

Akute Probleme mit schlechter Sprachqualität melden

Es tut uns leid, dass Sie Probleme mit einer schlechten Sprachqualität haben.

Sie können [dieses Formular nutzen](#), um uns die benötigten Angaben zu übermitteln.

Folgende Angaben werden abgefragt:

- Die A- und B- Rufnummer (wer hat versucht, wen auf welcher Rufnummer zu erreichen und welche VoIP-Ziele sind betroffen?)

- Das genaue Datum und die Uhrzeit

Die Rufbeispiele dürfen nicht älter als 24 Stunden sein, da diese aus technischer Sicht nicht bearbeitet werden können.

Es müssen mindestens drei aktuelle Rufbeispiele genannt werden. Die Meldung von einem oder zwei Fehlern reicht Placetel nicht aus.

Beispiel:

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0987 654321 um 09:32 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über die Dockingstation vom Notebook xy.

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0511 451061 um 09:59 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über das Mobilfunknetz von Smartphone xy.

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0511 451062 um 10:11 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über das WLAN WLAN-Name/SSID vom Notebook xy.

Testen Sie die Verbindung bitte ebenfalls aus anderen Netzen (z.B. WLAN und Mobilfunk), um Störungen der Internetverbindung auszuschließen.

Auch ein Speedtest (z.B. speed.pcspezialist-hannover.de, speedtest.net oder breitbandmessung.de) ist hilfreich.

Wenn eine Störung mit Auslandsrufnummern vorliegt, benötigen wir zur Überprüfung Testanrufe aus 3 verschiedenen Telefonnetzen.

Version #4

Erstellt: 5 April 2025 20:57:13 von Marvin Meißner

Zuletzt aktualisiert: 6 April 2025 14:10:22 von Marvin Meißner