

Themenservice

Die häufigsten Anwenderfehler bei Internet-Telefonie

Die Einrichtung des Internet-Telefonanschlusses inklusive Hardware wird für Verbraucher zunehmend einfacher. Dennoch müssen Kunden manche Konfigurationen weiterhin eigenhändig vornehmen. Der VoIP-Anbieter sipgate nennt die häufigsten Anwenderfehler bei Internet-Telefonie und gibt gleichzeitig Tipps, wie diese erfolgreich umgangen werden. Die Lösungen gelten für die Kunden der freien VoIP-Anbieter und Breitband-Provider gleichermaßen.

1. Internetanschluss muss Voice over IP zulassen

Die Bandbreite von ISDN-Anschlüssen reicht für Internet-Telefonie nicht aus. Voraussetzung ist ein DSL- oder Kabel-Internet-Anschluss. Darüber hinaus benötigt ein VoIP-Gespräch in sehr guter Sprachqualität rund 100 kBit/s im Up- und Downstream. Damit es bei gleichzeitigem Surfen und Internet-Telefonieren zu keinen Kapazitätsengpässen kommt, sollten Breitband-Anschlüsse deshalb besser über einen Upstream von 256 kBit/s verfügen.

2. Zeit- und Volumen-Datentarife für Vieltelefonierer ungeeignet

Für Internet-Telefonie können Verbraucher zeit- oder volumenabhängige Internet-Tarife weiternutzen, Vieltelefonierer sollten jedoch auf eine Daten-Flatrate zurückgreifen. Die Gründe: Zum einen benötigt Voice over IP ein bestimmtes Datenvolumen. So verbraucht ein 10-minütiges Gespräch rund 12 MB. Zum anderen ist eine permanente Internetverbindung die Voraussetzung für eine durchgängige Erreichbarkeit des Internet-Telefonanschlusses. Daten-Flatrates gibt es je nach Provider ab 5,- Euro/Monat*.

3. Bandbreiten-Management sorgt für konstant hohe Sprachqualität

Trotz hoher Bandbreite kann es bei Internet-Telefonie dennoch zu Qualitätseinbußen kommen. Der Grund dafür liegt in der Regel in parallel ausgeführten Aktionen wie Downloads, Filesharing und Video-Streamings, die Voice over IP die Bandbreite streitig machen. Flaschenhals ist der im Gegensatz zum Downstream mager ausgestattete Upstream von DSL-Angeboten. Abhilfe schafft VoIP-Hardware mit Bandbreiten-Management. Funktion: Während Telefonaten wird ausreichend Bandbreite für eine durchgängig hohe Sprachqualität zugewiesen. Andere Internet-Anwendungen erhalten währenddessen weniger Datenübertragungsrate. Entsprechend ausgestattete Hardware bieten z.B. die Hersteller AVM, Siemens und Netgear an.

4. Firewalls und NAT: Durchlässigkeit für Voice over IP einrichten

Eine nicht auf Voice over IP konfigurierte Firewall kann die Sprachqualität von Internet-Telefonaten stark einschränken oder die VoIP-Verbindung sogar ganz blockieren. In diesem Fall sind so genannte 'Ports' (Weiterleitungen) zu schalten, welche die Daten ungehindert bis zum Endgerät transportieren. Die Sicherheit wird dadurch nicht gefährdet. Eine ähnliche Vorgehensweise gilt für Router, die hinter einem DSL-Modem betrieben werden. Damit über VoIP telefoniert werden kann, muss der Router die im Heimnetzwerk erstellten Sprachdatenpakete für den Transport umcodieren und entsprechend durchstellen. Deshalb sind auch hier Weiterleitungen zu schalten. Welche Ports zu verwenden sind, erklärt sipgate unter www.sipgate.at/hilfcenter.

5. Firmware-Update bei VoIP-Hardware kann Fehlfunktionen beheben

Service-Einbußen können auch auf eine alte Firmware-Version der eingesetzten VoIP-Hardware zurückgehen. So können kleinere Programmierfehler zu Aussetzern und Störgeräuschen bei Internet-Telefonaten führen. In Abständen sollte deshalb ein Firmware-Update vorgenommen werden. Die aktuelle Version finden Nutzer auf der Webseite des Hardware-Herstellers.

6. VoIP über den PC: Headset oder USB-Telefon statt Mono-Ohrhörer

Einsteiger telefonieren oft mit veralteten Mono-Headsets, die aufgrund fehlender Ausstattung eine schlechte Sprachqualität verursachen. Moderne Headsets verfügen dagegen über eine Rausch- und Echounterdrückung, die Übertragungsstörungen herausfiltern. PC-Töne werden während Telefonaten zudem automatisch ausgeblendet. USB-Telefone besitzen oft auch eine integrierte Soundkarte, was zu einer besseren Sprachqualität beiträgt.

7. VoIP-Telefone richtig am Router anschließen

Sollen mehrere VoIP-Telefone über einen Router im Heim- oder Büronetzwerk angeschlossen werden, sind Regeln zu beachten. So erhält jedes Telefon über dessen Web-Konfiguration zunächst eine feste IP-Adresse und eigene Weiterleitungskanäle (Ports). Abschließend werden diese Daten in der Router-Konfiguration hinterlegt. sipgate gehört zu den wenigen Anbietern, die auf den Kunden-Anschluss abgestimmte, personalisierte Konfigurationsanleitungen bereitstellen.

8. 'Kein Anschluss unter dieser Nummer' heißt: VoIP-Endgerät nicht registriert

Ein VoIP-Anschluss ist dann nicht erreichbar, wenn das VoIP-Endgerät des Nutzers nicht im Netz des Providers registriert ist. Dies betrifft vor allem die Kunden, die per Telefon-Software über den PC telefonieren. Ist der PC ausgeschaltet, ist auch die Telefon-Software nicht mehr registriert. Abhilfe schafft hier die Aktivierung der Voicemail (Web-Anrufbeantworter). Bei Abwesenheit werden Anrufer dann direkt zur Voicemail umgeleitet.

*inkl. 19% MwSt.

Weitere Informationen und Pressefotos unter www.sipgate.at/presse

Pressekontakt:

indigo networks GmbH / sipgate

Wilhelm Fuchs

Pressesprecher

Tel.: +49-211-63 55 55 35

E-Mail: fuchs@sipgate.at

www.sipgate.at