

# Telefonanlage

Die Telefonanlage der Pädagogischen Hochschule Freiburg befindet sich ab Februar 2022 in der Cloud.

Hierfür hat die PH-Freiburg einen Vertrag mit DFNFernsprechen geschlossen.

Bei der Telefonanlage handelt es sich um eine moderne Cloud-Lösung.

---

Funktionsumfang mit direkten Links zum Wiki Artikel:

- Klassisches Tischgerät
  - [Tischgerät](#) (SNOM D735)
- Softphone für verschiedene Betriebssysteme
  - [Voip-Centrex](#)
- VoiceMail (Anrufbeantworter)
  - [VoiceMail](#)
- eFax und Faxgeräte
  - [eFax und Faxgeräte](#)

Folgend stellen wir nach und nach Anleitungen und Unterlagen zu den verschiedenen Themen ein.

---

Bei Fragen oder Problemen senden Sie uns bitte eine Anfrage per E-Mail an "voip-support@ph-freiburg.de".

---

## Softphone: VoIP-Centrex

Ob im Büro oder auf dem PH Campus, im HomeOffice oder auf Dienstreisen, mit VoiP-Centrex haben Sie eine starke Kommunikationslösung an ihrer Seite.

---

VoIP-Centrex steht für verschiedene Betriebssysteme zur Verfügung.

## Webbrowser:

Bitte rufen Sie folgenden Link auf: <https://start.voip-centrex.dfn.de/>

---

DFN empfiehlt die Verwendung von **Google Chrome**.

- Microsoft Edge funktioniert auch
- Opera funktioniert auch
- **Mozilla Firefox hat Schwierigkeiten (u.a.) bei der Auswahl der Audiogeräte**

## Windows Desktop App

DFN VoIP Centrex stellen wir für Sie im Baramudi Softwarekiosk bereit

---

Link zum Baramundi Kiosk (PH Netz oder VPN): <https://frmpsw01.ph-freiburg.phnet/bWebServer/kiosk/>

Bitte melden Sie sich am Baramundi Kiosk mit ihrem Hochschul-Account an.

---

Weitere Informationen zum Baramundi Kiosk finden Sie hier im Wiki:

[https://wiki.ph-freiburg.de/!zik/software#baramundi\\_software\\_kiosk](https://wiki.ph-freiburg.de/!zik/software#baramundi_software_kiosk)

## MacOS Desktop App

Hier können Sie die MacOS Desktop App (ohne CRM Connect) herunterladen:

<https://voip-centrex.dfn.de/de/downloads>

## iOS App

Die iOS App finden Sie im App Store unter dem Namen „DFN Voip-Centrex“

---

[Externer Link zum Apple App Store](#)

---

- Die freiwillige Nutzung auf einem privaten Endgerät ist möglich, geschieht aber auf eigene Verantwortung.
- Im besten Fall sind Sie während eines Telefonates mit einem WLAN verbunden, ansonsten verbraucht jedes Telefonat über die App eine unbekannte Größe vom privaten Datenvolumen.
- Bitte halten Sie ihr privates Endgerät auf einem aktuellen Patchstand, dies betrifft das Betriebssystem (Android / iOS) und die installierten Apps.

## Android App

Die Android App erhalten Sie im Google Play Store unter dem Namen „DFN Voip-Centrex“.

---

[Externer Link zum Google Playstore](#)

---

- Die freiwillige Nutzung auf einem privaten Endgerät ist möglich, geschieht aber auf eigene Verantwortung.
  - Im besten Fall sind Sie während eines Telefonates mit einem WLAN verbunden. Ansonsten verbraucht jedes Telefonat über die App eine unbekannte Größe von privaten Datenvolumen.
  - Bitte halten Sie ihr privates Endgerät auf einem aktuellen Patchstand! Dies betrifft das Betriebssystem (Android / iOS) und die installierten Apps.
- 

## Anleitung VoIP-Centrex

Für die Verwendung von VoIP-Centrex benötigen Sie eine Datenverbindung.

- PH Arbeitsplatz über ein Netzwerkkabel (Empfehlung) oder WLAN + VPN (vpnma, vpnc)
  - HomeOffice im WLAN oder unterwegs über eine Mobilfunkverbindung
- 

### **Bitte verwenden Sie Voip-Centrex für das Einstellen von:**

- Anklopfen ja/nein
- Klingeltöne für das primäre Endgerät ändern
- Rufumleitungsprofile
- Funktionstasten (BLF oder Funktionscodes)

*Nur dann wird die Konfiguration über alle verwendeten Endgeräte (Tischgerät und Voip-Centrex) synchronisiert.*

*Haben Sie eine Einstellung am Telefon gewählt, dann kann es daher sein das diese Einstellung am Telefon von der zentralen Anlagenkonfiguration überschrieben wird.*

---

Abgehende Telefonate aus VoIP-Centrex werden ohne führende "0" ausgeführt.

---

**Folgend finden Sie die Anleitung vom DFN für VoIP-Centrex im PDF Format.**

dfn\_voip-centrex-anleitung.pdf

---

## Folgend finden Sie eine weitere Beschreibung von uns mit weiteren Hinweisen zu: Geräteeinstellungen - Audioeingang und Ausgang

beschreibung\_dfn\_softphone\_voip-centrex.pdf

---

### Anruf beendet - es kann kein Anruf in VoIP-Centrex angenommen werden

Bitte prüfen Sie in den "Geräteeinstellungen" (siehe vorangegangene Beschreibung), ob Sie einen Audioeingang eingerichtet haben.

---

### Funktion „DND - Bitte nicht stören“

Bitte beachten Sie folgendes:  
Nach der Aktivierung von "DND - Bitte nicht stören" erfolgt keine Signalisierung eines eingehenden Anrufes mehr an dem Tischgerät oder VoIP-Centrex (egal welcher Client). In dem Moment sind Sie auf dem jeweiligen Gerät nicht mehr erreichbar.

## Login(daten) VoIP-Centrex

Der Login für VoIP-Centrex ist vom PH Account entkoppelt.

---

Die Logindaten für VOIP-Centrex bestehen aus einem Benutzernamen (E-Mailadresse: vorname.nachname@ph-freiburg.de) und einem Passwort.

Bei der Migration auf die NFON Telefonanlage wird automatisch ein Zugang für VoIP-Centrex angelegt.

**Sie erhalten eine Begrüßungsmail von NFON mit einem Link um ein Passwort festzulegen, der Link ist nur eine begrenzte Zeit gültig.**

Betreff: „Willkommen bei der neuen Freiheit der Businesskommunikation!“  
Absender: NFON <no-reply@nfon.com>



In der Textansicht fehlt der Link: Bitte wechseln Sie **einmalig** auf die HTML-Ansicht, um den Link zu sehen.

Nach Ablauf der Zeit können Sie über die Startseite des VoIP-Centrex Portals das **Passwort zurücksetzen**: <https://start.voip-centrex.dfn.de/auth/login>

(Dort wählen Sie „**Passwort vergessen**“)

Loggen Sie sich mit Ihrem Benutzernamen (ihre E-Mailadresse: vorname.nachname@ph-freiburg.de) und Ihrem separaten Passwort bei VOIP-Centrex ein.

Dies gilt unabhängig von der verwendeten Plattform (Windows, MacOS, iOS, Android, Webbrowser).

---

## Headset (USB)

Für die Verwendung von VoIP-Centrex benötigen Sie an einem Rechner ein USB Headset. An einem Notebook wäre ein USB Headset zu empfehlen. Hier kann in bestimmten Situationen auch das eingebaute Mikrofon + Lautsprecher verwendet werden.

Wenn Sie bisher kein USB Headset haben und eines für die Verwendung von VoIP-Centrex und Videokonferenzen benötigen, dann senden Sie uns eine Anfrage mit kurzer Begründung per E-Mail an [voip-support@ph-freiburg.de](mailto:voip-support@ph-freiburg.de)

Hinweis: Möchten Sie das Sandberg USB-Headset oder ein anderes USB-Headset am SNOM D735 verwenden, dann besteht die Möglichkeit, dass dieses nicht erkannt wird.

1. Drücken Sie dann die Navigationstaste nach „unten“
  1. → Präferenzen → Audio → Headset Erkennung → deaktivieren (mit der Taste in der Mitte oder mit dem Haken links abschalten)
2. USB-Headset erneut anstecken und erneut auf dem Telefonapparat die Headsettaste (unten rechts) drücken

## Auslandsfreischaltung der Nebenstelle

Die Amtsberechtigung ist standardmäßig auf „national“ eingerichtet.

Der Beantragungsweg wird aktuell geklärt und im Nachgang hier veröffentlicht.

---

In aktuellen Fällen bitten wir um Mitteilung per E-Mail an: [voip-support@ph-freiburg.de](mailto:voip-support@ph-freiburg.de)

---

## Telefon SNOM D735

- Abgehende Telefongespräche von einem SNOM Tischgerät müssen mit einer führenden „0“ begonnen werden.
- Einstellungen wie Klingelton, Rufumleitung oder Funktionstasten bitte über VoIP-Centrex vornehmen.

## Beschreibung SNOM D735:

beschreibung\_dfn\_snom\_d735.pdf

## Funktionstasten

Die Funktionstasten am Telefon können als „BFL“ (Besetztlampenfeld) oder mit Funktionscodes verwendet werden.

In der **Standardeinstellung** blinkt die LED bei einem eingehenden Anruf und leuchtet rot sobald der Anruf angenommen wurde.

Ein weiterer Anruf wird auf der nächsten freien Leitung angezeigt und Sie können den Anruf mit einem drücken auf den LED Knopf annehmen und danach zwischen diesen Anrufen hin und her wechseln.

Tip: Wenn Sie "Anklopfen" aktiv lassen, dann belegen Sie erst ab der dritten Funktionstaste um sich die ersten beiden Funktionstasten für zwei Leitungen offen zu halten.

- Funktionscodes können Sie bei sporadischer Verwendung über die Tastatur des Telefons eingeben.
- Möchten Sie eine Funktion häufiger verwenden, dann bietet es sich an den Funktionscode auf eine Funktionstaste am Telefon zu legen.

Die Funktionstasten können Sie bequem über das Portal von VoIP-Centrex einstellen.

Dort zu finden unter "Einstellungen - Funktionstasten".

## Funktionstaste mit BFL (Besetztlampenfeld) verwenden

- SNOM D735 hat insgesamt 32 SmartLabel-Tasten (8 Tasten mit LEDs auf vier Ebenen)

Mit einem Klick auf das „+“ Symbol öffnet sich ein weiteres Fenster, in welchem Sie die Position und einen Namen eingeben können.

- Beispiel 1: Position: „1“ mit dem Namen: „Leitung ZIK“, Typ „BLF“ und Ziel: „373“

Damit würden Sie sich am Telefon die Funktionstaste 1 mit der Beschriftung „Leitung ZIK“ belegen und sehen, wenn die Nebenstelle -373 angerufen wird und sich den Anruf heranholen können.

Durch Drücken der Funktionstaste 1 starten Sie einen direkten Anruf auf die hinterlegte Nebenstelle.

---

In der folgenden PDF Datei finden Sie eine Beschreibung für die Einrichtung der Funktionstasten über VoIP-Centrex.

beschreibung\_dfn\_funktionsstasten\_codes.pdf

## Funktionscodes

**Alternativ kann auch ein Funktionscode auf einer Funktionstaste hinterlegt werden.**

- Funktionscodes können Sie bei sporadischer Verwendung über die Tastatur des Telefons eingeben.
- Möchten Sie eine Funktion häufiger verwenden, dann bietet es sich an, den Funktionscode auf eine Funktionstaste am Telefon zu legen.

Beispiel für eine Rufumleitung auf eine andere Nebenstelle:

- Beispiel 2: Position: „2“ mit dem Namen: „RU ein Sekretariat“, Typ „Funktionscode“ und Ziel: „\*11339“
- Beispiel 2: Position: „3“ mit dem Namen: „RU aus Sekretariat“, Typ „Funktionscode“ und Ziel: „\***11**“

In der folgenden PDF Datei finden Sie eine Auflistung von Funktionscodes und eine Beschreibung, wie Sie diese in VoIP-Centrex verwalten können.

beschreibung\_dfn\_funktionsstasten\_codes.pdf

## Kontakte - Telefonbuch

Im zentralen Telefonbuch der Telefonanlage sind alle auf der Telefonanlage eingerichteten Nebenstellen aufgelistet.

---

Eigene Kontakte pflegen Sie komfortabel über die Kontakte im VoIP-Centrex Portal [Wiki - VoIP-Centrex](#)

Diese Kontakte stehen plattformübergreifend in VoIP-Centrex Anwendung zur Verfügung. Auch am Tischgerät haben Sie darauf Zugriff.

Nach der Anmeldung an VoIP-Centrex klicken Sie auf „Kontakte“ und sehen nun die komplette Liste der auf der Telefonanlage hinterlegten Nebenstellen und die eingerichteten privaten Kontakte.

## VoiceMail

VoiceMail ist der Anrufbeantworter der DFN-Telefonanlage.

---

Sie können eingegangene Sprachnachrichten über verschiedene Kanäle abrufen und das Verhalten von Voicemail konfigurieren:

- Wann soll die VoiceMail rangehen
    - Immer, bei Besetzt, nach Zeit
  - Soll die Sprachnachricht per Mail verschickt und direkt auf dem System gelöscht werden
- 

[Diese und weitere Informationen finden Sie hier:](#)

beschreibung\_dfn\_voicemail.pdf

## Telefonkonferenzen

Eine Beschreibung der Möglichkeiten finden Sie folgend:

[Beschreibung für Telefonkonferenzen:](#)

beschreibung\_dfn\_telefonkonferenz.pdf

---

## Faxgeräte und eFax

An der Pädagogischen Hochschule wird eine kleine Anzahl von analogen Faxgeräte betrieben, diese werden mittels eines IP/Analog Adapter mit der NFON Telefonanlage verbunden.

---

Alternativ können wir ein elektronisches Fax (eFax) einrichten, der Versand eines eFax erfolgt über VoIP-Centrex, hier muss das eFax zuvor abonniert werden.

Eine Beschreibung von eFax und der Verwendung mit VoIP-Centrex wird vermutlich in der nächsten Zeit hier eingestellt

---

## Fehlerbehebung

Störung	Ursache	Lösung	
---------	---------	--------	--

<b>Smartphone-App:</b> Ausgehende Anrufe sind nicht möglich, werden angezeigt, aber das Telefon der angerufenen Person klingelt nicht	Durch ein Update (App/VoIP-Centrex) werden/wurden Einstellungen in der Smartphone-App geändert	<b>Smartphone-App:</b> Diese Einstellung wird über das „Hamburger Menü“, „Mit anderem Gerät anrufen“, Auswahl: „Dieses Gerät“, geändert. <b>Webbrowser:</b> Diese Einstellung wird wie folgt geändert: Einstellungen, Benutzer, Primäres Endgerät
--	--	---

From:

<https://wiki.ph-freiburg.de/!zik/> - **HelpDesk Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.ph-freiburg.de/!zik/telefonie?rev=1708613602>Last update: **2024/02/22 15:53**