

FAQ: Das müssen Privatkunden zur Umstellung auf All IP wissen

Was ist All IP?

Das Internet Protokoll (IP) ist weltweit die erfolgreichste Technologie für die Datenübertragung. Nicht nur Daten lassen sich via IP übermitteln, sondern auch Bilder, Filme, Musik und Sprache. Internet und Fernsehen funktionieren bei Swisscom schon lange via IP und auch bei der Festnetztelefonie ist der Wechsel von analog auf IP im Gange. Bereits heute haben über die Hälfte unserer Kunden auf IP gewechselt. Swisscom plant bis Ende 2017 alle Kunden umzustellen.

Warum der Wechsel auf All IP?

Wir befinden uns mitten im technologischen Wandel hin zur Digitalisierung – nicht nur Swisscom und die Schweiz, sondern die ganze Welt. Die herkömmliche Technologie ist am Ende ihres Lebenszyklus angekommen. Mitarbeiter mit entsprechendem Knowhow wie auch Ersatzteile werden rar. Swisscom stellt hohe Ansprüche an die Qualität ihrer Dienstleistungen und kann dies nur mit der Umstellung auf IP erreichen. IP wird unser Leben in vielen Bereichen vereinfachen. Spätestens wenn alle Geräte wie Telefon, Fernseher, Radio und irgendwann auch der Kühlschrank, die gleiche Sprache – nämlich IP – sprechen, sind ganz neue Möglichkeiten der Kommunikation möglich.

Welche Kunden sind von der Umstellung betroffen?

Alle TDM-Anschlüsse (analog und ISDN) von Swisscom sind von der Umstellung auf All IP betroffen.

Wie erkenne ich, ob bei mir auch auf IP umgestellt wird?

Melden Sie sich unter der Gratishotline 0800 882 002 und finden Sie heraus, ob Sie bereits via IP telefonieren. Falls nicht, beraten wir Sie gerne und helfen Ihnen beim Wechsel.

Allgemein:

Sie telefonieren mit grosser Wahrscheinlichkeit auf der herkömmlichen Festnetztechnologie wenn:

- Sie ein Telefon mit Impulswahl nutzen, das an der Drehscheibe oder fehlender Stern - (*) oder Rautetaste (#) erkennbar ist
- Sie ein ISDN Gerät besitzen
- Ihr Telefon direkt mit der Telefondose (in der Wand) und nicht mit einem Router/Modem verbunden ist.
- Sie seit mehr als 2 Jahren Ihr Swisscom Festnetzangebot nicht gewechselt haben.

Wie erfährt der Kunde von der Umstellung?

Swisscom informiert die Öffentlichkeit seit März 2014 laufend über den Wechsel der Festnetztelefonie auf IP. Neue Produkte und Kombiangebote werden nur noch über IP angeboten. Swisscom kontaktiert etappenweise alle Kunden, die einen neuen IP-Anschluss erhalten, schriftlich. Sie können die Umstellung jederzeit auch selber vornehmen, spätestens bis Ende 2017.

Was passiert mit Kunden, die nicht verstehen, worum es geht? Sitzen die dann Ende 2017 ohne Telefon da?

Alle Kundinnen und Kunden die noch nicht auf IP umgestellt haben, werden persönlich von Swisscom angeschrieben und erhalten auf Wunsch eine auf sie zugeschnittene Beratung.

Was ändert sich für den Kunden?

Kunden stecken ihr Festnetztelefon neu direkt am Router statt an der Telefondose ein. Der Router wird an die Telefonsteckdose angeschlossen. Wenn Sie die neuen Angebote bestellen, erhalten Sie zusammen mit Router eine einfache Bedienungsanleitung, welche die wichtigsten Schritte erklärt. Diese finden Sie auch im Internet unter www.swisscom.ch/hilfe (Thema Festnetz > Festnetz einrichten)

Natürlich können Sie sich jederzeit an ihren Swisscom- oder Elektropartner wenden.

Was bringt mir die Umstellung auf die IP-Festnetztelefonie?

- Deutlich verbesserte Tonqualität (HD High Definition) beim Telefonieren mit einem HD Festnetztelefon von Swisscom
- Unerwünschte Werbeanrufe können einfach gesperrt werden
- Sofern Sie über ein entsprechendes Telefon verfügen und der Anrufer seine Nummer im Telefonbuch veröffentlicht hat, sehen sie direkt dessen Namen auf dem Display.

Ich hatte bisher nur einen analogen Festnetzanschluss. Bekomme ich einen Router?

Ja, Kunden erhalten von Swisscom einen Router (Internet-Box light) kostenlos zur Verfügung gestellt. Kunden die bereits einen Router haben, aber ein älteres Modell, erhalten ebenfalls ein neueres Modell.

Kann ich mein altes Telefongerät behalten?

Praktisch alle Festnetzgeräte (IP-Telefone, analoge DECT, schnurgebundene Telefone) können weiter verwendet werden. Ausnahmen bilden die Wahlscheibentelefone, sogenannte Impulstelefone (mit Konverter weiterhin möglich) sowie ISDN-Geräte beim Privatkunden.

Welche Lösungen stehen mir als ISDN-Kunde zur Verfügung?

- Falls Sie weiterhin von den Vorteilen von ISDN profitieren möchten, können Sie mit der neuen IP Technologie ebenfalls zwei oder drei Rufnummern parallel nutzen. Das entsprechende Swisscom-Angebot heisst „Option MultiLINE“ und ist ab CHF 15.-/Mt. als Zusatz zu jedem IP-Telefonie-Angebot erhältlich
- Die bestehenden ISDN Geräte müssen durch IP fähige HD-Phones oder analoge Telefone ersetzt werden.
- Die ISDN Heimverkabelung muss auf alle Fälle angepasst werden. Diese Anpassung wird von einem Swisscom Techniker kostenlos durchgeführt.

Was ist mit meinem Faxgerät?

Faxgeräte funktionieren grundsätzlich weiterhin, es können jedoch Qualitätsprobleme auftreten. Mit IP müssen die Faxgeräte, gleich wie die Festnetztelefone, direkt am Router angeschlossen werden. Sollte Ihr analoges Faxgerät bei einer Übertragung via All IP nicht mehr einwandfrei funktionieren, dann nehmen Sie am Gerät folgende Änderungen in den Einstellungen vor:

- Reduzierung Übertragungs-Geschwindigkeit (z.B. von 14400 bps auf 9600 bps (bei mehrseitigen Faxversand nicht empfohlen)
- Fehlerkorrektur aus → ECM (Error Correction Mode)
- Bei Faxgeräten, die nicht bei Swisscom gekauft wurden, prüfen Sie folgende Einstellungen:
 - a) Ländersettings → "Schweiz"
 - b) Impedanz → "complexe impedance" - nicht 600 Ohm
 - c) Wahlverfahren → Tonwahlverfahren/DTMF – nicht Impulswahl/Decadic Dialling

Wird die Festnetztelefonie nun teurere wegen All IP?

Nein, die Umstellung auf All IP hat keinen Einfluss auf den Preis der Festnetztelefonie. Swisscom ist bestrebt, für jeden Kunden ein passendes neues Angebot zu finden.

Ich möchte nicht auf IP wechseln. Kann ich zu einem anderen Telefon-Anbieter wechseln?

Natürlich ist dies grundsätzlich immer möglich, unsere Mitbewerber werden jedoch ebenfalls auf IP umstellen. Einige betreiben die Telefonie heute schon über IP. Die Umstellung ist nicht von Swisscom getrieben sondern findet weltweit statt, weshalb auch unsere Mitbewerber auf IP wechseln werden.

Wie zuverlässig ist die IP-Telefonie?

Grundsätzlich kann es bei jeder Technologie zu Ausfällen kommen. Die Zufriedenheit der Kunden, die auf All IP umgestellt haben hat sich verbessert oder ist gleich geblieben.

Stimmt es, dass der Stromverbrauch wegen des Routers steigen wird?

Hat der Kunde heute schon ein Kombiangebot mit Internet und wechselt auf IP Telefonie bleibt der Stromverbrauch praktisch unverändert. Im Falle, in dem der Kunde bislang nur einen herkömmlichen Festnetzanschluss besitzt, hat die Umstellung auf IP einen geringen zusätzlichen Stromverbrauch zur Folge, da das Telefon neu über den Router funktioniert. Die Internet-Box light im Privatkundenbereich hat einen Energieverbrauch von 45 kWh pro Jahr, was jährlichen Stromverbrauchskosten von rund 9 Franken entspricht.

Für die Funktionalität des Telefons muss der Router eingeschaltet sein. Möchte der Kunde Strom sparen und seinen Router über Nacht oder während den Ferien ausschalten, gleichzeitig aber telefonisch erreichbar sein, kann er im online Kundencenter von Swisscom eine Rufumleitung, bspw. auf sein Mobiltelefon, vornehmen. Diese Umleitung stellt auch im ungeplanten Fall einer Internet-/Routerstörung sowie bei einem Stromausfall die telefonische Erreichbarkeit des Kunden sicher.

Durch die Umstellung der Festnetztelefonie auf IP wird mittelfristig auf volkswirtschaftlicher Ebene weniger Energie benötigt als heute. Grund dafür ist der Wegfall der Anlagen in den Telefonzentralen, Swisscom geht von einer Reduktion des Gesamtstromverbrauchs in der Schweiz von rund 25% für die Festnetztelefonie aus.

Was mache ich bei einem Stromausfall? Dann funktioniert der Router nicht und damit weder Internet noch Telefon.

Mit der IP-Telefonie können Anrufe auf ein mobiles Gerät umgeleitet werden. Damit ist man auch im

Falle einer Störung weiterhin erreichbar. Für Geschäftskunden gibt es Angebote, die mit einem sogenannten Internet Backup ausgestattet sind. Bei einem Netzausfall kann der Kunde damit wie gewohnt weitersurfen und -telefonieren. Schon heute sind die Mehrheit der Endgeräte (Router, DECT Geräte) am Stromnetz angeschlossen und funktionieren daher bei einem Stromausfall nicht mehr. Ein Notruf über das Mobiltelefon ist auch bei einem regionalen Stromausfall weiterhin grundsätzlich möglich.

Was kann der Kunde tun, der eine schlechte Mobilfunkabdeckung hat? Wie können Sie bei Stromausfall erreichbar bleiben?

Die neue Festnetztelefonie (IP) von Swisscom bietet heute bereits eine sehr hohe Verfügbarkeit, dennoch kann es zeitweise zu kurzen Ausfällen kommen z.B. aufgrund von Netzproblemen oder externer Einflüsse wie Stromausfälle, beschädigte Kabel oder Überschwemmungen. Für solche Fälle kann man im Kundencenter das Festnetztelefon u.a. auch auf eine Handynummer umleiten lassen. Swisscom deckt über 99% der Schweizer Bevölkerung mit Mobilfunk ab, die Abdeckung kann unter <https://scmplc.begasoft.ch/plcapp/pages/gis/netzabdeckung.jsf?netztyp=lte> nachgeschaut werden.

Privatkunden:

Sollten Sie dennoch in einem Gebiet mit einer schlechten Mobilfunkabdeckung wohnen, existieren im Fachhandel Lösungen zur temporären Überbrückung von Stromausfällen z.B. Batteriepacks oder Satelliten-Telefone.

Geschäftskunden:

Swisscom bietet für Geschäftskunden mit speziell hohen Anforderungen individuelle Lösungen. Kontaktieren Sie uns gerne unter 0800 055 055.

Viele Notrufanalagen im Lift funktionieren über das analoge Telefonnetz. Was muss ich als Eigentümer unternehmen?

Die Lifttelefonie der Zukunft wird über Mobilfunk stattfinden. Swisscom empfiehlt deshalb so schnell wie möglich den Wechsel auf Mobilfunk. Das Mobilfunknetz ist weitgehend mit Batterien gestützt und funktioniert auch bei Stromausfall während 1h weiter. Swisscom ist dabei eine auf IP-Festnetz basierte Lösung vorzubereiten. Auch das IP Festnetz ist in den grössten Teilen mit Batterien gestützt. Hat der Router auch eine Batterie, kann ein analoges Lifttelefon an der analogen Schnittstelle des Routers problemlos weiter betrieben werden.

Der Kunde sollte sich für eine kompetente Beratung direkt an den Lieferanten oder Hersteller der Anlage wenden.

Müssen Alarmanlagen mit Anschluss ans analoge Telefonnetz ausgewechselt werden?

Bei der Umstellung muss geprüft werden ob die Alarmanlage IP fähig ist. Viele Systeme funktionieren auch in der IP Welt weiter. Swisscom empfiehlt Ihren Kunden mit dem Hersteller oder Lieferanten den sicheren Betrieb der Anlage in der IP Welt zu prüfen.

Müssen Notrufsysteme am Handgelenk ausgewechselt werden?

Geräte mit der Bezeichnung „TeleAlarm“ funktionieren mit „All IP“ nicht immer und sollten ersetzt werden. Mit Smart Life Care bietet Swisscom ein weiterentwickeltes Notrufgerät für den Einsatz daheim an. Mit einer Basisstation und einem am Körper getragenen Auslöser kann der Kunde im Falle eines Sturzes schnell Hilfe rufen. Mehr Informationen: www.swisscom.ch/smartlifecare

Muss ich Investitionen neue Apparate oder den Ersatz der Alarmanlagen durch Umstellung auf IP-Telefonie selbst berappen?

Grundsätzlich ja, da es sich hier um eine unaufhaltsame technologische Entwicklung handelt, die derzeit weltweit vollzogen wird. Hat der Kunde nur einen Einzelanschluss bekommt er den Router kostenlos. Ein IP fähiges-/ HD-Telefon braucht ich nur wenn ich von allen Vorteilen der neuen Festnetztelefonie profitieren möchte.

Wenn ich wegen der Umstellung auf IP das Abonnement wechseln muss, bleiben die Preise gleich?

- Ein Wechsel des Abonnements ist für die Umstellung auf IP notwendig. Bei den Basisprodukten des Grundversorgungsdienstes (Festnetz- und Internetgrundversorgung) erhalten Sie dieselben Produkte zum selben Preis.
- Bei den Kombiabonnementen (Internet, Telefon und Fernsehen) gab es in den letzten Jahren erhebliche Fortschritte. Heute stehen Produkte zur Auswahl, die zum gleichen Preis einen deutlich grösseren Leistungsumfang bieten, zum Beispiel kostenlos Telefonieren im Festnetz, höhere Internetgeschwindigkeiten oder erweiterte TV-Funktionen. Einzelheiten zu den aktuell verfügbaren Kombiangeboten finden Sie unter www.swisscom.ch/vivo
- Bei der Umstellung auf ein IP-Produkt gilt die Kündigungsfrist nicht. Die Restlaufzeit wird einfach auf das neue Produkt übertragen. Dies gilt auch für die Umstellung auf ein Basisprodukt wie das Festnetzangebot für monatlich CHF 25.35.

Mehr Informationen

Für generelle Fragen:

Privatkunden: kostenlose Hotline 0800 800 800

Allgemeine Infos zu All IP

<http://www.swisscom.ch/ip>

Festnetztelefonie IP für Privatkunden:

<http://www.swisscom.ch/de/privatkunden/festnetz/anschluesse-tarife.html>

Details zu Lifttelefonie:

<https://www.swisscom.ch/de/about/unternehmen/netz/all-ip/lifttelefon.html>

Details zu Alarmanlagen:

<https://www.swisscom.ch/de/about/unternehmen/netz/all-ip/alarmanlage.html>