

## Riešenie problémov

### • Prečo je zlá kvalita zvuku (echo, prerušovanie)?

Ak môžete telefonovať, ale kvalita zvuku nie je dobrá pre Vás a/alebo pre druhú stranu ktorej voláte (napr. echo, prerušovania, časová odozva,...) je to najpravdepodobnejšie chyba kvality širokopásmového internetového pripojenia .

Keďže technológia peoplefone využíva hlas cez internet (VoIP), používame internet ako prenosové médium a sme teda plne závislý na kvalite pripojenia.

Hlavnou príčinou , ktorá má dopad na kvalitu zvuku je rýchlosť pripojenia a/alebo smerovanie (tzv. routing) internetového pripojenia pri uploade. Aby ste si odtestovali kvalitu internetového pripojenia, skúste nasledovný test:

1. Spustíte test pripojenia na [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) a získate približnú informáciu o priepustnosti internetového pripojenia (efektívnu rýchlosť v Kbit/s v upload).

Hodnoty z merania by mali byť pod 30ms (niektoré hodnoty však môžu byť vyššie).

### • Zrazu nemôžem telefonovať

Signál "obsadený":

Prosím skontrolujte si výšku kreditu v peoplefone konte (Prihlásenie - Platby - Dobiť kredit). Ak je výška pod EUR 1.-, prosím dobite kredit.

Prosím, skontrolujte si internetové pripojenie. **Reštartujte všetky zariadenia** (modem, router, VoIP zariadenie off -> on).

Zmenili si v poslednom čase poskytovateľa internetu, máte novú službu, modem, router alebo firmware)? Odkontrolujte či hovory nie sú blokované **firewall**.

Žiaden signál:

Prosím odkontrolujte, či Váš telefón, alebo kábel nie poškodený. Otestujte prípadne s iným telefónom.

### • Mám firewall

Ak sa Vaše VoIP zariadenie nemôže zaregistrovať alebo nepočujete/nie ste počutý jedným smerom, je možné že peoplefone VoIP je blokován firewallom.

Prosím skontrolujte si nastavenia na routri a/alebo počítači a odtestujte spojenie tým, že vypnete všetky firewall. Ak spojenie začne fungovať, otvorte prosím tieto porty:

**UDP Port 5060** (signalizácia) a **UDP Porty 8000 - 20000** (hlas).

### • Nemôžem vytočiť konkrétne telefónne číslo

Prosím odkontrolujte, či je číslo dovolateľné cez iného poskytovateľa (napr. T-com, Orange...).

Ak áno, prosím odkontrolujte či číslo nie je "prémiové", audiotextové, prípadne VoIP iného poskytovateľa, pretože volania na tieto čísla sú blokován z dôvodu zneužitia.

## **Registrácia**

### **•Čo potrebujem, aby som mohol využívať peoplefone?**

1. Pripojenie na internet (DSL, kábel, optika) s min. rýchlosťou 100 kbps Upload a Download
2. Registrácia a otvorenie peoplefone konta je ZADARMO
3. VoIP hardvér alebo VoIP softvér na počítači alebo mobile

### **•Akú potrebujem šírku pásma?**

Potrebujete **minimálne 100 kbps upload** na DSL, kábli alebo optike. Upozornenie: Kvalita a stabilita internetového pripojenia sa môže počas dňa meniť. To môže ovplyvniť aj kvalitu telefónneho spojenia.

### **•Aké mám záväzky ak budem využívať peoplefone?**

S peoplefone nemáte **žiadne záväzky**.

Registrácia je zadarmo

Neplatíte žiadne aktivačné poplatky

Nemáte žiadnu minimálnu dĺžku zmluvy

Predplatíte si kredit vo Vašom peoplefone konte. Kredit ostáva na konte a môže byť použitý kedykoľvek na telefonovania. Poznámka: Predplatený kredit nie je možné vrátiť.

Ak miniete kredit, je možné ho znova navýšiť (kreditná karta, internet banking), alebo jednoducho konto necháte prázdne.

Upozornenie: Ak si objednáte telefónne číslo, platba za číslo je na obdobie 12 mesiacov. Ak už číslo nechcete ďalej používať pred vypršaním platnosti, rozdiel Vám nebude možné vrátiť.

### **•Ako sa môžem zadarmo zaregistrovať v peoplefone?**

Otvorte si web **www.peoplefone.sk – Začni teraz** , vyplňte Vaše identifikačné údaje.

### **•Čo ak už ďalej nechcem využívať peoplefone?**

Ak už nechcete využívať peoplefone nemusíte urobiť vôbec nič. Miniete svoj predplatený kredit a necháte peoplefone konto prázdne.

Upozornenie: Predplatený kredit nie je možné vrátiť. Taktiež ak už číslo nechcete ďalej používať pred vypršaním jeho platnosti, rozdiel Vám nebude možné vrátiť.

Ak si želáte vymazať Vaše peoplefone konto, napíšte nám na [support@peoplefone.sk](mailto:support@peoplefone.sk).

## **Inštalácia**

### **•Ako nainštalujem peoplefone aplikáciu na mobile?**

Stiahnite si a nainštalujte aplikáciu peoplefone z Google Play alebo App Store.

### •Po nainštalovaní nie je možné telefonovať

Error "not registered":

Prosím skontrolujte si **konfiguračné údaje SIP** podľa dát vo Vašom peoplefone konte. SIP užívateľské meno a SIP heslo sú dve dlhé čísla.

Odkontrolujte či nemáte aktivovaný firewall v modeme/routri, ktorý blokuje prevádzku VoIP.

*Obsadzovací tón/ Busy tone:*

Odkontrolujte tiež, či máte na Vašom konte kredit.

### •Po inštalácii nie je možné prijímať hovory

Prosím odkontrolujte SIP heslo vo Vašom VoIP zariadení. Je možné, že s chybným heslo dokážete telefonovať, avšak prijímať hovory nie je možné.

Odkontrolujte tiež v peoplefone konte, či Vaše telefónne číslo nestratilo medzčasom platnosť (je stále aktívne).

### •Ktoré kodeky podporuje peoplefone?

Peoplefone podporuje kodeky G.711, G.729. Tiež podporuje protokol T.38 pre fax.

### •Môžem nainštalovať peoplefone aj mimo Slovenska?

Áno, peoplefone môžete používať **kdekoľvek vo svete** ak máte širokopásmové pripojenie na internet. Máte niekoľko možností:

- zapojte VoIP zariadenie do internetu
- použite peoplefone aplikáciu v mobile a WiFi

Vaše peoplefone konto je na Slovensku a teda platí rovnaká tarifa, nepotrebujete volať cez žiadnu predvoľbu; avšak pri volaní do zahraničia používajte vždy medzinárodný prefix.

## Peoplefone konto

### •Ako sa môžem zadarmo zaregistrovať?

Otvorte si stránku **www.peoplefone.sk** – **Začni teraz** vyplňte Vaše osobné údaje a vyberte VoIP zariadenie.

### •Zabudol som heslo

Aby ste sa dostali do Vášho peoplefone konta, potrebujete login e-mail a heslo, ktoré ste si zvolili. Ak ste zabudli heslo, nasledujte inštrukcie podľa **Zabudli ste heslo?**

Heslo alebo ďalšie osobné údaje si môžete kedykoľvek zmeniť v peoplefone konte **Prihlásenie - Profil - Upraviť**.

### •Chcem si zmeniť login e-mail alebo heslo

Prihláste sa do Vášho peoplefone konta a kliknite na ikonu vpravo hore **Nastavenie prihlásenia** kedykoľvek môžete zmeniť Váš email, heslo alebo iné osobné údaje. Zmenu údajov potvrdíte.

### •Chcem si zmeniť adresu

Prihláste sa do Vášho peoplefone konta a kliknite na ikonu vpravo hore **Heslo** alebo ďalšie osobné údaje si môžete kedykoľvek zmeniť v peoplefone konte **Prihlásenie - Profil – Upraviť**. Zmenu údajov potvrdíte.

### •Ako si môžem predplatiť/doplniť kredit?

Váš kredit si môžete zmeniť kedykoľvek online v peoplefone konte **Prihlásenie - Services - Kúpiť/Objednať/ Kredit/vyberte**

Platba kreditnou kartou alebo cez internet banking je spracovaná okamžite. Doplnenie kreditu pri platbe faktúrou je spracované manuálne, a kredit bude doplnený hneď po prijatí platby na účet Peoplefone Slovakia. Zvyčajne je takáto platba realizovaná do 2-3 dní!

### •Ako sa dozviem, či mám dostatočný kredit?

Výšku kreditu na peoplefone konte si môžete skontrolovať kedykoľvek online **Prihlásenie - Services - Kúpiť/Objednať/ Kredit/vyberte**

Aby ste si včas dobili kredit, nastavte si výšku kreditu v časti **Profil – Nastavenia - Oznámenia o zostatku na účte**

Dostávať upozornenie ak môj kredit klesne pod: - **vyberte hodnotu**- potvrdíte tlačidlom **Uložiť**.

Hneď ako je hodnota kreditu klesne pod zvolenú hodnotu, dostanete automaticky email s aktuálnou výškou Vášho kreditu a pripomienkou na dobitie. Túto funkcia si môže kedykoľvek deaktivovať.

### •Ako sa dozviem, čo ma stálo telefonovanie?

Detail každého hovoru si môžete pozrieť kedykoľvek online (volané číslo, tarif, počet minút, cena hovoru) vo Vašom peoplefone konte **Prihlásenie – História hovorov**.

## **Funkcie**

### •Ako používať funkciu presmerovania?

S telefónnym číslom peoplefone (kúpené alebo prenesené):

Funkciu presmerovania je bezplatná a môžete si ju aktivovať vo Vašom peoplefone konte **Prihlásenie – Konfigurácia- Presmerovanie hovorov/Hlasová schránka**.

Vyberte si pravidlo (Immediate, Busy, Offline/Neodpovedá) následne zakliknite Action: Presmerovanie hovorov alebo Voicemail.

Zvoľte si cieľové číslo, na ktoré má byť služba presmerovaná. Následne sa rozsvieti zelená ikona **AKTIVE** po kliknutí na nápis službu deaktivujete.

Každá minúta na presmerované číslo bude účtovaná na Vaše peoplefone konto. **Potrebujete mať preto na konte dostatočný kredit.**

## **Telefónne čísla**

### **•Aké mám telefónne číslo, keď používam peoplefone?**

V profile si nastavíte zobrazenie telefónneho čísla **Prihlásenie – Konfigurácia – Linky SIP/Používateľia – Upraviť – Zobrazíť číslo (Použite nástroj pero)**. Pre odchádzajúce hovory môžete zobrazíť len jedno telefónne číslo. Ak ste nevybrali žiadne číslo, hovor bude signalizovaný ako anonymný. Ak vložíte iné číslo, potom ho musíte overiť. Musíme sa uistiť, že ste vlastníkom tohto telefónneho čísla. Zavolajte 00421 696 850 000 a nechajte 3-krát zazvoniť .

### **•Môžem si telefónne číslo vybrať?**

Telefónne číslo si môžete vybrať v peoplefone konte **Prihlásenie – Services – Kúpiť/Objednať - Numbers**. Vyberiete si prefixa potom dostupné číslo so zoznamu. Hneď po zaplatení je telefónne číslo aktívne.