

GYIK – Gyakran Ismételt Kérdések

I. Általános kérdések

1. Mi az a QuaesTel?

A QUAESTOR Csoport telekommunikációs divíziójaként működő QuaesTel Kft. a világ számos országában jelen lévő, Internet alapú távközlési szolgáltató vállalat. Az amerikai egyesült államokbeli központ mellett a magyarországi központ is egyre nagyobb szerepkörrel bír. Horvátországban, Romániában, a Cseh Köztársaságban és Szlovákiában találhatóak még európai leányvállalatok; az így kiépített, saját üzemeltetésű hálózat fejlesztése és bővülése jelenleg is zajlik. Ez a dinamikus fejlődés, a nemzetközi jelenlét, a hazai távközlési piac meghatározó szereplőivel való nagykereskedelmi kapcsolat az alapja a versenyképes árakhoz történő hozzáférésnek a közép-kelet európai régiót tekintve.

A QuaesTel Kft. kidolgozta annak a technikáját, hogy a távközlési szolgáltatók, vállalkozások és állami szervezetek miként térhetnek át az internetalapú megoldásokra. Az IP-alapú rendszerek tökeigénye alacsonyabb, fenntartásuk és használatuk olcsóbb, és jóval több szolgáltatást tudnak biztosítani, mint a jelenlegi tradicionális rendszerek. Az internetalapú megoldás a szélessávú hálózatok elterjedésének, valamint számos innovációnak köszönhetően képes megfelelni minőségi és megbízhatósági követelményeknek.

2. Mi is az a VoIP?

Az Internet Protokoll feletti beszédátvitel - elterjedt nevén **VoIP, Voice over IP** vagy **IP-telefonia** - a távközlés egy olyan formája, ahol a beszélgetés nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem az **Interneten** vagy más, szintén **IP-alapú hálózaton** folyik.

Általánosságban elmondható, hogy az IP-alapú beszélgetés kevesebbe kerül a hagyományos távbeszélőn folytatottól. Nincs szükség ugyanis egy különálló **hálózat** kiépítésére és karbantartására, ami a szolgáltatónak, s így a felhasználónak is jelentős **költségmegtakarítással jár**. A felhasználók, ha rendelkeznek szélessávú interneteléréssel, az általuk ki nem használt sáv szélességet fektetik be a **telefonálásba**, gyakorlatilag extra költség nélkül.

A szolgáltató hálózatán belüli hívások jellemzően **ingyenesek**, hiszen ezek csak az Internetet veszik igénybe. Nem elhanyagolható tény az sem, hogy hagyományos telefonvonal esetében az alközpont drága és minden egyes funkció a szolgáltatást támogató eszközzel lehetséges. **VoIP** hálózat esetében ezen funkciók aktiválása többletköltség nélkül végezhető.

3. Mi az a QLink CPS

- Közvetítő-előválasztást jelent (CPS: Carrier Pre-Selection).
- A közvetítő-előválasztás során lehetősége van megválasztani azt a telefonszolgáltatót, amely a legkedvezőbb percdíjakat kínálja a piacon az egyes hívásirányokban (helyi, belföldi távolsági és nemzetközi).
- A CPS használatával jelentős forgalmi díj megtakarításokat érhet el.
- Míg az előfizetési díjat az eredeti szolgáltató számlázza a percdíjakat a közvetítő-előválasztás során megjelölt szolgáltató számolja fel.
- A CPS előnyei: nem változnak a meglévő telefonszámok, nincs kapcsolási díj, másodperc alapú számlázás.

4. Mi az a QCard

A QCard nemzetközi telefonkártya a Magyarországról történő és külföldre irányuló, vagy a külföldön tartózkodó és Magyarország irányába hívást kezdeményező felhasználók telefonköltségeinek leszorítását célozza.

Használata Magyarországról történhet mobiltelefonról, vezetékes készülékről, de akár fülkéből is. A Föld országainak megközelítőleg 95%-a érhető el segítségével. Külföldről Görögországból, Spanyolországból, Olaszországból és az USA-ból elérhető. A felsorolás hamarosan bővül a környező országokkal. A kártyát használatakor nem kell behelyezni készülékbe: a sötét takaróréteg alatti PIN-kód és a használati útmutató segítségével lehet róla hívást kezdeményezni. Első használatkor aktiválódik, 60 napig használható.

Az automata végig segítséget nyújt a folyamat során, ha az ügyfél mégis elakad, vagy egyéb gondja van, akkor zöldszámon ügyfélszolgálatunkat hívhatja. A hívás költsége (zöldszámon) keresztül a behívás költségéből + a végződtetési díjből áll össze. A percdíjakról, a behívószámokról és minden egyéb a kártyát érintő kérdéssel www.qcard.hu weboldalon nyújtunk tájékoztatást. Külföldről nem ajánlott hazai (nem helyi) mobilról hívást kezdeményezni, mert ebben az esetben a szolgáltató roaming díjakat számláz és a kártya egyenlegéről is levonásra kerül a beszélgetés díja.

3. Hogyan használható a QuaesTel Kft. VoIP (QLink PBX) szolgáltatása?

A szolgáltatás sokféleképpen használható. Minden esetben az alapvető kritérium, hogy internet szolgáltatás kell hozzá. Az internetre kapcsolódott számítógéppel, vagy - VoIP átjáró (ATA egység) beiktatásával - hagyományos telefonkészülékkel is használható. Közvetlenül is kapcsolható IP telefon az internetre, ekkor szinte 100%-ban hasonlít a rendszer a hagyományos telefóniához. A VoIP beintegrálható kis vállalkozások meglévő telefonhálózatába, de a legbonyolultabb telefonhálózatok szerves részét is képezheti. Egy szóval: a QuaesTel Kft. megvalósítja az olcsó és hatékony kommunikációt minden szférában.

4. Miért éri meg a QuaesTel Kft. QLink PBX telefon szolgáltatását használni?

A QuaesTel Kft. rendkívül kedvező percdíjakat kínál önnek, ráadásul különböző telephelyei között ingyen telefonálhat havidíj nélkül.

Telefonáljon sokkal többet, és fizessen kevesebbet!

5. Milyen régiókban vehető igénybe a QuaesTel Kft. QLink PBX szolgáltatás?

Szolgáltatásunk Magyarországon bárhol igénybe vehető, fizikai korlátok nélkül. Ez lehet bármelyik vidék. Egyetlen kritérium van, hogy Ön rendelkezzen szélessávú internet-kapcsolattal.

6. Ha a QuaesTel Kft.-t választom VoIP szolgáltatómnak, megtarthatom-e a mostani telefonszámom?

Igen. Önnek lehetősége van jelenlegi vezetékes telefonszámának megtartására. Fontos tudnivaló, hogy a számhordozás csak akkor lehetséges, ha papír alapú szerződést köt a QuaesTel Kft. szolgáltatására.

A szerződésben vállalnia kell, hogy a hordozott telefonszámot a szerződésben meghatározott földrajzi címen üzemelteti. Erre azért van szükség, mert a földrajzi számok jogilag, csak a szolgáltatási szerződésben meghatározott címen használhatók.

A számhordozásról részletes tájékoztatást a QLink PBX ÁSZF-ben olvashat, vagy hívja ügyfélszolgálatunkat a 06 80 10 20 20 vagy a 06 1 299 9992 telefonszámon.

7. Mi jelent az, hogy a QLink PBX hálózaton belüli hívás ingyenes?

Ha Ön több telephellyel rendelkezik és minden telephelyen igénybe kívánja venni szolgáltatásunkat, a telephelyek közötti hívások ingyenessé válnak, így munkatársai kommunikációja egyszerűbbé válik; a vállalatán belüli információáramlás felgyorsul.

8. Mindenhonnan hívható-e a QuaesTel Kft.-es QLink PBX telefonszámom?

Igen.

9. Hogyan tudok telefonszámot igényelni magamnak a QuaesTel Kft. QLink PBX szolgáltatáshoz?

A számhordozás során megtartott hívószámon kívül megrendelt szolgáltatásához új hívószámokat is igényelhet. A szerződéskötés során kiválaszthatja az Önnek legmegfelelőbb hívószámot a QuaesTel Kft. hívószám tartományából.

10. A segélyhívószámokat is elértem a QuaesTel Kft. hálózatról?

Igen. Hagyományos telefonhálózat esetében az előfizető pontosan meghatározható helyen van, így az általa tárcsázott segélyhívó szám a hozzá legközelebbi rendőrségen, mentőállomáson, vagy tűzoltóságon csörög. Ha Ön QLink PBX VoIP előfizető és nomadikus (21 körzet) telefonszámot használ, akkor alapesetben nem tudhatjuk, melyik földrajzi területen tartózkodik. Amennyiben Ön adatai között megadja tartózkodási helyének körzetszámát, segélyhívásait tudjuk továbbítani.

II. Technikai kérdések (VoIP)

1. Mi az a SIP?

SIP=Session Initiation Protocol. Ez egy olyan IP-kommunikációs protokoll, amely két vagy több résztvevő közötti kommunikációs kapcsolat felépítésére hivatott. Ez a protokoll egyre népszerűbbé válik a VoIP telefonok világában. Szinte alig van szolgáltató, amelynek ne lenne használható VoIP szolgáltatása SIP-en keresztül.

2. Milyen készülékekkel vehető igénybe a QuaesTel Kft. QLink PBX szolgáltatás?

A QuaesTel Kft. bármilyen SIP-képes telefonkészülékkel, SIP-képes VoIP gatewayel (ATA), VoIP routerrel, és egyéb SIP-képes készülékkel igénybe vehető. IP telefon használata esetén, ha az nem támogat router funkciót, célszerű routerrel kombinálni a hálózatot, mert így egyszerűen használható az IP telefon és az internet is.

3. Műszaki hiba esetén hova fordulhatok?

Abban az esetben, ha nem működik a szolgáltatás, használja ügyfélszolgálatunkat a hiba bejelentéséhez. Ügyfélszolgálatunk telefonon elérhető hétköznap 9-17 óráig a 06 1 299 9992 telefonszámon.

4. Ha a QuaesTel Kft. QLink PBX szolgáltatást választom, szükségem van még a hagyományos telefonvonalamra?

Elméletileg nincs. Gyakorlatilag, ha az internet-előfizetés telefonvonalon keresztül működik (pl. ADSL), akkor üzletpolitikai okok miatt nem tudja felmondani meglévő telefonvonalát.

5. Más VoIP szolgáltatók ügyfeleit elérem a QuaesTel Kft. QLink PBX hálózatából?

Arra törekszünk, hogy minden más VoIP felhasználót el tudjon érni. Ha nem sikerülne valakit elérnie, kérjük jelentse be a problémát ügyfélszolgálatunkon. A QuaesTel Kft. hálózata nyitva áll más szolgáltatók előtt, így a QuaesTel Kft. ügyfeleit biztosan el tudják érni más VoIP szolgáltatók ügyfeleit.

6. Milyen internet-sebesség szükséges a QuaesTel Kft. QLink PBX hangszolgáltatásához?

A QuaesTel Kft. nem igényel nagy sávszélességet, mert a hangcsomagok kódolva és tömörítve vándorolnak az interneten. Több telefonvonal használata esetén a sávszélesség igény a vonalak számával többszöröződik.

7. Mekkora adatforgalommal jár az IP telefon használata?

Az adatforgalom többé-kevésbé beállítás és/vagy végesszköz-függő (program vagy telefon). Átlagos esetben, ha a telefont senki nem használja, akkor óránként 10-20 kbyte adatforgalom keletkezik le- és feltöltésként (mindkét irányba 20-40 kbyte összesen). Beszélgetésnél az adatforgalom első sorban a használt kodektól függ.

8. Használhatom a QuaesTel Kft. QLink PBX szolgáltatást mikrohullámú internet-kapcsolattal?

A mikrohullámú internet sajátossága, hogy zavart környezetben nehézkesen működik. Sajnos ez azt eredményezi, hogy magasak a válaszidők, illetve nagy a csomagvesztés aránya. Ilyen körülmények között nem javasolt a QuaesTel Kft. szolgáltatás használata. Ha mikrohullámú internetet használ, kérjük győződjön meg arról, hogy minden időszakban megfelelő minőségű az internet szolgáltatás. A QuaesTel Kft. nem vállal felelősséget az internet szolgáltató hálózatán kialakult rendellenes működésből adódó hibákért.

9. Minden internet-szolgáltatóval működik a QuaesTel Kft. QLink PBX szolgáltatás?

Igen. Eddig minden internet szolgáltatónál működött szolgáltatásunk. Ha szolgáltatásunk nem működne valamelyik szolgáltatóval, kérjük jelezze nekünk.

10. Kompatibilis-e a hagyományos faxkészülékem a VoIP telefonvonalammal?

Igen, de fenntartásokkal! A faxot analóg telefon-hálózatokhoz fejlesztették ki, így csak körültekintő beállítá-sok mellett működik VoIP hálózatokban. A faxkommunikáció a kapott jelet másképp használja fel, mint a hagyományos hangkommunikáció. A VoIP technológia digitális jelsorozatokká alakítja át és tömöríti az analóg hangkommunikációt, viszont hangra, és nem faxra optimalizálták. Ha ATA adapterrel csatlakoztat egy faxot egy VoIP hálózatba, nem biztos, hogy fog működni.

A legfontosabb, hogy ha faxgépet használ állítsa faxkészülékét a lehető legkisebb jelátviteli sebességre.

11. A meglévő telefonkészülékem használhatom továbbra is a QLink PBX VoIP szolgáltatás igénybevételéhez?

Igen. A QuaesTel Kft. QLink PBX telefon-szolgáltatás bármely hagyományos telefonkészülékkel használható. (Ez lehet bármilyen analóg RJ11-es csatlakozóval rendelkező készülék, beleértve a vezeték nélküli készülékeket, kis analóg alközpontokat, üzenetrögzítőt, faxberendezést.) Fontos, hogy a készülék TONE üzemmódban működjön, ezért bizonyos régebbi típusokkal (pl. hagyományos tárcsás telefon) a szolgáltatás nem használható. A szolgáltatás használatához mindenképpen szükség van (a telefon készüléken kívül) egy VoIP telefon adapterre (ATA). Igény esetén a kiválasztott telefon adaptert a QuaesTel Kft. munkatársai kiszállítják otthonába vagy irodájába, és azt üzembe is helyezik.

12. Használható-e a QuaesTel Kft. QLink PBX szolgáltatás SIP képes mobil telefontal?

Igen, használható. Az QuaesTel Kft. QLink PBX szolgáltatás használható a SIP képes mobiltelefonokon. A telefonok egyaránt kiválóan működtek HSDPA és WiFi hálózaton is.

13. A QuaesTel Kft. VoIP hálózatában használt kodekek

A QuaesTel Kft. hálózatában az alábbi kodekeket lehet használni kommunikációhoz. Felhívjuk figyelmét arra, hogy más kodekekkel egyelőre nem lehetséges kapcsolódni a SIP szerverhez.

Támogatott jelzés protokollok	SIP, H.323
Támogatott kodekek	G.711UA, G.729, G.723

14. Szakadozik a hang a VoIP szolgáltatás használatakor! Mi az oka?

A folyamatos, jó minőségű hang azon múlik, hogy az Ön által használt készülék mekkora sávszélességen éri el az internetet. Többnyire a letöltési sebesség a nagy, a feltöltési a (jóval) kisebb, így a gyakoribb eset az, hogy Ön jól hallja partnerét, míg a partnere rosszabbul hallja Önt (kivéve, ha a partnere is interneten keresztül telefonál).

Gyakran előfordul, hogy bár a sávszélesség mindkét irányban megfelelő kellene, hogy legyen, a hang mégis szakadozik. Ennek leggyakoribb oka az, hogy a telefonáláson kívül más alkalmazások is foglalják a sávszélességet.