

MediVoice SIP-Trunk — Einrichtung STARFACE

Diese Anleitung richtet ein **registrierendes** SIP-Trunk-Konto ein: Ihre STARFACE meldet sich mit Benutzer + Passwort am MediVoice-SBC an und hält die Verbindung selbst offen.

Sie betreiben eine **STARFACE** (Cloud, Appliance oder VM). Die Konfiguration erfolgt in der STARFACE-Administration (Fenster **Konfiguration**, Bereich **Leitungen**). Die Menü- und Feldnamen unten gelten für STARFACE 7 bis 10 (die Masken sind über diese Versionen unverändert dokumentiert); einzelne Bezeichnungen können je nach Version leicht abweichen (im Text als „**ggf. abweichend**“ markiert).

Das Wichtigste vorab — die drei Bausteine

- 1. Leitung** (**Konfiguration** → **Leitungen**) — das Konto: trägt Benutzername + Passwort und registriert sich am MediVoice-SBC.
- 2. Provider-Profil** (innerhalb der Leitung) — die Verbindung: Server, Transport, Verschlüsselung, Codecs. Hier steht **sbc.mediform.io**.
- 3. Leitungspräfix + Umleitung** — der Weg zum Assistenten: eine Umleitung wählt die Assistenten-Zielnummer gezielt über die MediVoice-Leitung an.

Zugangsdaten

Den SIP-Trunk legen Sie **pro Standort selbst in der MediVoice-App an** und kopieren sich dort **Benutzername** und **Kennwort**. Die übrigen Werte (Server, Port, Transport ...) stehen unten bei den jeweiligen Formularen.

1. Leitung anlegen

Konfiguration → **Leitungen**, Reiter **Leitungen**: über **Neue Leitung** (bzw. das **+**-Symbol) eine Leitung vom Typ **SIP-Provider-Anschluss** hinzufügen. In der neuen Leitung:

STARFACE-Feld	Wert
Leitungsname	z. B. MediVoice
Authentifizierung	ja
Benutzername	Benutzername aus der MediVoice-App — genau so eintragen, wie dort angezeigt
Passwort	Kennwort aus der MediVoice-App
Provider	das Profil aus Schritt 2

Ob die Registrierung steht, zeigt die Leitung als **Leitungsstatus: registriert** (grün). Die STARFACE prüft die Registrierung alle 60 Sekunden selbst und registriert bei Bedarf automatisch neu.

2. Provider-Profil anlegen

In der Leitung die Auswahlliste **Provider** öffnen und den Eintrag **neu ...** wählen (am Ende der Liste). Es öffnet sich **Provider editieren**. Als **Providervname** z. B. **Mediform SBC** vergeben.

SIP-Konfiguration

STARFACE-Feld	Wert
type	friend (ein- und ausgehende Rufe)
host	sbc.mediform.io
outboundproxy	sbc.mediform.io
port	5061 (TLS, bevorzugt) — 5060 bei UDP
transport	tls (bevorzugt) — udp als Rückfallweg
encryption	yes bei TLS — no bei UDP
auth mode	Benutzername/Passwort
auth user	SIP-Benutzername
fromdomain	sbc.mediform.io
fromuser	?????? (Sonderwert: signalisiert den Benutzernamen der Leitung)
dtmfmode	auto
allow	g722,a_law (G.722 = HD-Audio, G.711a als Rückfall)
disallow	all
insecure	port,invite (laut STARFACE-Doku zwingend)
nat	leer lassen (STARFACE-Netzwerkeinstellungen gelten)
canreinvite	no
qualify	no
progressinband	no
Kopfzeilen für SIP REGISTER →	Benutzername
Contact	

TLS funktioniert nicht zuverlässig? UDP/5060 ist ein **voll unterstützter Rückfallweg**: **transport = udp**, **port = 5060**, **encryption = no**. Der SBC akzeptiert beides und verschlüsselt die Strecke zu MediVoice hin ohnehin selbst. **sbc.mediform.io** verwendet ein reguläres, öffentlich vertrautes Zertifikat (Let's Encrypt); lehnt Ihre STARFACE die TLS-Verbindung dennoch ab, lässt sich die Zertifikatskette über **TLS-Zertifikat importieren** (Kopfzeile des Provider-Editors) hinterlegen.

Einstellungen für Wählformat und Rufnummernanzeige

STARFACE-Feld	Wert
Typ	rfc3325
Wählformat ausgehend	0011 (222) XXX
Anzeige eingehend	0011 (222) XXX
Anzeige ausgehend	0011 (222) XXX

0011 (222) XXX steht für das vollständige internationale Format (z. B. 0049 721 ...). Typ = rfc3325 übermittelt die Rufnummer des Anrufers in einem eigenen SIP-Feld (P-Preferred-Identity) — MediVoice liest sie dort. (Der Listenwert No Screening in den Format-Menüs ist davon unabhängig und bleibt unbenutzt.)

3. Rufnummer des Anrufers (Caller-ID)

Wird ein Anruf an den Assistenten weitergeleitet, soll der Assistent die **Original-Rufnummer des Anrufers** sehen (nicht Ihre Praxisnummer) — daran erkennt MediVoice den Anrufer und kann Rückrufnummern übernehmen.

Auf der Leitung, Reiter **Erweitert**: Haken bei **CLIP No Screening** setzen. Die STARFACE unterdrückt sonst die Rufnummernanzeige bei Rufen über eine Leitung, auf der die zu signalisierende Nummer nicht konfiguriert ist — und die MediVoice-Leitung trägt keine eigenen Rufnummern, weil MediVoice keinen Rufnummernblock vergibt und Ihre Anrufe über die Zugangsdaten zuordnet. Die providerseitige Freischaltung, die die STARFACE-Doku erwähnt, ist bei MediVoice gegeben.

4. Eingehende Anrufe an den Assistenten (Rufverteilung)

Der Weg zum Assistenten: die gewünschten Anrufe werden auf eine **Assistenten-Zielnummer** umgeleitet, und ein **Leitungspräfix** im Umleitungsziel führt sie über die MediVoice-Leitung.

- 1. Assistenten-Zielnummer festlegen.** Eine externe Rufnummer, die Sie **selbst festlegen** — MediVoice wertet die gewählte Nummer nicht aus (die Zuordnung läuft über die Zugangsdaten). Geeignet ist jede wohlgeformte Rufnummer im internationalen Format (z. B. 0049721...), die in Ihrer Anlage sonst nicht verwendet wird.
- 2. Leitungspräfix vergeben.** Auf der MediVoice-Leitung, Reiter **Erweitert**, bei **Leitungspräfix** eine einstellige Ziffer eintragen (z. B. 9). Anrufe auf ****9*<Rufnummer>** gehen damit gezielt über diese Leitung — unabhängig vom übrigen Routing Ihrer Anlage.
- 3. Umleitung einrichten.** Beim Benutzer bzw. der Gruppe, der Ihre Praxisnummer zugewiesen ist: Reiter **Umleitung**, dort je nach gewünschtem Verhalten **Immer**, **Besetzt** oder **Zeitüberschreitung** — Haken bei der betreffenden Rufnummer, als Ziel bei **Rufnummer/Name** den Leitungspräfix plus die Assistenten-Zielnummer eintragen, z. B. ****9*0049721...**. So bestimmen Sie, welche Anrufe der Assistent übernimmt (alle, bei besetzt, oder wenn niemand abnimmt).

Alternative: zentrale Routing-Regel. Statt des Leitungspräfixes lässt sich die Assistenten-Zielnummer auch über **Konfiguration → Routing**, Reiter **Cost Optimized Routing – Location Based Routing**, fest der MediVoice-Leitung zuordnen (**Rufnummer** = Zielnummer, Zeitraum **Mo – So 00:00 – 23:59**, in der **Leistungsreihenfolge** **nur** die MediVoice-Leitung — stünde dort zusätzlich Ihre Amtsleitung, würde der Anruf bei einer Störung als gewöhnliches Gespräch ins öffentliche Netz gewählt). Dafür muss die **Routing-Priorität** der Anlage COR-Regeln einschließen (STARFACE empfiehlt **Leitung + COR-Regel**), und ein vorgeschaltetes STARFACE-Connect-Routing („alle Rufe ins deutsche Festnetz/Mobilfunknetz über diese Leitung“) darf die Nummer nicht abfangen.

Prüfen lässt sich der Weg mit einem Testanruf auf die Praxisnummer.

5. Anrufübergabe durch den Assistenten

Welche Nummer(n) der Assistent bei einer Weiterleitung anruft, legen **Sie** in der **MediVoice-App** fest (Standort-Einstellungen, Abschnitt „**Anruf-Weiterleitung durch den Assistenten**“: ein **Standard-Weiterleitungsziel** und optional ein Ziel für **Bereitschaft/Notfall**). Jedes Ziel ist eine Telefonnummer — eine interne Nebenstelle, Ihre eigene Rufnummer oder eine externe Nummer wie ein Mobiltelefon.

MediVoice ruft das jeweilige Ziel **über die MediVoice-Leitung** an; der Anruf kommt also als eingehender Ruf auf dieser Leitung in Ihrer STARFACE an und muss dort zugestellt werden. Richten Sie für **jedes** Weiterleitungsziel zwei Dinge ein:

1. **Die Zielnummer auf dem Reiter **Rufnummern** der MediVoice-Leitung anlegen** (mit Ländervorwahl und Ortsvorwahl in den vorgesehenen Spalten). Damit kennt die Anlage die Nummer und kann eingehende Rufe darauf zustellen.
2. **Zustellung:**
 - **Ziel in Ihrem Haus:** die Nummer dem Benutzer bzw. der Gruppe zuweisen, bei der der Anruf ankommen soll (**Konfiguration → Benutzer** bzw. **Gruppen** → Reiter **Rufnummern**).
 - **Externes Ziel (z. B. Mobiltelefon):** die Nummer einem Benutzer zuweisen, dessen **Umleitung** (**Immer**) den Anruf an die externe Nummer weiterleitet — ohne Leitungspräfix, damit er über Ihren normalen Telefonanschluss geführt wird.

Als Auffangstelle dient der **Abwurfplatz** (Reiter **Erweitert** der Leitung, abweichend vom anlagenweiten Abwurfplatz einstellbar): dort landen Rufe auf Nummern der Leitung, die niemandem zugewiesen sind.

Das skaliert auf beliebig viele Weiterleitungsziele und jede Mischung aus internen und externen Nummern: pro Ziel ein Rufnummern-Eintrag mit Zuweisung, externe Ziele zusätzlich nach extern weiterleiten.

Leitungen/Kanäle: Eine Übergabe an eine externe Nummer belegt für die Dauer des übergebenen Gesprächs **zwei** Leitungen Ihres Telefonanbieters gleichzeitig — das eingehende Bein (Anrufer ↔ Praxis) und das abgehende Bein (Praxis ↔ Übergabeziel). Eine Übergabe an eine interne Nebenstelle belegt keine zusätzliche externe Leitung. Planen Sie Ihre gleichzeitig verfügbaren Leitungen entsprechend.

6. Firewall / NAT

Bei einer STARFACE-**Cloud**-Anlage entfällt dieser Abschnitt. Steht die Anlage **bei Ihnen im Haus** (Appliance/VM hinter einem Router), gilt:

Freigabe (ausgehend)	Wert
SBC-Adresse / Allowlist-IP	<code>sbc.mediform.io</code> = feste IP <code>3.121.105.17</code>
SIP-Signalisierung	<code>TLS 5061</code> bzw. <code>UDP 5060</code>
RTP-Medienports	<code>UDP 10000–20000</code>

- Ausgehend **TLS 5061** (bzw. **UDP 5060**) sowie den **RTP-Medienportbereich** freigeben. Antwortpakete lässt eine Firewall mit Stateful Inspection automatisch zu — dauerhafte eingehende Freigaben sind nicht nötig.
- Die Registrierung wird **immer von der Anlage ausgehend** aufgebaut und hält das Firewall-Pinhole offen.
- **SIP-ALG im Router deaktivieren** — auch die STARFACE-Doku verlangt das. SIP-ALG verursacht fehlschlagende Registrierungen, nicht signalisierte eingehende Anrufe trotz erfolgreicher Registrierung sowie einseitigen/keinen Ton.
- Ist die Anlage von außen über SIP erreichbar (öffentliche IP / Portweiterleitung), **eingehendes SIP auf die IP des MediVoice-SBC beschränken** (`3.121.105.17`).

7. Bei Problemen

- **Leitungsstatus: nicht registriert** : `Benutzername` exakt wie in der MediVoice-App angezeigt?; `Authentifizierung = ja` ?; `host` und `outboundproxy` exakt `sbc.mediform.io` ?; Transport und Port passend (TLS → 5061, UDP → 5060)? Bei TLS testweise das Zertifikat importieren oder auf UDP/5060 wechseln.
- **Anrufe an die Assistenten-Zielnummer landen im öffentlichen Netz oder brechen ab**: steht der Leitungspräfix mit im Umleitungsziel (`**9*0049...`)?; ist er auf der MediVoice-Leitung vergeben? Bei der Routing-Regel-Variante: schließt die `Routing-Priorität` COR-Regeln ein, und fängt ein vorgeschaltetes STARFACE-Connect-Routing die Nummer ab?
- **Umleitung bei `Besetzt` greift nicht**: aktiviertes **Anklopfen** setzt Besetzt-Umleitungen außer Kraft (so dokumentiert von STARFACE) — Anklopfen für den betreffenden Benutzer deaktivieren.
- **Der Assistent sieht Ihre Praxisnummer statt der des Anrufers**: `CLIP No Screening` auf dem Reiter `Erweitert` gesetzt?; `Typ = rfc3325` im Provider-Profil?
- **Übergaben des Assistenten kommen nicht an**: Zielnummer auf dem Reiter `Rufnummern` der Leitung angelegt und einem Benutzer bzw. einer Gruppe zugewiesen — bzw. `Abwurfplatz` gesetzt?; SIP-ALG im Router deaktiviert?
- **Einseitiger oder kein Ton**: Codecs testweise auf `alaw` (G.711a) beschränken (`allow = alaw`); testweise über UDP/5060 statt TLS; SIP-ALG im Router deaktiviert?

Rückfragen? Mediform-Support kontaktieren.