

# FAQ / Knowledge Base

## Allgemein

- Einloggen in das Kundenportal login.iway.ch
- Registrieren am iWay Ticketing-Portal nicht möglich
- Wo erhalte ich Informationen über aktuelle Störungen? Störungsmeldungen.
- Zwei-Faktor-Authentisierung auf login.iway.ch

## Internet Access

- DNS Resolver
- Internet Access Allgemein
  - Fixe IPs und Subnetze
  - netHelp - WLAN optimieren
  - Speed Test
- Fiber - FTTH
  - Fritzbox 4040 und Mediakonverter korrekt anschliessen
  - IPv6 auf Stadtnetz FTTH
  - Kann ich auch mit einem SFP in meinem Gerät verbinden?
  - Kann ich bereits Glasfaser nutzen?
  - Nummer der Glasfaserdose - OTO-ID
  - Routerwechsel - Warum erhalte ich keine IP?
  - Swisscom FTTH mit Cisco Router und VLAN Tagging
  - VLAN Tagging auf Firewalls für Fiber-CH
  - XGS-PON
- Router
  - FritzBox
  - WLAN optimieren
  - Router retournieren
  - MikroTik
  - Huawei HN8255Ws
- xDSL
  - Auslastung meiner Internet Leitung einsehen
  - CISCO IOS Template für PPPoE Anschlüsse
  - IPv6 auf VDSL und Swisscom Fiber Anschlüssen mit DHCP
  - NSN - Anschlussnummer/Vorgängernummer für xDSL Bestellung
  - Swisscomanschluss kündigen?
  - Umstellung von einem herkömmlichen Telefonanschluss zu einem Naked xDSL Anschluss mit Telefonie über iWay
- Repeater
  - Fritz!Repeater 3000 via LAN-Kabel
  - Mesh mit mehreren Repeatern

## VoIP Telefonie

- Telefonie FAQ
- Telefonie-Portal phone.iway.ch
  - Telefonbeantworter
  - Unerwünschte Anrufer sperren
  - Weiterleitungen einrichten
  - Telefoniekosten & Verbindungsnachweis einsehen
  - Bedienung VoIP Accounts mittels Telefontastatur ("\*-Codes")
  - Passwort für das Portal Ändern
  - "Bitte-nicht-stören" aktivieren
- Konfigurationen
  - Smartphone SIP Client: IPCall Mobile App
  - Softphone: Zoiper
  - Snom: VoIP Home / myKMU Konfiguration
  - Yealink: VoIP Home / myKMU Konfiguration
  - DECT-Telefone: Gigaset C530 IP / N510 IP Pro / DX 800
  - DECT-Telefone: Gigaset N720
  - DECT-Telefon: Snom M700
  - Analog Telefon Adapter (ATA): Cisco SPA112/122
  - Firewalls: VoIP-Einstellungen für Fortigate, Sonicwall, Zyxel etc.
  - Telefonanlage: 3CX
  - Telefonanlage: Aastra Opencom
  - Telefonanlage: Asterisk
  - Telefonanlage: be.IP plus (SIP-Account/Trunk)
  - Telefonanlage: innovaphone
  - Telefonanlage: Mitel/Aastra 400
  - Telefonanlage: Starface
  - Telefonanlage: Yeastar MyPBX
  - LDAP-Einstellungen für "phonebook.iway.ch"
  - Fritz!Box
- Telefone
  - Snom
  - Kontakte auf Gigaset

## Nach Stichwort suchen:

### A-F

---

aastra  
ata  
b-nummer  
cisco  
dect  
faq  
firewall  
fortigate  
fortinet  
frequenz  
fritzbox

### G-N

---

ghz  
glasfaserdose  
internet  
kb-how-to-article  
konfiguration  
kundenportal  
login  
m700  
mapping  
nummer

### O-Q

---

opencom  
oto  
oto-id  
pbx  
port  
portal  
portforwarding  
portmapping  
portweiterleitung  
pppoe  
premium

- Anruf weiterleiten auf Gigaset Telefonen
- Problemlösungen Gigaset
- Yealink
- Gigaset N720 Multizellen-System und CTI-Client
- Jabra Pro 920 Headset mit Yealink Telefon
- vPBX
  - vPBX: Home Office Anleitungen
  - Release Notes / Changelog
  - vPBX: Bedienungsanleitungen
  - vPBX: FAQ / Tipps
  - CTI-Client: FAQ / Tipps
  - Android/iOS App "wwwmobile"
- 3CX
  - "Fax-Server" für Fax-to-Mail einrichten
  - 3CX Telefon-Provisionierung
  - Ansage "Ausserhalb Öffnungszeiten" erstellen
  - Fachhändler Lizenz auf iWay umstellen
  - iWay Trunk auf 3CX einrichten
  - Klingelton ändern im "3CXPhone for Windows"
  - Session Border Controller (3CX SBC) beim Einsatz von Telefonen
  - Statusänderungen via BLF
  - Von 3CX unterstützte Codecs
  - Welche Codecs für welche Endgeräte/Softphones?
  - Workaround: Standardansage stumm schalten (bzw. mit Stille überschreiben)
- SBC: Anbindung an Microsoft Teams
  - Zweiter Schritt: Der FQDN und Port auf der Microsoft-Seite eintragen und TXT-Name / TXT-Wert zurückmelden ("Domäne überprüfen")
  - Dritter Schritt: "Onlinedienst auswählen" und "DNS-Einstellungen" aktualisieren
  - Viertes Schritt: User auf <https://admin.microsoft.com/AdminPortal/Home#/users> erstellen und diesen User der Lizenz hinzufügen
  - Fünfter Schritt: Konfiguration Direct Routing Service und Aktivierung Benutzer
  - Einstellungsmöglichkeiten auf <https://phone.iway.ch> für den Microsoft Teams Business Trunk
- Benutzeranleitung VoIP Test Service

## R-S

---

router  
senderliste  
snom  
softphone  
sonicwall  
speedtest  
starface

## T-Y

---

telefon  
telefonanlage  
telefonie  
trunk  
tv  
verbindung  
voip  
vpbx  
wifi  
wlan  
yealink

## Z

---

zyxel

## 0-9

---

2-faktor  
3cx  
5ghz

## Domains

- Im Domänen Portal Laufzeit einsehen
- Was ist eine TLD (Top Level Domain)?

## iWay cloud server

- iWay cloud server Allgemein
  - Autoscale VMs
  - Default-Firewall-Ruleset
  - Recipes
  - Recovery Konsole FSCK
  - Verhindern von Open DNS Resolver
- Appliances
  - pfSense Firewall erstellen
- Linux VMs
  - Neues Template einer Linux VM bootet nicht
  - VM bootet nach Kernel-Upgrade nicht mehr
- Windows VMs
  - Neue Windows VM nicht erreichbar
  - Windows Admin Passwort zurücksetzen
  - Partitionieren von vDisks

## Mailhosting

- E-Mail Hosting
  - Exchange Mail Konto auf dem iPhone einrichten
  - Mail-Administrations Benutzeranleitung
  - Mail Alias einrichten
  - Mail Error: relaying prohibited. You should authenticate first
  - Mailgrößenlimite
  - Mail-Konto einrichten unter MacOS
  - POP/IMAP-Konto auf Android Smartphones einrichten
  - POP/IMAP-Konto unter Outlook 2019 einrichten
  - Sender Policy Framework - SPF
  - Spam- und Vireneinstellungen anpassen
  - Was ist die maximal zugelassene Grösse von E-Mails?
  - Wie erstelle ich eine Abwesenheitsmeldung bei meiner E-Mail Domain Mailbox?
  - Wie gross ist die Speicherlimite meines Mailkontos?
  - Wie heisst mein Posteingang / Postausgangsserver?
  - Wie hoch ist die maximale Anzahl Empfänger pro Email?
  - Wieviele Mails darf ich über die iWay Server versenden?
- Emails in Entourage archivieren
- Greylisting
- Hosted Exchange

- Abwesenheitsassistent
- Autodiscover-Einträge Exchange 2013
- Autodiscover-Probleme trotz korrektem DNS-Eintrag
- Gelöschte Mails wiederherstellen
- Gespeicherte Zugangsdaten entfernen
- Hosted Exchange 2010 in Outlook einrichten
- Hosted Exchange 2013 in Outlook einrichten
- Hosted Exchange 2019 in Outlook einrichten
- Hosted Exchange Mail Weiterleitung Outlook 2016
- lokales Backup eines Kontos erstellen
- Outlook 2007 fragt Sie unter bestimmten Netzwerkbedingungen wiederholt nach einem Kennwort
- Outlook 2016 langsames Autodiscover
- Outlook Autocomplete Cache
- Outlook verbindet zu Office 365
- POP/IMAP/SMTP Ports
- Speicherlimite
- Speicherplatz-Belegung
- Synchronisationsprotokoll: Fehler bei der Synchronisierung einiger Löschungen
- Verteilergruppe für Hosted Exchange 2013 / 2019 erstellen

## Webhosting

- Wie lauten die Nameserver (DNS) für mein Hosting?
- Wird meine Webseite gesichert (backup) und was kostet mich die Wiederherstellung (restore)?
- Zugangsdaten verloren

## Administration

- Rechnungen
  - Bankverbindung iWay
  - Bezahlung der Rechnung mit Debit Direct (Post-Kunden)
  - Bezahlung der Rechnung mit dem Lastschriftverfahren (Bankkunden)
  - Bezahlung der Rechnung per E-Rechnung (E-Banking)
  - Anschluss gesperrt (offene Rechnungen)
- Kündigung
  - Kündigungsfristen
- Umzug
  - Umzugsmeldung
  - Umzug vor Ablauf der Mindestabonnementsdauer
  - Vorgehen Umzugsmeldung

## Anleitungsartikel

- Bedienungsanleitung iWay TV
- SGSW

## Net Backup

- Net Backup Home Benutzeranleitung
- Net Backup Pro Benutzeranleitung

## TV

- Senderliste / Favoriten erstellen
- Senderliste TV Premium
- TV Apps + Web TV
  - Einrichten iWay TV Apps + Web TV
  - Login nicht möglich (zu viele Geräte)

## Sync&Share

- iWayCloud Benutzeranleitung