

Handbuch Spectralink 74xx



DIE TELEFONANLAGE DER ZUKUNFT:
LEISTUNGSSTARK UND SO EINFACH.

Herzlich Willkommen!

Ihr neues IP Telefon stellt den direkten Zugang zu Ihrer Telefonanlage dar. Dieses Handbuch soll Ihnen helfen, Ihr neues Spectralink IP-Telefon in Verbindung mit der Telefonanlage optimal zu nutzen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Nutzung!

Wichtige Hinweise:

- Wenn Sie die Spectralink IP-DECT-Server 400 nutzen, können pro Server 400 maximal 6 gleichzeitige Gespräche geführt werden. Gleichzeitig klingen bei eingehenden Anrufen auch nur maximal 6 Telefone gleichzeitig. Sollten Sie mehr als 6 Telefone an den Server 400 angemeldet haben (maximal 12), besteht daher die Möglichkeit, dass einzelne Telefone eingehend nicht erreichbar sind (wenn 4 andere klingeln oder telefonieren). Dies könnte bspw. ein Problem bei Anrufgruppen und Warteschlangen darstellen.
- Wenn Sie die Polycom KWS 6000 nutzen, können pro Basis 11 gleichzeitige Gespräche geführt werden. Sollten Sie mehr Telefone besitzen und möchten sicherstellen, dass alle Telefone eingehend gleichzeitig erreichbar sind, dann benötigen Sie eine weitere Basis. Sie können das KWS 6000 System flexibel variieren. Für mehr Details kontaktieren Sie einfach Ihren vertrieblichen Ansprechpartner.

Dieses Handbuch behandelt folgende Modelle:



Spectralink 7420



Spectralink 7440



Spectralink 7480



Spectralink 7420



Spectralink 7440



Spectralink 7480

A. Inbetriebnahme

1. Voraussetzungen

Um die Spectralink IP-Telefone in Verbindung mit Ihrer Telefonanlage zu nutzen, benötigen Sie lediglich eine stabile Breitbandverbindung.

Die Basisstation wird ausschließlich mit Power over Ethernet (PoE) betrieben. Das heißt, falls Ihr Ethernet-Anschluss kein PoE unterstützt, benötigen Sie noch ein PoE-Netzteil für Ihre Basisstation.



2. Anlegen einer Nebenstelle

Sämtliche Telefone, die Ihnen zugesandt werden sind bereits konfiguriert und an die Telefonanlage angeschlossen. Falls Sie jedoch die Endgeräte selbst konfigurieren möchten, finden Sie die Beschreibung im [Handbuch Serviceportal](#).

Anmelden der Mobilteile an der Basisstation:

Dies funktioniert über das Menü auf Ihrem KIRK Handset.

- 1.) Wählen Sie dafür „MENU“ auf der Tastatur Ihres Mobilteils.
- 2.) Anschließend wählen Sie den Menüpunkt „ANMELDUNG“. Sie bestätigen mit ✓ (MUTE).
- 3.) Als Nächstes wählen Sie bitte „EINBUCHEN NEU“. Sie bestätigen mit ✓ (MUTE). Es läuft nun die Suche nach den vorhandenen Basisstationen.
- 4.) Wählen Sie bitte die entsprechende Basisstation aus. Sie bestätigen mit ✓ (MUTE).
- 5.) Abschließend müssen Sie nun nur noch den erforderlichen Zugangscod eingeben. Er lautet: **9876**. (Je nach Firmware-Stand ist die Eingabe von ACD und Benutzer nötig. Bitte tragen Sie in diesem Fall in beide Felder "9876" ein.) Sie bestätigen mit ✓ (MUTE).

Nun ist Ihr KIRK Handset an der Basis angemeldet.

Hinweis:

Wenn Sie Ihr Mobilteil wieder von der Basis abmelden möchten, müssen Sie ein Passwort angeben. Das Passwort für die Abmeldung lautet: „0000“ . Wenn Sie das Mobilteil generell von der Basis abmelden möchten, müssen Sie ebenfalls das Endgerät im Serviceportal löschen.

B. Bedienung

1. Grundfunktionen

1.1. Akku einlegen

Der Akku ist grundsätzlich bereits im Handset eingebaut. Falls Sie ihn einmal heraus nehmen müssen, führen Sie bitte folgende Schritte aus:

- 1.) Schrauben Sie mit einem Schraubenzieher die Schraube auf der Rückseite des Handsets heraus.
- 2.) Nehmen Sie sowohl die Schraube, als auch die kleine Abdeckung bei der Schraube heraus.
- 3.) Um den Akkufachdeckel zu entfernen, benutzen Sie ebenfalls einen Schraubenzieher. Führen Sie den Schraubenzieher in das kleine Loch unter der Schraubenabdeckung ein und drücken den Akkufachdeckel mit den Schraubenzieher nach oben (siehe Bild).



- 4.) Nun können Sie den Akkufachdeckel entnehmen und den Akku herausnehmen.

Hinweis:

Typenschild und CE-Logo des Geräts befinden sich im Akkufach.

1.2. Handset ein- und ausschalten

- Zum Einschalten des Handsets drücken Sie die Taste  für 1 bis 2 Sekunden.
- Zum Abschalten des Handsets halten Sie die Taste  (MUTE) für 3 Sekunden.

1.3. Lautstärkeregelung

Stellen Sie die Lautstärke des Handsets mit den beiden Tasten auf der rechten Seite des Handsets ein.

1.4. Tasten sperren

- Zum Sperren der Tasten drücken Sie „MENU“ und anschließend **★** .
- Zum Freigeben der Tasten drücken Sie „MENU“ und anschließend **★** .

2. Kurzwahlen

Sie können die Tasten 0 bis 9 auf Ihrem Handset mit Kurzwahlen belegen.

- 1.) Zum Öffnen des Hauptmenüs drücken Sie „MENU“.
- 2.) Scrollen Sie zu „SCHNELLWAHL“, und drücken Sie **✓** (MUTE).
- 3.) Wählen Sie nun die gewünschte Kurzwahltaste (0 bis 9) und bestätigen mit **✓** (MUTE).
- 4.) Geben Sie nun die gewünschte Rufnummer ein, welche auf die Kurzwahl gelegt werden soll und bestätigen mit **✓** (MUTE).

Nun ist die Kurzwahl hinterlegt.



Um die Kurzwahl nutzen zu können, müssen Sie noch eine Einstellung, wie folgt, ändern:

- 1.) Öffnen Sie das Hauptmenü mit „MENU“.
- 2.) Scrollen Sie zu „PROFIL AUSWAHL“, und drücken Sie **✓** (MUTE).
- 3.) Scrollen Sie zu „PROF. EINST. ERWEITERT“, und drücken Sie **✓** (MUTE).
- 4.) Scrollen Sie zu „ERWEITERT TASTE LANG“, und drücken Sie **✓** (MUTE).
- 5.) Wählen Sie nun bitte „SCHNELLWAHL“ aus, und drücken Sie **✓** (MUTE).



Nun können Sie die gespeicherte Rufnummer über die Kurzwahl anwählen.

3. Anrufen

3.1. Wählen bei geöffneter Leitung

- 1.) Drücken Sie , um den Anruf einzuleiten.
- 2.) Wählen Sie die Nummer.
- 3.) Mit  beenden Sie das Gespräch.

3.2. Wählen vor dem Abheben


- 1.) Wählen Sie die Nummer.
- 2.) Mit  beginnen Sie den Anruf.
- 3.) Um das Gespräch zu beenden, drücken Sie .

3.3. Wählen mit Kurzwahl

- Halten Sie eine der Tasten (0-9) drei Sekunden lang gedrückt, bis der Anruf eingeleitet wird. (Hierzu müssen Sie der Taste zuvor eine Rufnummer zugeordnet haben).

4. Anrufe entgegennehmen

4.1. Anruf annehmen

- Wenn das Handset klingelt, drücken Sie , um den Anruf anzunehmen.

4.2. Klingelton stummschalten

- Drücken Sie „MENU“ und anschließend # und Ihr Klingelton wird stummgeschaltet.


4.3. Anruf halten


- Nachdem Sie das Gespräch angenommen haben, drücken Sie **R**. Nun wird das Gespräch gehalten. Um den Anruf wieder fortzuführen, drücken Sie erneut **R**.

4.4. Makeln


- Drücken Sie **R** um in einem aktiven Gespräch einen eingehenden Anruf anzunehmen. Der erste Anruf wird automatisch auf Halten gesetzt. Um das erste Gespräch weiterzuführen zu können, drücken Sie erneut **R**. Nun wird der zweite Anruf automatisch auf Halten gesetzt.


4.5. Anrufweiterleitung ohne Rückfrage

Drücken Sie während eines aktiven Gesprächs die Taste **R** und wählen anschließend die gewünschte Nummer. Warten Sie den Verbindungsaufbau ab und legen Sie auf , wenn Sie das Freizeichen hören. Das Gespräch wird nun automatisch ohne Rückfrage weitergeleitet.

Drücken Sie während eines aktiven Gesprächs die Taste **R** und wählen anschließend die gewünschte Nummer. Warten Sie den Verbindungsaufbau ab und legen Sie auf , wenn Sie das Freizeichen hören. Das Gespräch wird nun automatisch ohne Rückfrage weitergeleitet.

4.6. Anrufweiterleitung mit Rückfrage

Drücken Sie während eines aktiven Gesprächs die Taste **R** und wählen Sie anschließend die gewünschte Nummer. Nachdem Sie nun verbunden sind und den Anrufer angekündigt haben, drücken Sie die Taste  um den Anruf final mit Rückfrage weiterzuleiten.

Drücken Sie während eines aktiven Gesprächs die Taste **R** und wählen Sie anschließend die gewünschte Nummer. Nachdem Sie nun verbunden sind und den Anrufer angekündigt haben, drücken Sie die Taste  um den Anruf final mit Rückfrage weiterzuleiten.

4.1. Anruf annehmen

- Wenn das Handset klingelt, drücken Sie , um den Anruf anzunehmen.

4.7. Mikrofon stummschalten ein/aus

- Um das Mikrofon während eines Gesprächs stumm zu schalten, drücken Sie ✓ (MUTE).
- Zum Beenden der Stummschaltung drücken Sie erneut ✓ (MUTE).

5. Einstellungen ändern

5.1. Ruftonlautstärke einstellen

- 1.) Öffnen Sie das Hauptmenü mit „MENU“.
- 2.) Scrollen Sie zu „PROFIL AUSWAHL“, und drücken Sie ✓ (MUTE).
- 3.) Scrollen Sie zu „PROF. EINST. RUFTONLAUT.“, und drücken Sie ✓ (MUTE).
- 4.) Stellen Sie die gewünschte Lautstärke ein.
- 5.) Drücken Sie ✓ (MUTE), um die Einstellungen zu speichern.

5.2. Klingelton ändern

- 1.) Öffnen Sie das Hauptmenü mit „MENU“.
- 2.) Scrollen Sie zu „PROFIL AUSWAHL“, und drücken Sie ✓ (MUTE).
- 3.) Scrollen Sie zu „PROF. EINST. RUFTONART“, und drücken Sie ✓ (MUTE).
- 4.) Stellen Sie den gewünschten Klingelton ein.
- 5.) Drücken Sie ✓ (MUTE), um die Einstellungen zu speichern.

6. Kontakte zum Telefonbuch hinzufügen

- 1.) Geben Sie bitte die gewünschte Rufnummer über die Tastatur Ihres Handsets ein.
- 2.) Drücken Sie anschließend bitte die Taste „BOOK“ auf der Tastatur Ihres Handsets. Sie werden nun gefragt, ob Sie die eingegebene Nummer speichern möchten.
- 3.) Wenn Sie die eingegebene Nummer speichern möchten, bestätigen Sie bitte mit ✓ (MUTE).
- 4.) Tippen Sie den Namen des Gesprächspartners mit den Tasten 2-9 ein.
- 5.) Drücken Sie ✓ (MUTE), um Namen und Rufnummer zu speichern.

7. Mailbox

Erstmalige Einrichtung:

Wenn Sie sich zum ersten Mal in das Sprachmenü des Voicemail-Systems einwählen, sollten Sie direkt Ihren persönlichen Anrufbeantworters einrichten.

- 1.) Wählen Sie über die Rufnummer *791 (*-Code) den Abruf der Mailbox. Dort gelangen Sie in das Sprachmenü des Voicemail-Systems.
- 2.) Wählen Sie dann zum Einrichten der Mailbox „0 Mailbox Optionen“.
- 3.) Wählen Sie nun „1“, um eine Ansage für den Fall aufzunehmen, dass Sie nicht erreichbar sind.
- 4.) Sprechen Sie dann Ihre Nachricht und drücken Sie „#“ um die Aufnahme zu beenden.
- 5.) Mit „1“ können Sie die Aufnahme akzeptieren, mit „2“ können Sie die Aufnahme noch einmal abspielen und mit „3“ können Sie die Aufnahme wiederholen.

Für Informationen zum Löschen bzw. deaktivieren des Voicemail Dienstes siehe Handbuch Serviceportal.

Anwahl der Mailbox (Sprachmenü):

Durch Wahl der der Rufnummer *791 gelangen Sie zur Voicemail Abfrage.

TIPP:

Sie können sich die Rufnummer *791 in Ihr Telefonbuch des Mobilteils speichern und anschließend der Nummer eine Kurzwahl zuweisen.

Folgende Auswahlmöglichkeiten stehen nach Anruf der Mailbox zur Verfügung:

„0“ – Mailbox-Optionen

„1“ Aufnahme der „nicht erreichbar“-
Ansage

„4“ Aufnahme einer persönlichen Ansage

„2“ Aufnahme der „besetzt“- Ansage

„5“ Änderung des Mailbox- Kennwortes

„3“ Aufnahme des Namens

Bei allen Aufnahmen von Ansagetexten
gilt:

„1“ Akzeptieren

„*“ Hilfe

„2“ Nochmals abspielen

„#“ Beenden

„3“ Nochmals aufnehmen

„1“ – Nachrichten Abspielen

„3“ Vorherige Nachricht

„8“ Nachricht in einem Ordner speichern

„4“ Wiederholung der aktuellen
Nachricht

„*“ Hilfe oder (während des Abspielens einer Nachricht)
Zurückspulen

„5“ Nächste Nachricht

„#“ Beenden oder (während des Abspielens einer
Nachricht) Weiter

„6“ Löschen der aktuellen Nachricht

„7“ Nachricht an eine andere Mailbox
weiterleiten

„2“ – Verzeichnis wechseln

„3“- Erweiterte Optionen

„2“ Rückruf

„1“ Antwort

„3“ Zusatzinformationen

Rückruf aus der Voicemail: Um nach dem Anhören einer Sprachnachricht einen Anrufer direkt zurückzurufen wählen Sie die „3“ für erweiterte Optionen und dann „2“ für Rückruf. Es wird dann die Rufnummer angesagt und die Verbindung hergestellt.

8. Rufumleitung

Sie haben die Möglichkeit vier verschiedene Rufumleitungen zu konfigurieren. Sie können diese im Telefonmenü unter *Anrufeinstellungen* aktivieren oder deaktivieren.

Feste Rufumleitung

Alle eingehenden Anrufe werden sofort zum Umleitungsziel umgeleitet.

Rufumleitung bei besetzt

Gehen während eines aktiven Telefonats weitere Anrufe ein, werden diese sofort umgeleitet. Diese Umleitung funktioniert nur, wenn die Funktion **Anklopfen** deaktiviert ist.

Rufumleitung nach Zeit

Wird ein eingehender Anruf während einer selbst definierten Zeit nicht angenommen, leitet die Anlage den Anruf um.

Rufumleitung bei nicht erreichbar

Die Funktion greift nur in folgenden Fällen:

- wenn das Endgerät nicht an der Telefonanlage angemeldet ist. Bspw. bei Unterbrechung der Internet- oder der LAN Verbindung.
- bei einer direkten Nebenstelle, d.h., ist eine „Rufumleitung ...bei nicht erreichbar“ für eine direkte Nebenstelle (bspw. Nebenstelle 123 - Max Mustermann) hinterlegt und ein Anrufer ruft direkt auf der Nebenstellen-Durchwahl an, funktioniert die Weiterleitung. Ist die Nebenstelle Mitglied einer Warteschlange oder einer Gruppe und die Warteschlange oder Gruppe bekommt einen Anruf, dann greift die Rufumleitung der einzelnen Nebenstelle nicht mehr.

Sie haben die Möglichkeit vier verschiedene Rufumleitungen zu konfigurieren. Sie können diese im Telefonmenü unter *Anrufeinstellungen* aktivieren oder deaktivieren.

Feste Rufumleitung

Alle eingehenden Anrufe werden sofort zum Umleitungsziel umgeleitet.

Rufumleitung bei besetzt

Gehen während eines aktiven Telefonats weitere Anrufe ein, werden diese sofort umgeleitet. Diese Umleitung funktioniert nur, wenn die Funktion **Anklopfen** deaktiviert ist.

Rufumleitung nach Zeit

Wird ein eingehender Anruf während einer selbst definierten Zeit nicht angenommen, leitet die Anlage den Anruf um.

Rufumleitung bei nicht erreichbar

Die Funktion greift nur in folgenden Fällen:

- wenn das Endgerät nicht an der Telefonanlage angemeldet ist. Bspw. bei Unterbrechung der Internet- oder der LAN Verbindung.
- bei einer direkten Nebenstelle, d.h., ist eine „Rufumleitung ...bei nicht erreichbar“ für eine direkte Nebenstelle (bspw. Nebenstelle 123 - Max Mustermann) hinterlegt und ein Anrufer ruft direkt auf der Nebenstellen-Durchwahl an, funktioniert die Weiterleitung. Ist die Nebenstelle

Mitglied einer Warteschlange oder einer Gruppe und die Warteschlange oder Gruppe bekommt einen Anruf, dann greift die Rufumleitung der einzelnen Nebenstelle nicht mehr.



Hinterlegen Sie als Ziel immer eine verfügbare Zielrufnummer. Stellen Sie sicher, dass sich keine Mailbox oder Ansage meldet.



Hinterlegen Sie als Ziel immer eine verfügbare Zielrufnummer. Stellen Sie sicher, dass sich keine Mailbox oder Ansage meldet.



Wird die Verbindung zwischen dem Endgerät und der Telefonanlage getrennt, kann es bis zu 60 Sekunden dauern, bis die für diesen Fall hinterlegte Rufumleitung greift. Sobald das Endgerät mit der Telefonanlage wieder verbunden wird, kann es ebenfalls bis zu 60 Sekunden dauern, bis es registriert ist.



Wird die Verbindung zwischen dem Endgerät und der Telefonanlage getrennt, kann es bis zu 60 Sekunden dauern, bis die für diesen Fall hinterlegte Rufumleitung greift. Sobald das Endgerät mit der Telefonanlage wieder verbunden wird, kann es ebenfalls bis zu 60 Sekunden dauern, bis es registriert ist.



Rufumleitungen können Sie auch über *-Codes aktivieren:

*11 + Ziel Feste Rufumleitung auf die Rufnummer

**11	Feste Rufumleitung aufheben
*12 + Ziel	Rufumleitung nach Zeit auf die Rufnummer
**12	Rufumleitung nach Zeit aufheben
*13 + Ziel	Rufumleitung bei besetzt auf die Rufnummer
**13	Rufumleitung bei besetzt aufheben
*14 + Ziel	Rufumleitung bei nicht registriert auf die Rufnummer
**14	Rufumleitung bei nicht registriert aufheben

Beispiel:

Für eine feste Rufumleitung auf die Nebenstelle 555 würden Sie „*11555“ und zum Aufheben „**11“ eingeben. Eine Computerstimme informiert Sie über die Aktivierung / Deaktivierung der Nebenstelle.



Rufumleitungen können Sie auch über *-Codes aktivieren:

*11 + Ziel	Feste Rufumleitung auf die Rufnummer
**11	Feste Rufumleitung aufheben
*12 + Ziel	Rufumleitung nach Zeit auf die Rufnummer
**12	Rufumleitung nach Zeit aufheben
*13 + Ziel	Rufumleitung bei besetzt auf die Rufnummer
**13	Rufumleitung bei besetzt aufheben
*14 + Ziel	Rufumleitung bei nicht registriert auf die Rufnummer
**14	Rufumleitung bei nicht registriert aufheben

Beispiel:

Für eine feste Rufumleitung auf die Nebenstelle 555 würden Sie „*1155“ und zum Aufheben „**11“ eingeben. Eine Computerstimme informiert Sie über die Aktivierung / Deaktivierung der Nebenstelle.

C. Erweiterungen

1. Mehrere Basisstationen anmelden

Wenn Sie mehrere Basisstationen anmelden möchten, sollten Sie beachten dies immer voneinander getrennt zu tun. Dies erleichtert die Anmeldung der Mobilteile an die Basisstation. Das heißt, wenn Sie beispielsweise 24 Mobilteile anmelden möchten, benötigen Sie 2 Basisstationen. Nehmen Sie zuerst Basis 1 und 12 von den 24 Mobilteilen. Melden Sie als erstes die Basis 1 und anschließend nacheinander die 12 Mobilteile, wie beschrieben, an der Telefonanlage sowie an der Basis an. Nachdem Sie alle 12 Mobilteile angemeldet haben, schalten Sie bitte die erste Basis aus und erledigen dieselben Arbeitsschritte mit der zweiten Basis. Das heißt, Sie melden nun Basis 2 und anschließend die restlichen 12 Mobilteile an der Telefonanlage sowie an der Basis an.

Dies verhindert, dass es zu Übertragungsstörungen kommt oder Problemen bei der Zuordnung der Mobilteile.

Hinweis:

Bevor Sie die Mobilteile den Basisstationen zuordnen, müssen Sie sowohl die Basisstationen, als auch die einzelnen Mobilteile erst an der Telefonanlage angemeldet haben (siehe A. Inbetriebnahme / 2. Anlegen einer Nebenstelle). Anschließend können Sie, wie oben beschrieben, die Mobilteile den Basisstationen zuordnen.

2. Spectralink-Repeater

Mit dem Spectralink-Repeater erweitern Sie den Abdeckungsbereich Ihrer Spectralink-Lösung. Der Repeater erhöht zwar nicht die Anzahl der Datenverkehrskanäle, bietet aber eine größere physische Verbreitung der Kanäle und vergrößert dadurch den mit den Basisstationen abgedeckten Bereich.





D. 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

Auf my.nfon.com finden Sie eine Übersicht aller Dokumentationen, Downloads, Blogs und Portale sowie Hilfeseiten und weitere Informationen.

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

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**

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

Auf my.nfon.com finden Sie eine Übersicht aller Dokumentationen, Downloads, Blogs und Portale sowie Hilfeseiten und weitere Informationen.

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

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**