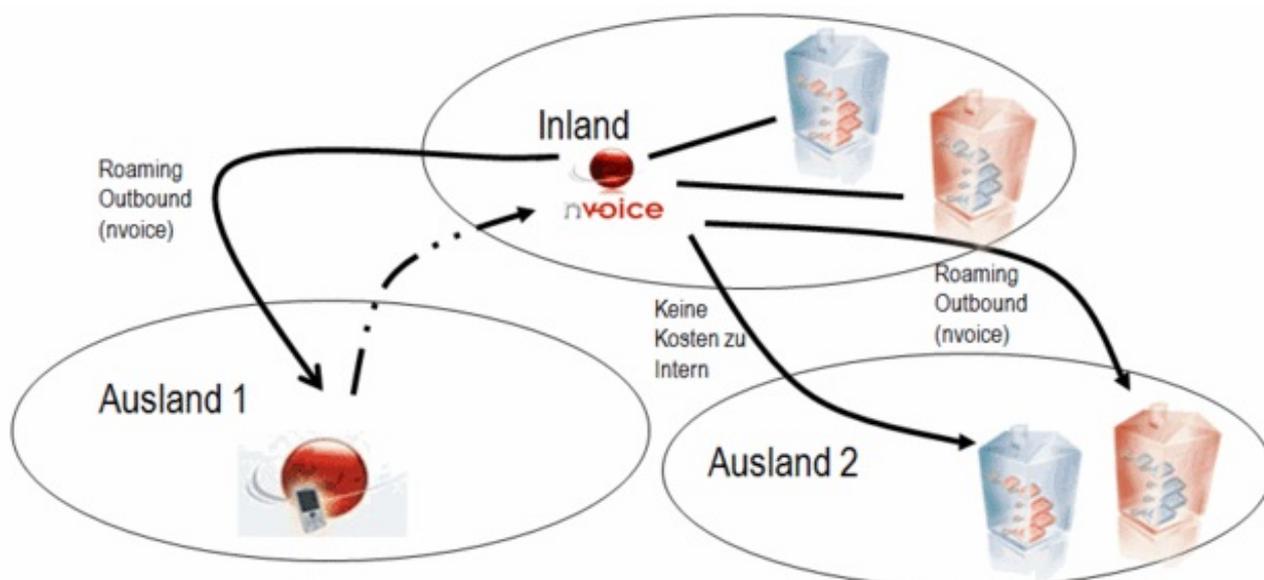
Bitte beachten Sie, dass für die Nutzung der Funktion Call-Back ein Datenpaket im Handyvertrag enthalten sein muss. Pro Call-Back Anfrage wird ein Datenvolumen von ca. 3KB benötigt. Für Call-Back im Ausland siehe Kapitel *D.Kosten / 2. FMC im Ausland.*

## Call-Back – für ausgehende Telefonate

Im Inland dient diese Funktion zur Verlagerung der Kosten vom Handy Nutzer zur Firma. Z.B. wenn der Mitarbeiter einen privaten Handytarif nutzt. Bei Nutzung der Rückruffunktion entstehen ausschließlich auf Seiten der nvoice Telefonanlage Kosten, was zu einer klaren Trennung der Kosten führt.

Im Ausland lohnt sich die Rückruffunktion, wenn man eine ausländische SIM-Karte ins Handy einsetzt, da auf diese Weise die Inbound-Roaming Gebühren entfallen.

[Call-Back lohnt sich im Ausland immer dann, wenn Inbound-Roaming Gebühren + Anruf von nvoice zu FMC + Anruf nvoice zu gewünschter Rufnummer günstiger sind als die Outbound-Roaming Gebühren.]



Anrufen über den FMC Client per Call-Back:

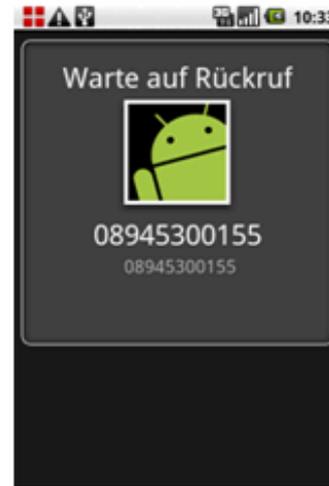
- Um einen Anruf per Call-Back durchzuführen, geben Sie entweder direkt eine Telefonnummer in den FMC Client ein oder wählen einen Kontakt aus Ihrem Telefonbuch aus.



- Rufen Sie die entsprechende Zielperson an.



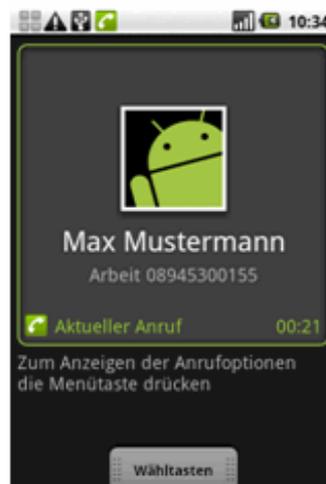
- Wählen Sie „Rückrufanfrage“ aus.



- Der Rückruf wird eingeleitet.



- Die Verbindung wird aufgebaut.

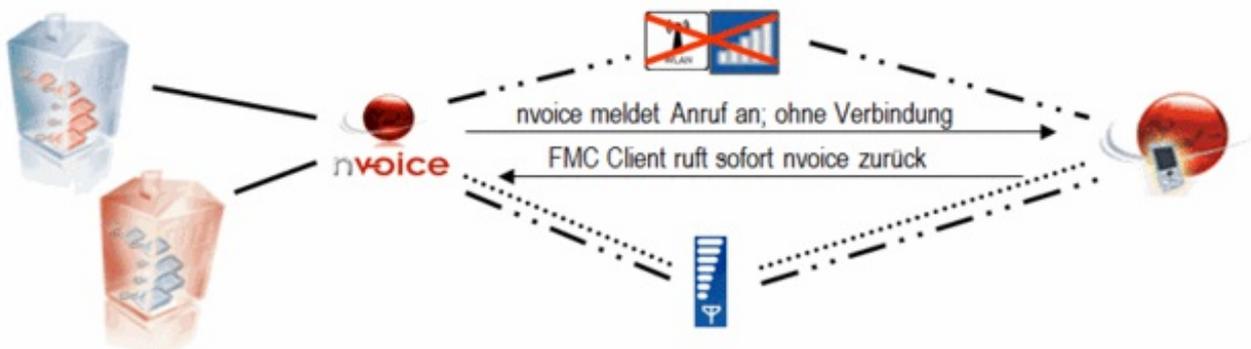


- Das Gespräch ist aktiv.

### 3.5. Reverse Call-Back

Bei einem eingehenden Anruf bekommen Sie zunächst einen Anruf von nvoice (Anfrage über den Datenkanal) und es wird unmittelbar danach eine Verbindung von Ihrem Mobiltelefon zu nvoice aufgebaut – nvoice führt daraufhin die Verbindung vom FMC Client und die anrufende Verbindung zusammen. Für die Gesprächsteilnehmer ist keinerlei Unterschied zu einer sonstigen Verbindung bemerkbar. Es könnte jedoch sein, dass der Gesprächsaufbau einige Sekunden in Anspruch nimmt.

Im Falle einer Festnetz-Flatrate auf dem mobilen Telefon entstehen so keine weiteren Kosten. Voraussetzung für die Nutzung der Funktion Reverse Call-Back ist ein Datenpaket im Handyvertrag sowie die Verfügbarkeit des Datennetzes (GPRS, UMTS, etc.) während eines eingehenden Anrufes.



Für Kunden mit einer Festnetz Flatrate oder einem Minuten-Tarif von Handy aufs Festnetz, der unter den günstigen nfon Konditionen von nvoice zum Handy liegt, lohnt es sich dieses exklusive FMC-Feature zu aktivieren.

Im Falle einer Festnetz-Flatrate auf dem mobilen Telefon entstehen so, auch wenn WLAN nicht zur Verfügung steht, keine weiteren Kosten.



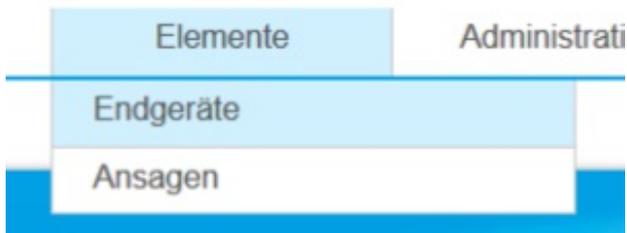
Bitte beachten Sie, dass für die Nutzung der Funktion Reverse Call-Back ein Datenpaket im Handyvertrag enthalten sein muss und die Verfügbarkeit des Datennetzes (GPRS, UMTS, etc.) während eines eingehenden Anrufes gewährleistet ist. Befinden Sie sich außerhalb der Verfügbarkeit eines Datennetzes, kann die Funktion nicht genutzt werden. In diesem Fall erfolgt bei einem eingehenden Anruf zu Ihrer FMC Nebenstelle eine direkte Weiterleitung von der Telefonanlage auf die Mobilfunknummer des FMC Endgerätes und es entstehen dann auf Seiten der Telefonanlage Kosten für die Weiterleitung auf Ihr Handy.

## Allgemein

Um die Funktion Reverse Call-Back nutzen zu können, muss diese über das Serviceportal im jeweiligen FMC Endgerät aktiviert werden. Dort kann die Funktion auch ggf. wieder deaktiviert werden.

Wenn Sie den FMC Client bereits im Einsatz haben und nun die Funktion Reverse Call-Back im nachhinein aktivieren möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Loggen Sie sich in das Serviceportal ein, indem Sie einen Internet Browser öffnen und die URL [portal.nfon.net](http://portal.nfon.net) eingeben. Dort benötigen Sie Ihre Kundennummer und das zugehörige Passwort.
- Klicken Sie im Serviceportal auf „ELEMENTE“ und anschließend „Endgeräte“.



- Anschließend wählen Sie das entsprechende FMC Endgerät aus der Übersicht aus.



	Android	358977...	323	2013-09-17 11:15
	Ninja	5a167e...	999	2013-10-22 14:10
	OpenStage 40	001ae8...		2013-11-12 16:22
	OpenStage 40	001ae8...	27	2013-11-12 16:23
	Ninja	00371...	323	2014-01-22 16:49
	nSoftphone pre...	c85551...	8	2014-01-30 22:00
	nSoftphone pre...	268723...		2014-03-03 15:44
	nreception	091991...	1002	2014-03-21 10:26

- Wenn Sie ein FMC Endgerät ausgewählt haben (mit Doppel-Klick auf das Endgerät oder Markieren des entsprechenden Endgerätes), öffnet sich der entsprechende FMC Endgeräte-Dialog. Dort können Sie jetzt die Funktion Reverse Call-Back aktivieren bzw. deaktivieren. Ist der Haken gesetzt, ist die Funktion aktiviert. Ist der Haken nicht gesetzt, ist die Funktion deaktiviert.

▼ Konfiguration

IMEI/UDID \*

35897740

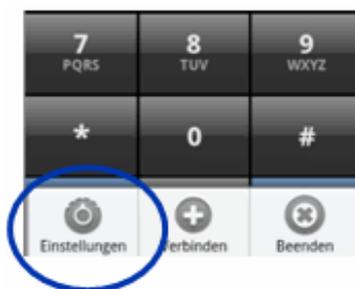
Reverse Callback



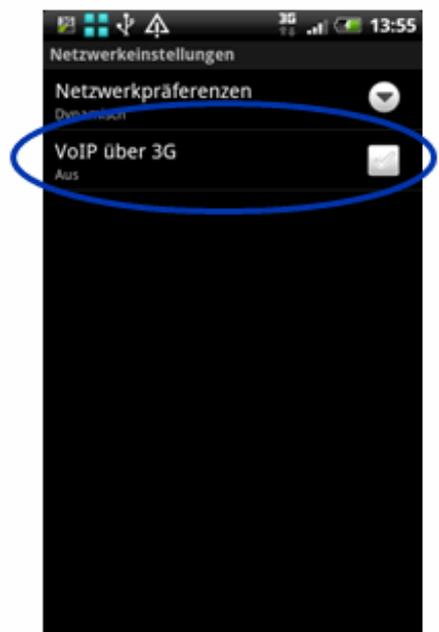
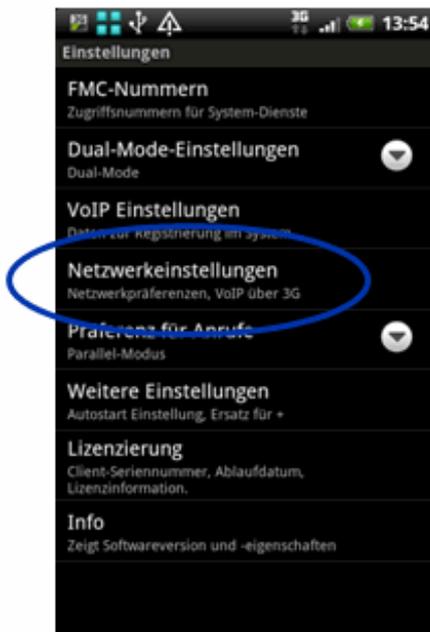
Nachdem die Funktion über das Serviceportal aktiviert bzw. deaktiviert wurde, muss die Konfiguration wie in B. Installationsanleitung / 6. Automatische Konfiguration neu heruntergeladen werden!

Für die Nutzung der Funktion Reverse Call-Back muss die Datennutzungsoption für den FMC Client angepasst werden.

- Öffnen Sie die „Einstellungen“ über das Menü des FMC Clients.



Öffnen Sie anschließend bitte die „Netzwerkeinstellungen“. Dort wählen Sie bitte „dynamisch“ aus. „VoIP über 3G“ muss deaktiviert sein.



## Telefonieren mit Reverse Call-Back:



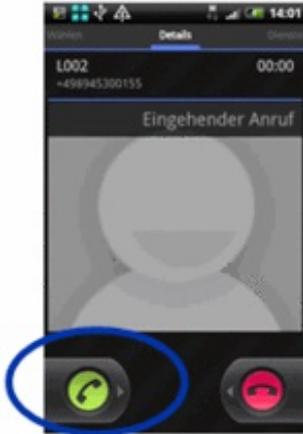
Reverse Call-Back greift nur, wenn Sie sich mit Ihrem Mobiltelefon im GSM Netz befinden. D.h., es darf keine aktive WLAN Verbindung bestehen.

Unabhängig davon, ob Sie den FMC Client im Vorder- oder Hintergrund haben, kann die Funktion Reverse Call-Back genutzt werden. Diese muss natürlich für Ihr FMC Endgerät aktiviert sein. Außerdem müssen die Voraussetzungen für die Nutzung ebenfalls erfüllt sein (Verfügbarkeit des Datennetzes (GPRS, UMTS, etc.) bei eingehenden Anrufen, etc.).

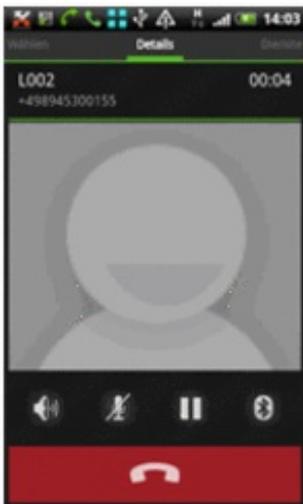




- Bei einem eingehenden Anruf bekommen Sie zunächst eine Aufforderung den Anruf anzunehmen. Bitte wählen Sie „Annehmen“.



Nun wird anschließend eine Verbindung von Ihrem Mobiltelefon zu nvoice aufgebaut – nvoice führt daraufhin die vom FMC Client und die anrufende Verbindung zusammen. Sie hören ein akustisches Signal, wenn das Gespräch zusammengeführt wurde. Das Gespräch ist nun aktiv.



Bitte beachten Sie, dass für die Nutzung der Funktion Reverse Call-Back ein Datenpaket im Handyvertrag enthalten sein muss und die Verfügbarkeit des Datennetzes (GPRS, UMTS, etc.) während eines eingehenden Anrufes gewährleistet ist. Befinden Sie sich außerhalb der Verfügbarkeit eines Datennetzes, kann die Funktion nicht genutzt werden. In diesem Fall erfolgt bei einem eingehenden Anruf zu Ihrer FMC Nebenstelle eine direkte Weiterleitung von der Telefonanlage auf die Mobilfunknummer des FMC Endgerätes und es entstehen dann auf Seiten der Telefonanlage Kosten für die Weiterleitung auf Ihr Handy.



## C. Installationsanleitung

# 1. Kompatible Modelle



Der FMC Client für Android ist für die **Softwareversionen 2.1 bis 4.2** kompatibel.

## Wichtige Hinweise zur Kompatibilität:

Für Android Handys, deren Software inoffiziell entsperrt wurde ("rooten" genannt) wird kein Support übernommen.

Bitte achten Sie darauf, dass Sie stets die aktuellste vom Hersteller Ihres Handys zur Verfügung gestellte Android Version verwenden. Sogenannte „Custom ROMs“ werden nicht unterstützt. Aufgrund von herstellereigenen Unterschieden bei den Android Versionen kann es in Einzelfällen zu Einschränkungen und Bedienungsproblemen kommen.



Eine detaillierte Liste der kompatiblen Endgeräte finden sie in dem Dokument [„FMC Kompatibilitätsliste Android“](#).



Sollten Sie häufig Ihre SIM-Karte wechseln, kann es passieren, dass der Client die Konfiguration nicht mehr richtig zuordnen kann. Nutzen Sie bspw. eine T-Mobile und eine Vodafone SIM und wechseln häufig, kann es passieren, dass währenddessen Sie die T-Mobile SIM eingelegt haben noch die Konfiguration von Vodafone gespeichert ist. Dies kann unter Umständen zu Problemen führen. Falls Ihr FMC Client also einmal nicht funktionieren sollte, überprüfen Sie bitte die Konfiguration.

Wenn Sie ein Handy mit Prepaid Karte nutzen, kann es passieren, dass Ihr FMC Client auf einmal nicht mehr funktioniert. Gründe hierfür können entweder kein Guthaben mehr auf der Prepaid Karte sein und keine freigeschalteten Web Sessions.

## 2. Kurzanleitung

Vorgehensweise zur Installation des FMC-Client der NFON AG (Entscheidungsabfolge):

- Besuchen Sie den offiziellen Google Play Store  und laden sich „NFON Mobile“ als App herunter. 
- Loggen Sie sich in das Serviceportal ein und legen Sie unter ELEMENTE / Endgeräte ein „FMC Endgerät“ an. Dort geben Sie dann die IMEI des Android Endgerätes zur Identifikation an
- Erstellen Sie eine Nebenstelle, wo Sie das entsprechende Handy als Endgerät (Anzeige der IMEI) auswählen.
- Nach Installation der App finden Sie das Programm in Ihren Hauptmenü unter „NFON Mobile“. Öffnen Sie das Programm (den FMC Client). Das Programm wird mit folgendem Symbol dargestellt: 
- Sie können sich auch die Anwendung mit Ihrem Startbildschirm verknüpfen, damit der FMC Client direkt auf dem Startbildschirm sichtbar ist.
- Nachdem Sie im Serviceportal das FMC Endgerät und eine passende Nebenstelle angelegt haben und den FMC Client auf Ihrem Handy installiert haben, sollte die NFON Mobile App die Konfiguration automatisch herunterladen (wenn dies nicht der Fall ist, siehe bitte unter B.6. Automatische Konfiguration).



Sollten Sie häufig Ihre SIM-Karte wechseln, kann es passieren, dass der Client die Konfiguration nicht mehr richtig zuordnen kann. Nutzen Sie bspw. eine T-Mobile und eine Vodafone SIM und wechseln häufig, kann es passieren, dass während dessen Sie die T-Mobile SIM eingelegt haben, noch die Konfiguration von Vodafone gespeichert ist. Dies kann unter Umständen zu Problemen führen.

Falls Ihr FMC Client also einmal nicht funktionieren sollte, überprüfen Sie bitte die Konfiguration. Wenn Sie ein Handy mit Prepaid Karte nutzen, kann es passieren, dass Ihr FMC Client auf einmal nicht mehr funktioniert. Gründe hierfür können entweder kein Guthaben mehr auf der Prepaid Karte sein und keine freigeschalteten Web Sessions.

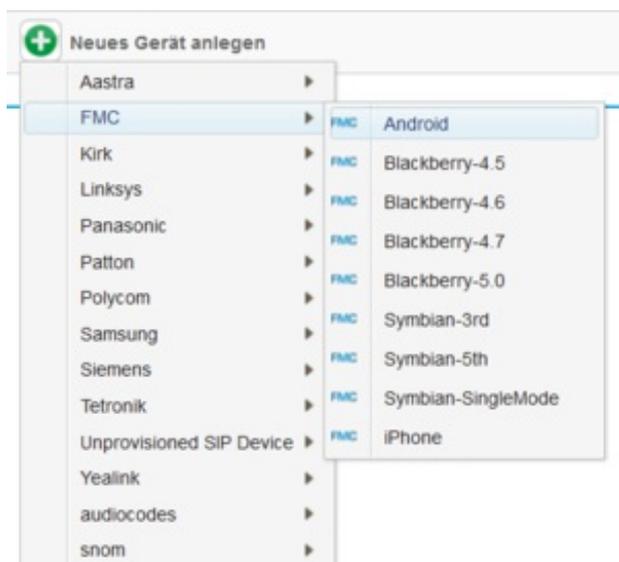
## 3. Anlegen des FMC Clients an der Telefonanlage

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Ihr FMC über das Serviceportal als Endgerät einzurichten:

- Um sich ins Serviceportal einzuloggen gehen Sie mit einem Internet Browser auf portal.nfon.net und geben Ihre Kundennummer und das der Kundennummer zugehörige Passwort ein.
- Klicken Sie im Serviceportal bitte „ELEMENTE“ und anschließend „Endgeräte“



- Anschließend klicken Sie auf „Endgerät hinzufügen“ und wählen hier bitte Android aus.



⇒ Nun können Sie Ihr Handy als FMC Endgerät im Serviceportal anlegen:

- Bitte IMEI eintragen – erscheint im Handydisplay bei Eingabe von \*#06#. (Bitte IMEI ohne Sonderzeichen eintragen. Die IMEI wird ggf. im Handydisplay mit Sonderzeichen angezeigt.)
- Klicken Sie auf „Neue GSM Nummer erstellen“ um Ihre Handnummer im Format +4917912345678 einzutragen.



Finden Sie mehr Informationen bezüglich der geografischen Einstellungen für Standorte im [Handbuch Serviceportal](#).

- Klicken Sie **Speichern** um Ihr Handy als Endgerät in der Telefonanlage anzulegen.
- Nun müssen Sie nur noch eine Nebenstelle für das FMC Endgerät konfigurieren.



Nachdem Sie Ihr Endgerät hinzugefügt haben, entstehen Ihnen monatliche Kosten.

Nun haben Sie zwei Möglichkeiten Ihren FMC Client im Serviceportal einer Nebenstelle zuzuweisen. Zum Einen können Sie eine neue Nebenstelle anlegen (Premium Version) und hier die Daten Ihres FMC Clients eingeben.



Details zum Anlegen einer neuen Nebenstelle im Serviceportal finden Sie [hier](#).

Alternativ ist es Ihnen aber auch möglich, Ihren FMC Client einer bereits bestehenden Nebenstelle zuzuweisen. Wählen Sie hierzu unter der Sektion „**Endgeräte**“ das Endgerät, also Ihr Handy aus. Ihnen wird die IMEI/UDID des Handys angezeigt.

Android X

Abbrechen Speichern

▼ Konfiguration

IMEI/UDID \* 35897740728806 Standort Standort für mobile Nutzung

Reverse Callback

▼ Geografischen Einstellungen

Fmc Nummernliste  
Voreinstellung

▼ GSM Nummer (+49xxxx)

Nummer	Aktiv
+4917912345678	<input checked="" type="checkbox"/>
+ <a href="#">Neue GSM Nummer erstellen</a>	

Sobald der FMC Client auf Ihrem Handy fertig installiert wurde und die automatische Konfiguration abgeschlossen ist, können Sie Ihr Handy als feste Nebenstelle der Telefonanlage in vollem Umfang nutzen.

#### 4. Download & Installation

Besuchen Sie den offiziellen App Store Google Play und laden sich „nfon Mobile“ als App herunter.




---

**Android Apps** Ungefähr 2 Ergebnisse



**nfon Mobile**  
NIFON AG / GESCHÄFTLICH  
★★★★☆ (14)  
[INSTALLIEREN](#)

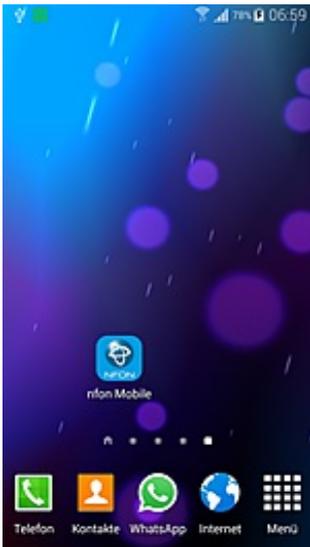
---



**1. Nfon Mobile**  
nfon AG  
★★★★★

## 5. Starten des Programmes

Nach Abschluss der Installation finden Sie den FMC Client (nfon Mobile) im Hauptmenü.



- Durch Drücken auf das  Symbol gelangen Sie in das Menü.



## 6. Automatische Konfiguration

Beim erstmaligen Starten von nfon Mobile sollte sich der Client automatisch die Konfiguration

herunterladen. Ist dies nicht der Fall, befolgen Sie bitte folgende Schritte:

- Drücken Sie die Menütaste und wählen „Einstellungen“.
- Öffnen Sie den FMC Client (nfon Mobile) im Hauptmenü.



- Drücken Sie die Menütaste und wählen „Konfiguration herunterladen“



Sie werden nach dem Herunterladen der Konfiguration nicht informiert, ob die Konfiguration erfolgreich durchgeführt wurde. Sind die Benutzerdaten im Menü eingetragen, war das Herunterladen der Konfiguration erfolgreich! Dies können Sie überprüfen, indem Sie folgende beiden Schritte durchführen.



- Öffnen Sie im Konfigurations-Menü bitte „VoIP Einstellungen“.





- Sind dort Daten eingetragen, war die Konfiguration erfolgreich.



## D. Bedienungsanleitung

### 1. Einführung

Der FMC Client trennt vollständig zwischen Anrufen, die über die FMC Identität eingehen, und solchen, die über die GSM Identität eingehen. Dementsprechend gibt es die hier beschriebene Anrufliste im Client und für private Anrufe die native/ursprüngliche Anrufliste des Handys. So sehen Sie immer, ob jemand geschäftlich oder privat Kontakt zu Ihnen aufnehmen will.

### 2. Startbildschirm

Wenn Sie die Anwendung gestartet haben, wird der Startbildschirm aufgerufen. Auf dem Startbildschirm finden Sie das Dienste-Menü.

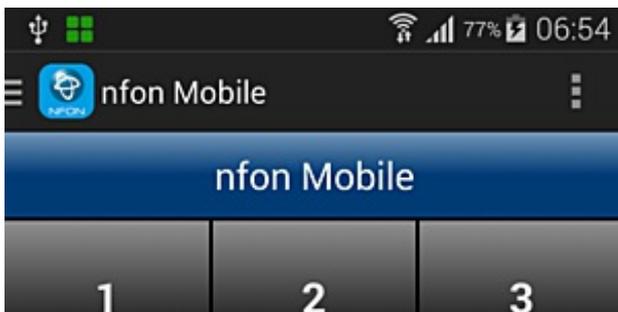
Im oberen Bereich des Bildschirms wird angezeigt, ob Sie gerade über WiFi (WLAN) verbunden sind oder über GSM.

Seit Version 4.3.9 ist der Client Android 6.0 kompatibel. Dadurch mussten die Icons zur

Registrierung angepasst werden. Diese sind nun schwarz-weiß. Sollten Sie noch eine ältere Version verwenden, wird der Registrierungsstatus farblich angezeigt.

### Legende Registrierungsstatus:

	<b>Grün</b>	Erfolgreich registriert für VoIP. Anrufe werden via WLAN oder 3G geroutet.
	<b>Blau</b>	Erfolgreich registriert „InfoMode“. Anrufe werden via GSM geroutet.
	<b>Gelb</b>	Verbindungsaufbau zum Netzwerk. Registrierung läuft...
	<b>Rot</b>	Registrierung fehlgeschlagen. Verbindung nicht möglich...
	<b>Grau</b>	Offline – kein WLAN. Datenverbindung aktiv / verfügbar.



### 3. Anrufen

- Wenn der FMC Client gestartet ist, kann man entweder direkt eine Telefonnummer wählen oder öffnet einen der Kontakte aus dem Telefonbuch.



- Im linken Bereich des Bildschirms, mit Klick auf das NFON-Icon, wird ‚Kontakte‘ angezeigt und Sie können einen Kontakt auswählen.





- Nach Auswahl des Kontakts baut der FMC Client die Verbindung auf.

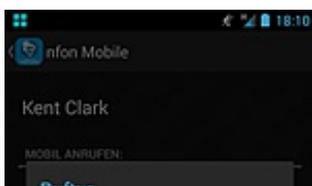


Jetzt bestimmen Sie, mit welcher Identität Sie den Kontakt anrufen möchten:

- **Anruf** bedeutet, dass Sie über den FMC Client anrufen (Call Through)
- **Call-Through Anruf** bedeutet, dass Sie einen Call-Back über den FMC Client starten
- **Direkter Anruf** bedeutet, dass Sie über Ihre private GSM Identität anrufen.



Die Auswahlmöglichkeit „Call-Through Anruf“ wird nur angeboten, wenn der FMC Client **nicht** über WLAN verbunden ist.





## 4. Features

### 4.1. Rufumleitung

- Über das Dienste-Menü kann eine Anrufweiterleitung eingerichtet werden. Wählen Sie dazu „Anrufweiterleitung“.



- Man kann „Feste Weiterleitung“, „Bei Besetzt“ und „Wenn Nicht Erreichbar“ umleiten lassen. Wählen Sie bspw. „Feste Weiterleitung“.

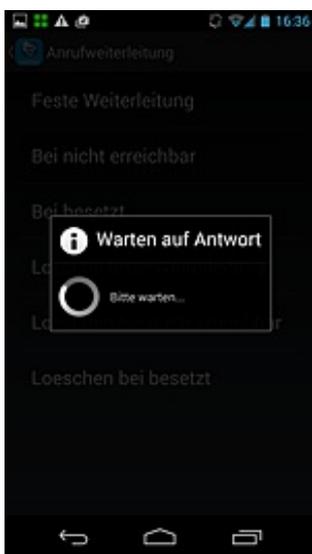


- Geben Sie nun eine Rufnummer ein, an die Sie weiterleiten möchten oder wählen einen Kontakt aus dem Telefonbuch aus. Drücken Sie auf OK.



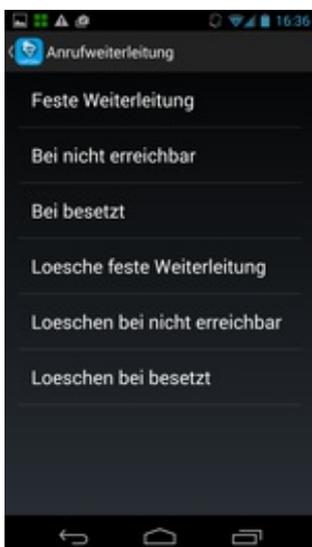


⇒ Die Anrufweiterleitung wird nun bearbeitet.



Sie können anschließend die ausgewählte Anrufweiterleitung wieder deaktivieren.

- Drücken Sie dazu auf "Lösche feste Weiterleitung", "Löschen bei nicht erreichbar" oder "Löschen bei besetzt" - entsprechend Ihrer eingestellten Weiterleitung.

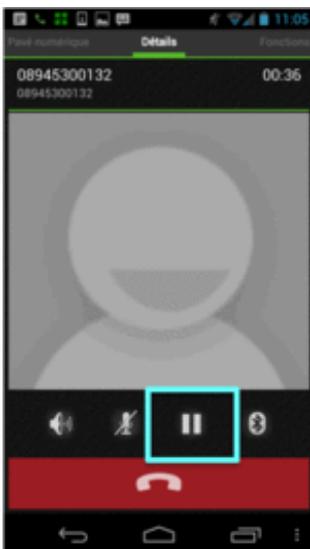


## 4.2. Halten

- Wenn Sie ein aktives Gespräch „Halten“ möchten, drücken Sie bitte die Halten-Taste .

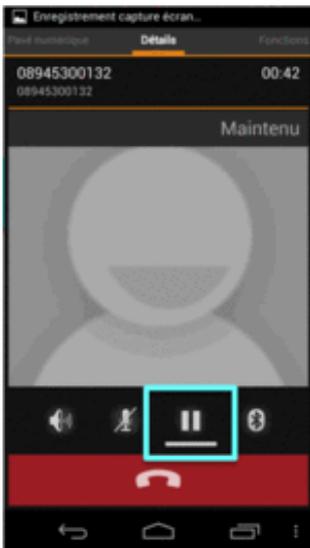
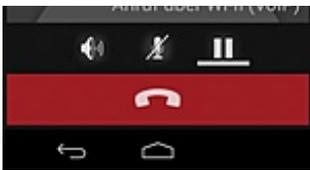


2.) Dort wählen Sie „Halten“.



- Der Anrufer ist jetzt „gehalten“ (geparkt) gesetzt und er hört die Wartemusik der Telefonanlage.





Falls im GSM Netz (d.h., es besteht keine aktive WLAN Verbindung) kein Datenkanal bzw. nur eine langsame Datenverbindung (2G) zur Verfügung steht, werden keine Dienste (Makeln, Weiterleiten, Konferenz, etc.) angeboten, während Sie Anrufe tätigen. Eine 2G Verbindung ist nicht ausreichend, um während Anrufen Daten zu übertragen. Bitte beachten Sie, dass sich die Netzverbindung auch während Anrufen zu 2G verschlechtern oder von 2G zu 3G verbessern kann. Voraussetzung, um während eines aktiven Gesprächs im GSM Netz Dienste zu nutzen, ist daher eine stabile 3G Datenverbindung.



⇒ Nun ist das Gespräch wieder aktiv.

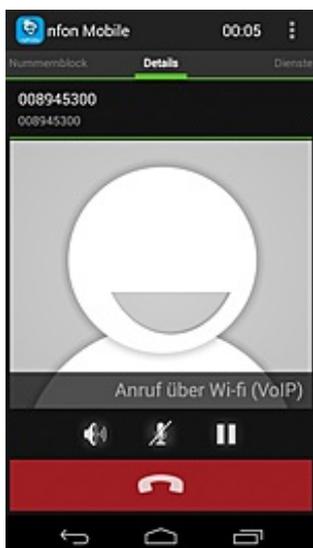


Falls im GSM Netz (d.h., es besteht keine aktive WLAN Verbindung) kein Datenkanal bzw. nur eine langsame Datenverbindung (2G) zur Verfügung steht, werden keine Dienste (Makeln, Weiterleiten, Konferenz, etc.) angeboten, während Sie Anrufe tätigen. Eine 2G Verbindung ist nicht ausreichend, um während Anrufen Daten zu übertragen. Bitte beachten Sie, dass sich die Netzverbindung auch während Anrufen zu 2G verschlechtern oder von 2G zu 3G verbessern kann. Voraussetzung, um während eines aktiven Gesprächs im GSM Netz Dienste zu nutzen, ist daher eine stabile 3G Datenverbindung.

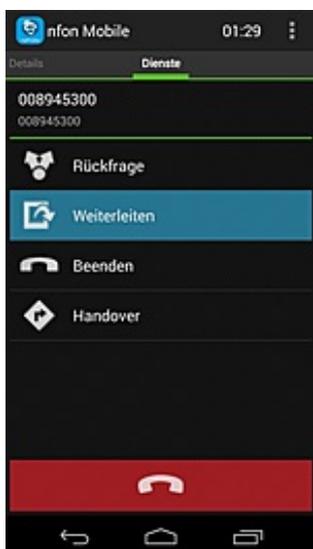


### 4.3. Anrufweiterleitung

- Um einen Anrufer weiterzuleiten (ohne Rückfrage), wischen Sie den Bildschirm auf den linken Reiter **Dienste**.



- Wählen Sie nun **Weiterleiten**.



3.) Tragen Sie nun die Telefonnummer ein, an die Sie direkt weiterleiten möchten oder wählen

einen Kontakt aus Ihrem Telefonbuch aus.

- Geben Sie nun eine Telefonnummer ein oder wählen Sie einen Kontakt aus dem Telefonbuch aus.
- Drücken Sie auf den Grünen Button um den Anruf auszuführen.



Falls im GSM Netz (d.h., es besteht keine aktive WLAN Verbindung) kein Datenkanal bzw. nur eine langsame Datenverbindung (2G) zur Verfügung steht, werden keine Dienste (Makeln, Weiterleiten, Konferenz, etc.) angeboten, während Sie Anrufe tätigen. Eine 2G Verbindung ist nicht ausreichend, um während Anrufen Daten zu übertragen. Bitte beachten Sie, dass sich die Netzverbindung auch während Anrufen zu 2G verschlechtern oder von 2G zu 3G verbessern kann. Voraussetzung, um während eines aktiven Gesprächs im GSM Netz Dienste zu nutzen, ist daher eine stabile 3G Datenverbindung.

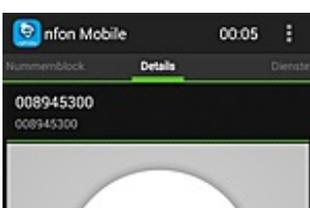


#### Hinweis:

Falls im GSM Netz (d.h., es besteht keine aktive WLAN Verbindung) kein Datenkanal bzw. nur eine langsame Datenverbindung (2G) zur Verfügung steht, werden keine Dienste (Makeln, Weiterleiten, Konferenz, etc.) angeboten, während Sie Anrufe tätigen. Eine 2G Verbindung ist nicht ausreichend, um während Anrufen Daten zu übertragen. Bitte beachten Sie, dass sich die Netzverbindung auch während Anrufen zu 2G verschlechtern oder von 2G zu 3G verbessern kann. Voraussetzung, um während eines aktiven Gesprächs im GSM Netz Dienste zu nutzen, ist daher eine stabile 3G Datenverbindung.

#### **4.4. Anrufweiterleitung mit Rückfrage**

- Um einen Anrufer mit Rückfrage weiterzuleiten, wischen Sie den Bildschirm auf den rechten Reiter **Dienste**.





- Wählen Sie nun **Rückfrage**.



- Tragen Sie nun die Telefonnummer der Zielperson ein, bei der Sie den Anrufer vorstellen möchten oder wählen einen Kontakt aus Ihrem Telefonbuch aus.



- Mit Drücken auf den Hörer können Sie nun den Anrufer ankündigen. Dieser befindet sich momentan auf „Halten“.



- Nach Ankündigung (Rückfrage) wischen Sie den Bildschirm nach links zum Reiter **Dienste**.



6.) Wählen Sie **Verbinden**, um den Anrufer mit Rückfrage weiterzuleiten.





## 4.5. Konferenz

- Um eine Konferenz einzuleiten, wischen Sie den Bildschirm nach links auf den Reiter **Dienste**.



- Wählen Sie nun „Rückfrage“.



- Tragen Sie nun die Telefonnummer der Person ein oder wählen einen Kontakt aus Ihrem Telefonbuch, welchen Sie in die Konferenz mit aufnehmen möchten.





- Mit Drücken auf den Hörer bauen Sie den Anruf zu der weiteren Person auf. Der bisherige Teilnehmer wird auf „Halten“ gesetzt.



- Wischen Sie den Bildschirm nach rechts auf den Reiter **Dienste**.



- Wählen Sie „Konferenz schalten“ und alle Gespräche die Sie momentan führen werden in die Konferenz geschaltet. Möchten Sie noch weitere Personen in die Konferenz schalten, wiederholen Sie einfach den Vorgang.





7.) Drücken Sie nun die Menütaste.



Falls im GSM Netz (d.h., es besteht keine aktive WLAN Verbindung) kein Datenkanal bzw. nur eine langsame Datenverbindung (2G) zur Verfügung steht, werden keine Dienste (Makeln, Weiterleiten, Konferenz, etc.) angeboten, während Sie Anrufe tätigen. Eine 2G Verbindung ist nicht ausreichend, um während Anrufen Daten zu übertragen. Bitte beachten Sie, dass sich die Netzverbindung auch während Anrufen zu 2G verschlechtern oder von 2G zu 3G verbessern kann. Voraussetzung, um während eines aktiven Gesprächs im GSM Netz Dienste zu nutzen, ist daher eine stabile 3G Datenverbindung.

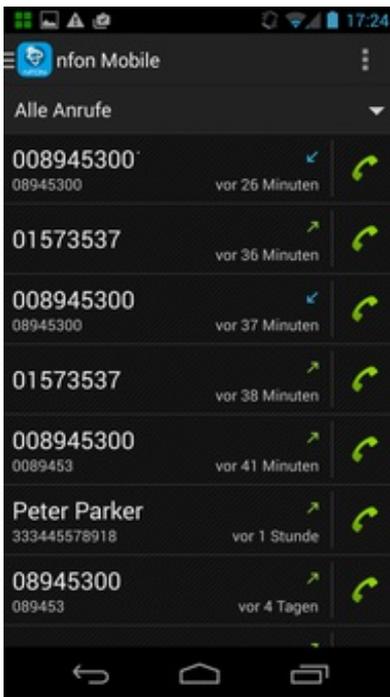
#### Hinweis:

Falls im GSM Netz (d.h., es besteht keine aktive WLAN Verbindung) kein Datenkanal bzw. nur eine langsame Datenverbindung (2G) zur Verfügung steht, werden keine Dienste (Makeln, Weiterleiten, Konferenz, etc.) angeboten, während Sie Anrufe tätigen. Eine 2G Verbindung ist nicht ausreichend, um während Anrufen Daten zu übertragen. Bitte beachten Sie, dass sich die Netzverbindung auch während Anrufen zu 2G verschlechtern oder von 2G zu 3G verbessern kann. Voraussetzung, um während eines aktiven Gesprächs im GSM Netz Dienste zu nutzen, ist daher eine stabile 3G Datenverbindung.

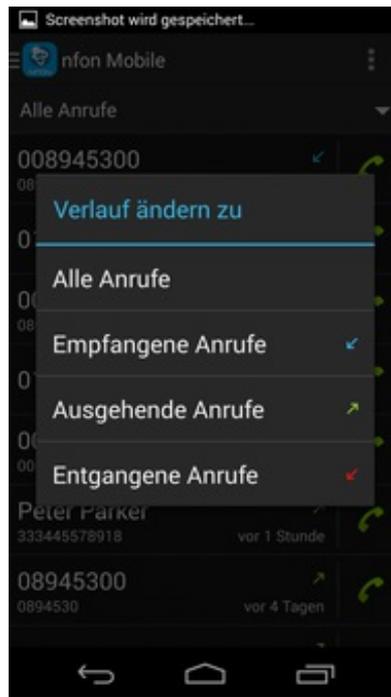
## 5. Anruflisten

Der FMC Client trennt vollständig zwischen Anrufen, die über die FMC Identität eingehen, und solchen, die über die GSM Identität eingehen. Dementsprechend gibt es die hier beschriebene Anrufliste im Client und für private Anrufe die native/ursprüngliche Anrufliste des Handys.

So sehen Sie immer, ob jemand geschäftlich oder privat Kontakt zu Ihnen aufnehmen will.

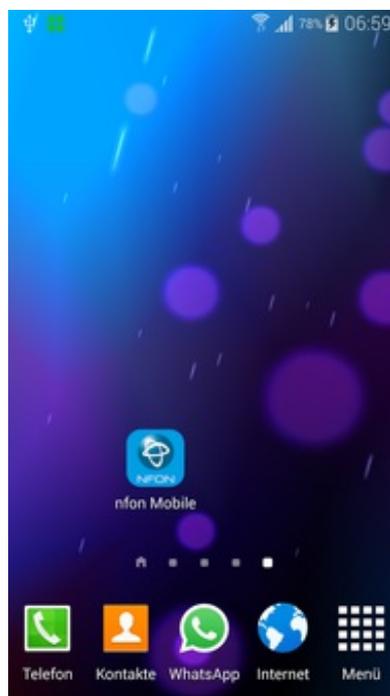
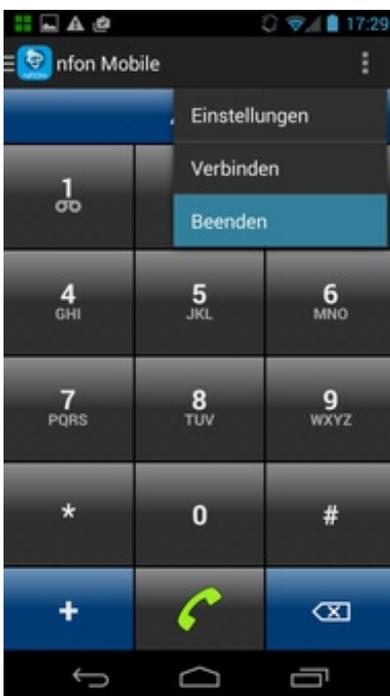


Über die Anruflisten können angenommene, angerufene und entgangene Anrufe eingesehen werden



Von hier aus können die Rufnummern auch direkt angerufen werden.

## 6. Beenden

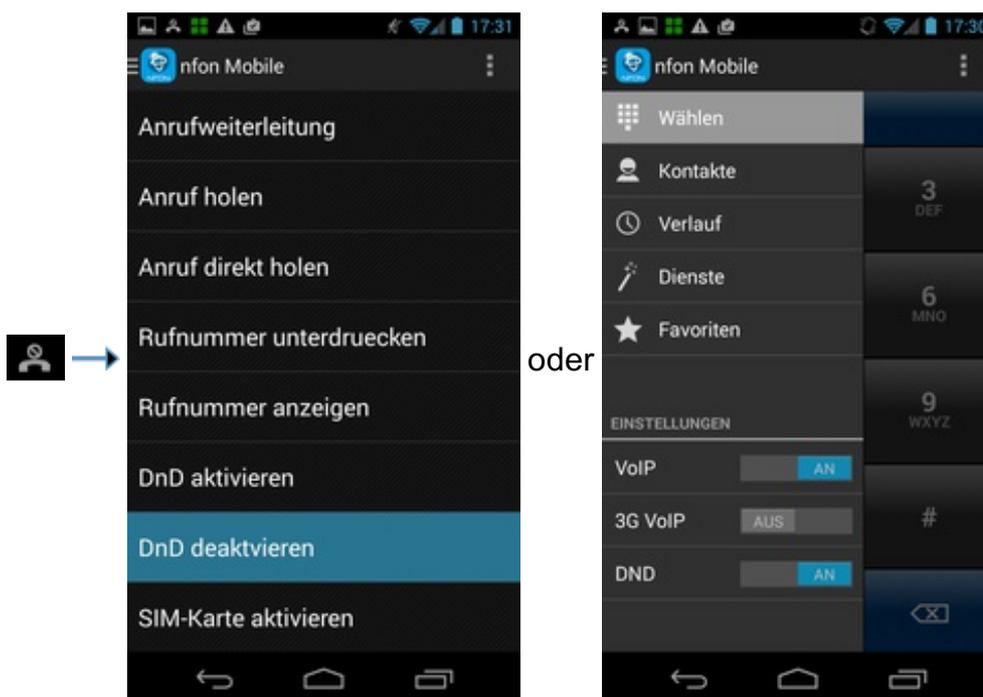


Über die Menütaste und anschließendes Auswählen von „Beenden“ wird der FMC Client geschlossen. Um generell nicht mehr über die FMC Identität erreichbar zu sein, aktivieren Sie über das FMC Menü im Client die Funktion „Keine Anrufe (DnD)“. Sobald diese Funktion aktiviert ist, erhalten Sie keine Anrufe über Ihre FMC Identität.



Man kann auf dem Startbildschirm des FMC Clients rechts oben erkennen, ob die Funktion „Keine Anrufe (DnD)“ aktiviert ist (Wenn aktiviert, wird Ihnen „DnD“ angezeigt). Sollten Sie sich wundern, dass Sie seit längerer Zeit keine Anrufe mehr erhalten, sollten Sie überprüfen, ob ggf. diese Funktion noch aktiviert ist.

Ist der DND Modus aktiv, kann er über den linken Reiter, per Klick auf das NFON Symbol, direkt deaktiviert werden. Alternativ, kann DND über den Menüpunkt "Dienste" an und ausgeschaltet werden.



## 7. Einstellungen

### Begriffserklärungen zu den Einstellungen

#### **FMC Nummern**

Geben Sie hier die Telefonnummer des Telefons ein, an das weitergeleitet werden soll, wenn Sie die Option Bürotelefon auswählen. In den meisten Fällen ist das die Nummer Ihres Tischtelefons, aber es kann eine beliebige Nummer sein. Ist die Bürotelefon-Nummer eingestellt, wird Bürotelefon bei den In-Call-Optionen angeboten. Bei Auswahl dieses Dienstes wird ein Anruf sofort an die angegebene Nummer weitergeleitet.

## Dual-Mode

Wählen Sie zwischen Single Mode und Dual Mode: Im Single Mode sind WLAN- und mobile Datenverbindungen (geräteabhängig) nur für die Signalisierung und HTTPS-Anfragen erlaubt. Die Einstellung Dual Mode gestattet zusätzlich Voice-over-Wi-Fi, aber es ist notwendig, dass das Gerät auch Wi-Fi unterstützt und die Datennutzung im Betriebssystem erlaubt ist.

## VoIP Einstellungen

Hier können Sie die Empfindlichkeit des Mikrophons einstellen, falls Ihr Gegenüber Sie z.B. zu leise war nimmt („Lautstärke Mikro“). Durch die Einstellung „Mic ALC“ wird automatische Lautstärkenkontrolle aktiviert („Clipping Prevention“). Ein Algorithmus beeinflusst die Wirkung dieser Einstellung über „Max Index Spread“ und „Max Loops“. Diese Einstellungen sollten nicht ohne Absprache geändert werden.

## Netzwerkeinstellungen

Im Gegensatz zu Wi-Fi-Verbindungen, können reine Mobilfunkverbindungen keine Daten transportieren. Die Verfügbarkeit dieser mobilen Datenkanäle ist abhängig von Ihrem Betreibernetz und Ihrem Handyvertrag. Oft beinhalten Handyverträge eine pauschale bzw. inklusive Datenmenge.

## Präferenz für Anrufe

Mit dieser Einstellung legen sie fest, welche ausgehenden Anrufe vom MC Client übernommen werden. Bei Android ist es in viele Fällen möglich, dass Sie die gewünschte Nummer im normalen Wählbildschirm Ihres Gerätes eintippen, der FMC-Client sich diesen Anruf nimmt und über die Telefonanlage wählt.

## Weitere Einstellungen

- **Autostart** Wählen Sie ob der Client beim Starten des Gerätes auch automatisch mitgestartet wird.
- **Handover Einstellungen** Ein Handover wird dann initiiert, wenn der Client bemerkt, dass die WiFi-Verbindung für eine saubere Datenübertragung zu schlecht wird (z.B. Nutzer verlässt das Gebäude). Der FMC-Controller weist das Gerät dann an, einen GSM-Anruf zum Controller zu starten, über welchen dann der Anruf weitergeführt wird. Auf Grund von technischen Gegebenheiten kann es dabei bis zu 6 Sekunden Stille für beide Teilnehmer geben. Die folgenden Einstellungen legen fest, wann ein Handover von VoIP zum Mobilfunk (und umgekehrt) eingeleitet wird. Automatische Handover können aktiviert oder deaktiviert werden, indem Sie die Option „Auto-Handover“ auswählen. Diese Einstellungen sollten im Normalfall nicht verändert werden.
- **Betreiber-gestütztes Wählen (OSD)** Einige Mobilfunkbetreiber bieten sogenanntes „Betreiber-unterstütztes Wählen“ (operator supported dialing, OSD) an, mit dem die Call-Through-Nummer automatisch gewählt wird. Bitte beachten Sie, dass dieser Dienst nur mit der SIM-Karte funktioniert, die für den FMC Client aktiviert wurde. Wenn OSD von Ihrem Betreiber angeboten wird und Sie diesen Dienst nutzen, setzen Sie diese Einstellung auf „An“. Diese Funktion wird nicht unterstützt.

- **Call Reverse** Ist Call Reverse aktiv, werden eingehende Anrufe (zum Benutzer) zu ausgehenden Anrufen. Dies kann zu Kostenvorteilen führen, wenn vom Mobilfunk ausgehende Anrufe günstiger sind als Anrufe aus dem Festnetz zum Mobilfunk. Beide Vorgänge bleiben dem Benutzer bzw. dem Anrufer verborgen, denn der MC Client verhält sich so als würde ein Anruf eingehen und für den Anrufer wird weiterhin ein Klingeln abgespielt. Der Anruf kann wie ein normaler eingehender Anruf abgelehnt werden.
- **Audiotrennung** Auf Grund von Platfformeigenschaften ist es auf manchen Geräten nicht möglich eine Wi-Fi-Audioverbindung auf die gleiche Weise wie auf anderen Geräten zu trennen (z.B. Milestone und Droid). Wenn Sie eines dieser Geräte verwenden, aktivieren Sie diese Option.
- **Präfix Anonyme Anrufe** Hier können Sie ein Präfix für das Wählen mit Anonymer Rufnummer vergeben.
- **Log Level** Erfahrene Administratoren sollten diese Einstellung nur zum Testen oder zur Fehlersuche verwenden.
- **Einfaches Logging aktivieren** Diese Einstellung aktiviert Debugging von Anrufen. Gibt es z.B. Probleme mit der AnruferID oder andere wiederkehrende Probleme bei Anrufen, verwenden Sie die Option "Einfaches Logging". Alle "einfachen Logs" werden in der Datei simple\_log.txt im Ordner "MCClient" abgelegt. Sie können diese Datei aber auch direkt über das Kontextmenü in dieser Ansicht versenden.

## Lizenzierung

Hier werden Infos zum Lizenzschlüssel angezeigt. Falls es Fehlermeldungen geben sollte, welche die Lizenzierung betreffen, kontaktieren Sie bitte den Support.

## Chat/Presence

Hier kann man Einstellungen zur Präsenz- und Chatfunktion machen. Diese Funktion ist derzeit deaktiviert.

## Info

Hier finden Sie die Client Version, die Sie aktuell einsetzen.

# E. Kosten

## 1. Verbindungskosten im Inland

### Telefonieren im WLAN:

Dies ist für Sie als Handynutzer kostenlos, jedoch fallen auf Seiten der Telefonanlage bei ausgehenden Gesprächen die Standard Gesprächskosten laut aktueller Minutenpreisliste an (unabhängig davon, ob Sie bei Ihrem Handyvertrag eine Telefonflatrate haben oder nicht!). Bei eingehenden Gesprächen fallen keine Kosten an.

### Telefonieren im GSM (Call Through):

Bei ausgehenden Gesprächen fallen Ihnen als Handynutzer Kosten (Standard Gesprächskosten für ein Festnetzgespräch laut aktueller Minutenpreisliste) für die Verbindung von Ihrem Handy zur nfon

Telefonanlage an (unabhängig davon, ob die Zielrufnummer eine Festnetz- oder Handyrufnummer ist). Diese Gesprächskosten vom Handy zur Telefonanlage können mit einer Festnetzflatrate auf Ihrem Handy abgedeckt werden, sodass für Sie keine weiteren Gesprächskosten entstehen. Zusätzlich fallen dann Gesprächskosten auf Seiten der Telefonanlage für die Verbindung von der Telefonanlage zur Zielrufnummer an (Standard Gesprächskosten laut aktueller Minutenpreisliste). Eingehende Gespräche sind für Sie als Handynutzer kostenlos. Haben Sie keine WLAN Verbindung und befinden sich im GSM-Netz, fallen bei eingehenden Gesprächen auf Seiten der Telefonanlage Verbindungskosten von der Telefonanlage zu Ihrem Handy (FMC Client) an (Mobilfunkkosten laut aktueller Minutenpreisliste).

### **Telefonieren im GSM (Call-Back):**

Falls Sie keine Festnetzflatrate auf Ihrem Handy haben, sich jedoch die Verbindungskosten vom Handy zur Telefonanlage (Standard Gesprächskosten für ein Festnetzgespräch laut aktueller Minutenpreisliste) sparen möchten, dann können Sie die Funktion „Call-Back“ in Anspruch nehmen. Wenn Sie einen „Call-Back“ (Rückruf) von Ihrem Handy im GSM Netz auslösen, bekommen Sie einen Rückruf von der Telefonanlage und erst dann wird die Verbindung zur Zielrufnummer aufgebaut. D.h., somit fallen keine Gesprächskosten für Sie als Handynutzer an. Für die Telefonanlage fallen dafür doppelte Gesprächskosten an. Einmal entstehen aufgrund des „Call-Back“ Gesprächskosten von der Telefonanlage zu Ihrem Handy (Mobilfunkkosten laut aktueller Minutenpreisliste). Zum anderen entstehen auf Seiten der Telefonanlage Kosten (Standard Gesprächskosten laut aktueller Minutenpreisliste) von der Telefonanlage zur Zielrufnummer. Wenn Sie als Handynutzer eine Festnetzflatrate haben, bietet es sich nicht an die Funktion „Call-Back“ zu nutzen, da in diesem Fall keine Verbindungskosten zur Telefonanlage anfallen. Die Funktion „Call-Back“ eignet sich für Handynutzer ohne Festnetzflatrate. Zusätzlich können auch Gesprächskosten im Ausland optimiert werden (abhängig von In- und Outbound Roaming-Kosten). Ein „Call-Back“ lohnt sich im Ausland immer dann, wenn Inbound-Roaming Kosten + Anruf von der nfon Telefonanlage zum Handy (FMC) + Anruf von der nfon Telefonanlage zu der gewünschten Rufnummer günstiger sind als die Outbound-Roaming Kosten.



Bitte beachten Sie, dass für die Nutzung der Funktion „Call-Back“ ein Datenpaket im Handyvertrag enthalten sein muss. Pro „Call-Back“ Anfrage wird ein Datenvolumen von ca. 3KB benötigt. Für „Call-Back“ im Ausland siehe Kapitel D.Kosten / 2. FMC im Ausland.

### **Telefonieren im GSM (Reverse Call-Back):**

Bsp.: Sie verlassen abends das Büro und leiten auf Ihr Handy (Mobilfunkrufnummer) um. Bei einem eingehenden Anruf auf Ihre Bürorufnummer würden jetzt auf Seiten der Telefonanlage Kosten für die Weiterleitung entstehen (Mobilfunkkosten laut aktueller Minutenpreisliste). Wenn Sie eine Festnetzflatrate auf Ihrem Handy besitzen und sich die Verbindungskosten von der Telefonanlage zum Handy sparen möchten, können Sie den FMC Client mit der Funktion "Reverse Call-Back" nutzen. Wenn bei einem eingehenden Anruf die Telefonanlage das Handy (FMC) erreichen möchte, "klopft" diese beim Handy an. Das Handy (FMC) ruft dann die Telefonanlage zurück und baut das Gespräch automatisch auf. Damit fallen bei Gesprächen von der Telefonanlage auf das Handy (FMC) keine Weiterleitungskosten mehr auf Seiten der Telefonanlage an (Mobilfunkkosten laut aktueller Minutenpreisliste). Die Funktion „Reverse Call-Back“ bietet sich aber nur bei Besitz einer Festnetzflatrate auf dem Handy an, da ansonsten bei jedem eingehenden Anruf Festnetzkosten für die Verbindung vom Handy zur Telefonanlage anfallen würden.

## 2. FMC im Ausland

Die Standard Datennutzungsoption im FMC Client ist "dynamisch". D.h., es erfolgt eine regelmäßige Signalisierung zwischen dem FMC Client auf Ihrem Handy und der Telefonanlage über den Datenkanal. Des Weiteren erfolgt jede „Call-Back“ Anfrage ebenfalls über den Datenkanal. Dies würde sich auch nicht ändern, wenn Sie im Ausland mobile Daten auf Ihrem Handy aktiviert haben.

### Empfehlung:

Wenn keine Signalisierung im Ausland gewünscht ist, sollte die Datennutzungsoption im Client auf „Betreibergebunden“ gesetzt werden. Dann erfolgt keine Signalisierung mehr. Ein „Call-Back“ über Daten wäre aber noch möglich. Der FMC Client benötigt bei einer „Call-Back“ Anfrage ca. 3KB.

Wenn Sie gar keine Daten nutzen möchten, können Sie auch direkt am Endgerät das mobile Datennetz deaktivieren. Die Endgeräte-Einstellung überstimmt IMMER die Einstellung des FMC Clients!



Wenn mobile Daten auf Ihrem Handy deaktiviert wurden, ist die Funktion „Call-Back“ nicht möglich!



Wenn Sie im Ausland im WLAN sind, ist ein „Call-Back“ möglich.

## F. Specials

### 1. Telefonie ohne GSM

Immer wenn man Zugang zu einem WLAN hat, kann man über den FMC Client auch ohne Netz telefonieren.

Dies kann bei Herausnahme der SIM-Karte oder Deaktivierung der GSM-Fähigkeit sicherstellen, dass mit dem Mobiltelefon ausschließlich kostenvermeidende VOIP Telefonate via WLAN geführt

werden.

Außerdem kann an Orten ohne Netzzugang wie in großen Werken, Hallen mit funkstörenden Bauteilen oder unter der Erde trotz Netzmangels reibungslose Kommunikation und Erreichbarkeit garantieren.

## G. Wo bekommen Sie Hilfe zu Ihrer Telefonanlage?

Ihnen stehen verschiedene Quellen als Hilfe zur Verfügung, bitte nutzen Sie diese in der hier vorgeschlagenen Reihenfolge:

NFON AG

Leonrodstraße 68  
80636 München  
Tel.: + 49 89 45 3000  
www.nfon.com  
Email: [info\(at\)nfon.com](mailto:info(at)nfon.com)

[info\(at\)nfon.com](mailto:info(at)nfon.com)

[my.nfon.com](http://my.nfon.com)

Auf [my.nfon.com](http://my.nfon.com) finden Sie eine Übersicht aller Dokumentationen, Downloads, Blogs und Portale sowie Hilfeseiten und weitere Informationen.

[portal.nfon.com](http://portal.nfon.com)

Auf der Startseite Ihres Serviceportals finden Sie zahlreiche Links zu Handbüchern, Kurzanleitungen, Software-Downloads und Vorlagen. Bitte arbeiten Sie die Handbücher im Detail durch. Sie helfen Ihnen ein Optimum aus Ihrer Telefonanlage herauszuholen.

[support.nfon.net](http://support.nfon.net)

Auf der Support-Website der NFON AG finden Sie ausführliche FAQ mit wertvollen Informationen zu Ihrer Telefonanlage. Sie können jederzeit den Status Ihrer Supportanfragen prüfen und auf Rückfragen antworten.

**Support-Hotline für Bestandskunden**

Sollten Ihnen weder die Handbücher noch die FAQs oder sonstige Inhalte der Support-Website weitergeholfen haben, können Sie telefonisch eine Supportanfrage eröffnen. Sie erreichen unsere Supportmitarbeiter von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr unter der Telefonnummer **+49 800 63 66 555**. Bitte geben Sie in Ihrer Anfrage mindestens folgende Punkte an:

- Nennen Sie Ihre Kundennummer, Ihren Namen und eine

Rückrufnummer

- Eine vollständige Beschreibung der Störung, des Fehlers oder der Bedienungsanfrage
- Spezifizieren Sie genau die betroffenen Anlagenkomponenten (z.B. bei Endgeräten die MAC-Adresse)
- Nennen Sie den Zeitpunkt, seit wann das Verhalten mit welcher Häufigkeit auftritt
- Bitte geben Sie an, welche sonstigen Supportquellen Sie bisher genutzt haben

Außerhalb der Geschäftszeiten ist eine zentrale Störungsannahme geschaltet, welche Ihre Anfrage aufnimmt, ein entsprechendes Ticket eröffnet und in sehr dringenden Fällen den Bereitschaftsdienst informiert. Bei Bedienungsfragen und Einrichtungsunterstützung können in Abhängigkeit der individuellen Vertragsbedingungen bis zu 120,- € je Stunde berechnet werden. Die Abrechnung erfolgt hierbei minutengenau.

### Support-Hotline für Testkunden

Für Testkunden ist eine speziell auf deren Bedürfnisse zugeschnittene Service-Hotline geschaltet. Sie erreichen die Mitarbeiter dieser Hotline von Montag bis Freitag zwischen 9 Uhr und 17 Uhr unter der Telefonnummer **+49 89 45 300 553**. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir außerhalb dieser Geschäftszeiten keinen Support für Testkunden anbieten können.



Support für Kunden aus Österreich:  
portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline **+43 2742 755 66-555**



Support für Kunden aus den UK:  
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+44 20 3740 6740**



Support für Kunden aus NL:  
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+31 88 9382244**