Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Leistung der Mailbox	3
1.2	Variante Standard Sunrise Mailbox	3
1.3	Variante VVM Visual Voice Mail by Apple	3
1.3.1	VVM Aktivieren / Deaktivieren	4
1.3.2	VVM Menü	4
1.4	Call Memo	5
1.5	DATA Roaming für VVM im Ausland aktivieren/deaktivieren	5
1.6	FAX Funktion:	6
2	Mailbox kontaktieren	7
2.1.1	Allgemeine Mailboxnummer	7
2.1.2	Teilnehmer eigene Mailboxnummer	7
2.2	Mailbox Einstellungen	7
2.3	Mailbox Personalisieren	8
2.4	Funktionen während des abhören der Mailbox	8
2.5	Mailbox Passwort	8
2.6	Abschaltung der Mailbox nach 6 Monate Inaktivität	9
3	Call Forwarding / Rufumleitung	9
3.1	Single Call Forwarding / einzelne Rufumleitungen	9
3.1.1	CFU Alle Anrufe	9
3.1.2	CFB Wenn Besetzt (Anklopfen muss deaktiviert sein)	10
3.1.3	CFNR Wenn Unerreichbar	10
3.1.4	CFNA Wenn keine Antwort	10
3.1.5	CFU Alle Anrufe	10
3.1.6	Anklopfen bei CFB Wenn Besetzt	10
3.1.7	Anklopfen Ein- Ausschalten	10
3.1.8	CFNA Klingeldauer bis zur Weiterleitung einstellen	11
3.1.9	Alle Bedingten Umleiten (CFNA+CFNR+CFB)	11
3.2	OCCF Operator Controlled Call Forwarding (Service 145)	11
3.2.1	USSD *145# OCCF (Nur POST PAID MVNO)	11
3.3	Rufumleitung bei Roaming	11

4 Service Mailbox nochmal grafisch erklärt 12

5 Glossar 12

1 Einleitung

Die Sprachnachrichten werden unter dem Begriff „Mailbox“ oder „Voicemail“ gleichgestellt. Unter diesem Begriff sind grundsätzlich zwei technische Bestandteile zu verstehen, die aus Sicht des Kunden aber nur als ein Element erkennbar ist.

Das erste sind die Rufumleitungs-Regeln (Call Forwarding) die zur Mailbox weiterleiten. Das zweite ist die Mailbox die als Virtueller Aufnahmespeicher mit Menüführung (IVR=Interactive Voice Response oder Sprachdialogsystem) anzusehen ist.

Bei einem frisch aktivierten Teilnehmer ist in der Regel die Mailbox und OCCF bereits aktive und der Benutzer muss dieses Einrichten indem er **zwingend** einen **6-Stelligen Mailbox-Passwort** definiert und **optional** einen eigenen **Ansagetext** aufsagen, oder auch die Standardansage weiter verwenden kann.

Bei Apple **iPhones** ist zusätzlich noch die Apple eigene Mailbox (**VVM** = Visual Voice Mail) verfügbar, wird weiter unten im Text aufgeführt.

1.1 Leistung der Mailbox

Sprachen = Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch
Maximale Anzahl Sprachnachrichten: 30
Maximale Länge der Sprachnachrichten: 3 Minuten
Aufbewahrung von Sprachnachrichten: 15 Tage
Speicherdauer von neuen / gespeicherten Nachrichten: 30 Tage
Maximale Anzahl Faxnachrichten: 30
Maximale Anzahl Seiten pro erhaltenem Fax: 20 Seiten (Standard Auflösung)

1.2 Variante Standard Sunrise Mailbox

Alle Sunrise Mobilenetz Teilnehmer bekommen sofern ausgewählt als Mailbox die Standard Variante. Diese ist für Post Paid wie für Pre Paid Produkte verfügbar. Diese ist technisch gesehen ein Virtuelles Aufnahmegerät auf den Sunrise Servern und werden zentral für alle Teilnehmer verwaltet.

1.3 Variante VVM Visual Voice Mail by Apple

Um die Visual Voice Mail für Apple Geräte zu nutzen muss zuvor die Standard Sunrise Mailbox aktiviert sein. Diese kann man danach per SMS (VVM ON/OFF an 935 senden) oder über den 2nd Level aktiviert werden. Der Unterschied zur Standard Variante besteht darin das man Internet auf dem Apple Gerät aktiviert haben muss, damit die Aufnahmen direkt auf das Apple Geräte gesendet wird. Die Sprachnachrichten werden somit nicht zentral gespeichert sondern direkt auf den Apple Endgeräten.
Sollte der Kunde ins Roaming Netz wechseln und das Roaming DATA gesperrt sein, wird automatisch von unserem Netz die Standard-Mailbox aktiviert, damit der Kunde in benötigten Situationen die Sprachnachrichten trotzdem erhält.

1.3.1 VVM Aktivieren / Deaktivieren

Um die Visual Voice Mail zu nutzen kann man diese über SMS aktivieren.
Einschalten = SMS mit dem Text VVM ON an die Nummer 935 senden
Ausschalten = SMS mit dem Text VVM OFF an die Nummer 935 senden



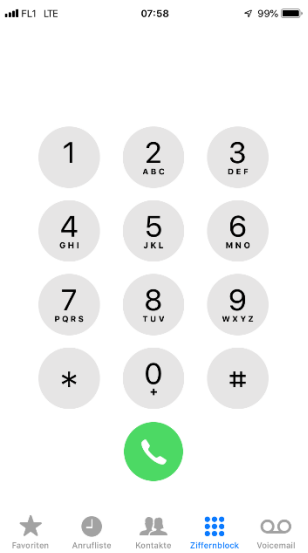
VVM aktiviert bzw. deaktiviert mit Bestätigung

1.3.2 VVM Menü

Ob man eine VVM aktive hat erkennt man im Menü Telefon auf dem Apple Gerät.



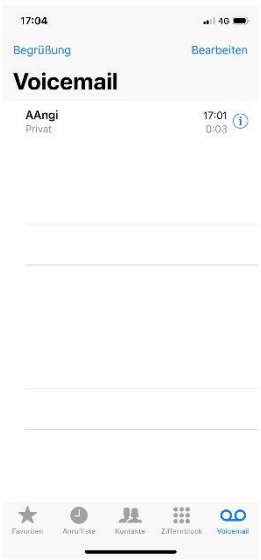
1.Telefon Icon wählen



2. Voicemail Icon wählen



So sieht es aus wenn Standard-Mailbox aktiv ist.

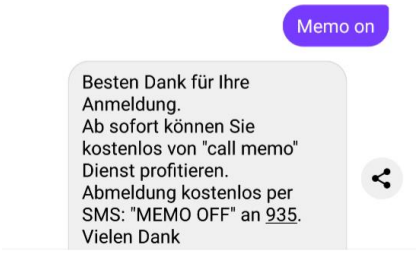


So sieht es aus wenn die VVM aktiv ist.

1.4 Call Memo

Als Call Memo versteht man das bei aktiven Mailbox und OCCF, man ein SMS bekommen sofern man nicht auf dem Netz eingebucht war oder kein Netz hatte. Call Memo ist nur garantiert wenn wir erwähnt die Mailbox und OCCF aktive ist.

Einschalten	=	SMS mit dem Text MEMO ON an die Nummer 935 senden
Ausschalten	=	SMS mit dem Text MEMO OFF an die Nummer 935 senden



CALL MEMO aktiviert Bestätigung



CALL MEMO deaktiviert Bestätigung

1.5 DATA Roaming für VVM im Ausland aktivieren/deaktivieren

Anders als die Standard-Mailbox benötigt die Visual Voice Mail eine Internet-Verbindung. In der Regel sind bei allen Smartphones (egal ob Apple, Samsung, Nokia, HUWAWEI. usw.) ab Werk die Sperre aktive das beim Roaming kein DATA / Internet genutzt wird. Sollte der Kunden trotzdem beim Roamen Internet benötigen und seinen VVM nutzen wollen, kann er das über sein Smartphone Menü freischalten.



1. Wähle Einstellungen



2. Wähle Mobiles Netz



3. Wähle Datenoption



4. Bei Datenroaming Hebel nach rechts stossen.



5. Somit ist Internet für Roaming aktiv.

ACHTUNG: Das ganze Smartphone und alle Applikationen können nun das Internet nutzen. Es werden massive höhere Kosten entstehen.

1.6 FAX Funktion:

Die Fax Funktion auf der Mailbox ist für das Empfangen und weiterleiten zum Ausdrucken an Physische Faxgeräte, vorgesehen. Die Mailbox kann den FAX Inhalt nicht vorlesen oder zu anderen Medien wie E-Mail oder SMS/MMS weiterleiten.
Als Fax Nummer wäre +418607X XXX XX XX oder 086 07X XXX XX XX zu verwenden.Unterstützt werden nur Standard Fax-Formate in tieferer Auflösung. Das FAX T.38 Protokolle wird nicht unterstützt.

2 Mailbox kontaktieren

Es gibt verschiedene Möglichkeiten die Mailbox zu kontaktieren oder anzurufen. Die Standard-Mailbox ist unter folgenden Nummern erreichbar:

2.1.1 Allgemeine Mailboxnummer

+41 76 333 33 33
Diese Nummer ist die *‚Allgemeine Mailboxnummer'* die auf jeder SIM CARD unter den SIM-Kontakten als ‚Mailbox' gespeichert ist. Allerdings ist diese nur innerhalb des Sunrise oder FL1-Netzes empfehlenswert zu nutzen, da die Rufnummer- und Teilnehmererkennung für die Authentifizierung nur auf unserem Netz garantiert werden kann.

2.1.2 Teilnehmer-eigene-Mailboxnummer

+41 86 07X XXX XX XX

Diese Nummer ist die ‚*Teilnehmer-eigene-Mailboxnummer'* die generell empfehlenswert ist für die tägliche Nutzung der Mailbox. Diese Variante ist sowohl aus der Schweiz und aus Liechtenstein direkt vom Mobile ohne Mailbox-PIN erreichbar. Nutzbar ist sie auch von einem Externen Anschluss oder auch vom eigenen Mobile aus dem Ausland (ausgen. Liechtenstein) mit Mailbox-Passwort nutzbar.

Die Vorwahl der Mailbox „086" wird weitgehend von allen Schweizern Mobile Anbietern als Standard verwendet, damit es für den Endkunden einfacher zu merken ist. Somit kann der Endkunde seine Mailboxnummer einmal als Kontakt auf dem Gerät speichern und bei Nummermitnahme (Portierung) dieselbe weiter verwenden.

+4186 (CH und International) oder auch nur 086 (Nur CH) ist die erwähnte Vorwahl der Mailbox, gefolgt von der eigenen Mobilenummer (MSISDN) 075/076/077/078/079 und der 7 Stellige Rufnummer.
Beispiel: deine MSISDN wäre 076 777 77 77
deine Mailbox Nummer wäre +41 86 076 777 77 77 oder
nur CH 086 076 777 77 77

Als Kontakt immer dieses Format speichern: +4186 07X XXX XX XX

2.2 Mailbox Einstellungen

Der Kunde kann unter +418607XXXXXXXX seine Mailbox anrufen und drückt die Taste **9, um ins Menu zu gelangen wo er folgende Möglichkeiten hat:

Taste	Info
0	Hilfe
1	Begrüssungstext ändern
3	Standard Fax
4	Mailbox Passwort
5	Sprachwahl der Mailbox
6	Absender Informationen

2.3 Mailbox Personalisieren

Der Kunde kann unter +418607XXXXXXXX seine Mailbox für die Personalisierung anrufen. Folgende Optionen kann der Kunde nun wählen:

Taste	Info
1	Begrüssungstext auswählen
11	Persönlichen Begrüssungstext sprechen
4	Passwort ändern
41	Neues Passwort eingeben (6 Ziffern), anschliessend # drücken
42	Bestehendes Passwort wird als SMS geschickt
5	Sprache ändern
51	Sprache in Deutsch ändern
52	Sprache in Französisch ändern
53	Sprache in Italienisch ändern
54	Sprache in Englisch ändern

2.4 Funktionen während des abhören der Mailbox

Der Kunde kann unter +418607XXXXXXXX seine Mailbox anrufen und die Anrufinformation nennt ihm die Nummer und Zeit des Anrufes.

Folgende Möglichkeiten stehen dem Kunden während des Abhörens der Nachricht zur Verfügung:

Taste	Info
1	Nachricht wiederholen
2	Löschen
3	Speichern
4	Anrufinfo abhören
6	Fax ausdrucken
7	8 Sekunden zurück
777	Vorherige Mitteilung; Anrufer Information überspringen
8	Pause
9	8 Sekunden vor
99	Nächste Mitteilung
0	Hilfe
#	Rückruf
*	Rückruf annullieren
**9	Mailbox Optionen; Personalisierung

2.5 Mailbox Passwort

Das Mailbox Passwort ist eine 6 stellige Nummer die bei der ersten Personalisierung vom Teilnehmer selber bestimmt wird. Es wurde früher eine 4 stellige Nummer benutzt die den heutigen Sicherheitsstandard nicht mehr entsprechen. Sollte der Kunde sein Mailbox Passwort nicht mehr kennen, kann er mit seinem Gerät die Mailbox anrufen und im Menü **9 eingeben und danach die Taste 4 und danach die Taste 2 drücken. Dadurch wird eine SMS ausgelöst indem eine neue 6 stellige Nummer als Mailbox Passwort generiert wird.

Sollte der Kunde die Möglichkeit nicht haben oder drei Mal das Passwort falsch eingegeben haben, so muss der Kundendienst die Mailbox wieder „entsperren“ und ein neues Mailbox Passwort per SMS auslösen.

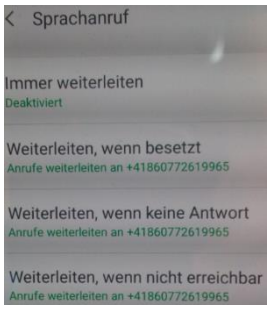
2.6 Abschaltung der Mailbox nach 6 Monate Inaktivität

Wurde in den letzten 6 Monate keine Nachricht auf der Mailbox hinterlassen, folgt eine Abschaltung dieses Service, da man davon ausgehen kann dass die Box nicht benötigt wird.

Ist dies der Fall so kommt beim Anrufen der Mailbox die folgende Ansage:
Willkommen bei der …. Mailbox, Bitte geben Sie die 9 stellige Nummer…….. usw.

Sollte der Kunde diese wieder benötigen, muss man über den Kundendienst die Mailbox wieder NEU aktivieren lassen. Der Kunde muss diese kurz personalisieren.

3 Call Forwarding / Rufumleitung



Call Forwarding oder *Rufumleitung* stellt sicher, dass ein Anrufender, bei Nichterreichen des gewünschten Teilnehmers, auf eine vordefinierter Rufnummer weitergeleitet wird. Im Zusammenhang mit der Mailbox wird die Rufumleitung dazu verwendet, dass der Anrufende auf die Mailbox weitergleitet wird, um eine Sprachnachricht hinterlassen zu können. Netz-seitig sind einzelne Rufumleitungen wie auch Paket-Rufumleitungen oder vom Anbieter vordefinierte Paket-Rufumleitungen verfügbar und vom Mobilkunden einstellbar.

3.1 Single Call Forwarding / einzelne Rufumleitungen

Die einzelnen Rufumleitungen sind über das Mobile entweder über ein schon vorbereitetes Menü oder aber auch direkt auf dem Tastenfeld die Code-Kombination einzugeben ist, nutzbar. Der Unterschied besteht darin das im Menü Rufumleitungen beim Gerät die Benutzeroberfläche die Code-Kombinationen bereits im Hintergrund erhält und somit die einzelnen Code-Kombinationen der Endnutzer sich nicht merken muss. Bei beiden Möglichkeiten sind die Code-Kombinationen in der Regel identisch, da es sich um einen weltweiten GSM Standard handelt.

Es werden 4 Rufumleitungsvarianten auf dem Sunrise Mobilenetz angeboten, wobei CFU nicht für Pre Paid Endkunde nutzbar ist, da bei „nicht Guthaben“ beim Roamen, die Anrufe direkt vom Sunrise Mobilenetz gesteuert werden und auf die Mailbox umgeleitet wird. Somit stellt Sunrise sicher das der Endkunde trotzdem den verpassten Anrufer ermitteln und kontaktieren kann.

3.1.1 CFU Alle Anrufe

Set Up: **21* Nr. # Press CALL /SEND Button
Short ON: *21# Press CALL /SEND Button
Short OFF: #21# Press CALL /SEND Button
Status: *#21# Press CALL /SEND Button
Delete: ##21# Press CALL /SEND Button

3.1.2 CFB Wenn Besetzt (Anklopfen muss deaktiviert sein)

Set Up: **67* Nr. # Press CALL /SEND Button
Short ON: *67# Press CALL /SEND Button
Short OFF: #67# Press CALL /SEND Button
Status: *#67# Press CALL /SEND Button
Delete: ##67# Press CALL /SEND Button

3.1.3 CFNR Wenn Unerreichbar

Set Up: **62* Nr. # Press CALL /SEND Button
Short ON: *62# Press CALL /SEND Button
Short OFF: #62# Press CALL /SEND Button
Status: *#62# Press CALL /SEND Button
Delete: ##62# Press CALL /SEND Button

3.1.4 CFNA Wenn keine Antwort

Set Up: **61* Nr. **5sec–30sec# Press CALL /SEND Button
Short ON: *61# Press CALL /SEND Button
Short OFF: #61# Press CALL /SEND Button
Status: *#61# Press CALL /SEND Button
Delete: ##61# Press CALL /SEND Button

3.1.5 CFU Alle Anrufe

CFU: Alle Anrufe werden sofort & direkt umgeleitet.

3.1.6 Anklopfen bei CFB Wenn Besetzt

Damit CFB Umleitung genutzt werden kann, muss Anklopfen ausgeschaltet sein. Ansonsten würde ein weiterer Anruf beim Empfänger während einer aktiven Verbindung angezeigt werden. Bei nicht abnehmen würde die CFNA (Wenn keine Antwort) Regel zum Zuge kommen sofern aktiviert. Ansonsten würde es maximal 45 Sekunden in der Leitung beim Empfänger Klingeln.

3.1.7 Anklopfen Ein- Ausschalten

ON: *43# Press CALL /SEND
OFF: #43# Press CALL /SEND Button

3.1.8 CFNA Klingeldauer bis zur Weiterleitung einstellen

Der Kunde kann selbst bestimmen wie lange es in Sekunden dauern soll, bis der Anruf auf die Mailbox weitergeleitet wird.

Beispiel:
61*+418607xxxxxxxx (Mobilnummer des Kunden)(Anzahl Sekunden)# Anruftaste drücken.
61*+4186076777777730#
Mögliche Klingeldauer ist in Fünf Sekunden Schritte einzugeben: 5 / 10 / 15 / 20 / 25 / 30

3.1.9 Alle Bedingten Umleiten (CFNA+CFNR+CFB)

Vom weltweiten GSM Standard besteht auch eine Paket Funktion die CFNA, CFNR und CFB zusammenfasst und als eine Funktion für den Endnutzer zur Verfügung stellt, anstatt das man einzeln die Drei Rufumleitungen aktivieren müsste.

Alle Bedingten Umleitungen (CFNA+CFNR+CFB)
Set Up: **004*Nr.**5sec–30sec# Press CALL /SEND Button
Short ON: *004# Press CALL /SEND Button
Short OFF: #004# Press CALL /SEND Button
Delete: ##004# Press CALL /SEND Button

3.2 OCCF Operator Controlled Call Forwarding (Service 145)

Sunrise bietet von sich auch seine Standard Paket Rufumleitung die sich OCCF nennt.
OCCF oder auch vom Anbieter kontrollierte Anrufe Umleitungen übersetzt beinhaltet die CFNA, CFNR und CFB als eine Funktion. Diese wird bei Mailbox Aktivierung oder Deaktivierung mit aktiviert oder mit deaktiviert über das Provisioning Portal. OCCF ist vom MVNO 2nd Level nicht einzeln ein oder abschaltbar. Dies kann nur der Post Paid Kunde selber direkt vom Gerät machen.

3.2.1 USSD *145# OCCF (Nur POST PAID MVNO)

Der Post Paid Kunde kann das OCCF selbständig verwalten über den USSD Code 145. Diese ist bei nicht benötigen oder wenn der Kunde ins Ausland geht meistgenutzt.

OCCF USSD ON / OFF (nicht PRE PAID MVNOs)
ON: *145# Press CALL /SEND Button
OFF: #145# Press CALL /SEND Button

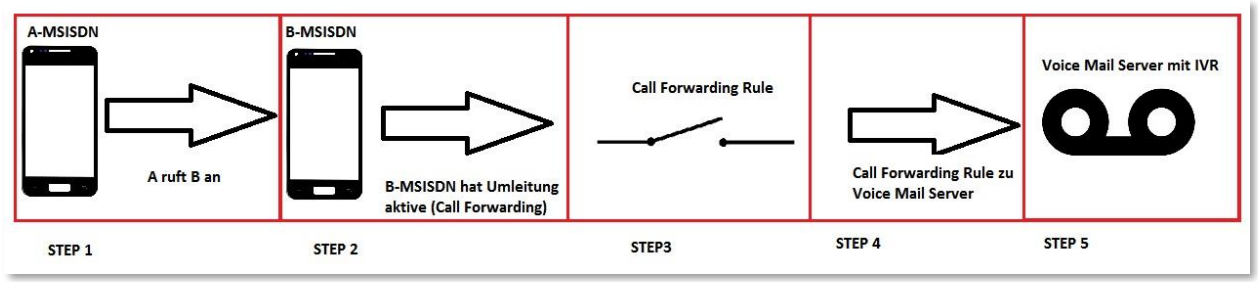
3.3 Rufumleitung bei Roaming

Da beim Roamen der Anrufempfang wie auch der die Umleitung zur Mailbox als Anruf verrechnet wird, empfiehlt sich jegliche Rufumleitung im Ausland zu deaktivieren sofern es nicht vom Kunden benötigt wird. Die Schweiz untersteht nicht dem EU Recht und somit werden von Schweizer Telekom Anbietern keine EU geltende Preise in Leistung gestellt. Damit bleiben dir Roamingpreise bei Schweizer Anbietern entsprechend hoch – diese muss der Endkunde tragen.
Die einzige Umleitungsart die ohne Roamingkosten auskommt ist die CFU (‚call forward undconditional‘ auf Deutsch: ‘immer weiterleiten‘), da diese alle Anrufe direkt in der Schweiz umleitet. Allerdings gilt nur die Mailbox-Nummer als Kostenlos in der Schweiz und nicht eine inviduell eingestellte Zielnummer.

4 Service Mailbox nochmal grafisch erklärt

Der Service Mailbox ist grob in 5 Schritten bzw. Elementen unterteilt. Jedes Element ist für sich eine eigene technische Funktion.

- A Teilnehmer ruft B Teilnehmer an.
- B Teilnehmer hat aktive Umleitungsregel aktiv und sendet die Anfrage an die Netzprofile
- Auf den Netzprofilen wird der Service geprüft ob aktive und erlaubt.
- Das Netzprofil schaltet die Umleitung zu VMS.
- Die VMS nimmt den Anruf entgegen mit einer IVR.



5 Glossar

CFU	=	Call Forwarding Unconditional
CFB	=	Call Forwarding if Busy
CFNR	=	Call Forwarding not Reachable
CFNA	=	Call Forwarding not Answer
POST PAID	=	Mobilefunkdienst auf Rechnung (später Zahlen)
PRE PAID	=	Mobilefunkdienst mit Guthaben (Voraus Zahlen)
Set Up	=	Aufsetzten mit kompletter zu speichernder Zielnummer (ist immer überschreibbar)
Short ON	=	Funktion aktivieren mit bereits vorgespeicherten Zielnummer
Short OFF	=	Funktion deaktivieren ohne vorgespeicherten Zielnummer zu löschen
Status	=	Abfrage nach gespeicherten Funktion
Delete	=	komplettes löschen der Funktion und Zielnummer
OCCF	=	Operator Controlled Call Forwarding (vom Anbieter kontrollierte Anrufe Umleitungen)
USSD	=	Unstructured Supplementary Service Data (Service- und Steuerbefehle im GSM-Mobilfunknetz)
PP	=	Provisioning Portal
DE	=	Deutsch
IT	=	Italienisch
FR	=	Französisch
EN	=	Englisch
CNI	=	Customer Network Information
Roaming	=	„Herumwandern“ bedeutet das man nicht auf dem Heim Netz, sondern in einem Partnernetz oder sich Fremdnetz befindet.
FAX	=	Telefax oder Fernkopie
Mailbox	=	Anrufbeantworter oder Nachrichten Schachtel
VVM	=	Apple eigene Mailbox (Anrufbeantworter)