

## Warum klingelt es bei abgelehnten / abgewiesenen Anrufen einfach weiter?

Zuerst einmal: Dieses Verhalten tritt nur bei 3CX-Benutzern (Nebenstellen) auf, die mehrere Telefone im Betrieb haben. Bei jemanden, der nur ein einzelnes Telefon hat, wird der Anruf beim Ablehnen sofort beendet.

### Wie äußert sich das Verhalten überhaupt?

Folgendes Szenario:

- Benutzer 1 ruft Benutzer 2 an. Die Anzahl der Telefone von Benutzer 1 ist egal.
- Benutzer 2 hat drei Telefone: Ein Tischtelefon, ein DECT-Mobilteil und die App auf seinem Smartphone.

Wenn Benutzer 2 nun angerufen wird, klingelt es auf allen drei Telefonen. Benutzer 2 möchte den Anruf aber gerade nicht entgegennehmen, und entscheidet sich dazu diesen per Knopfdruck auf seinem Tischtelefon anzulehnen (oftmals auch als abweisen bezeichnet).

Das Tischtelefon hört nun auf zu klingeln<sup>1</sup>, das DECT-Mobilteil und die 3CX-App klingeln aber weiter. Nervig.

Was Benutzer 2 nun machen muss, ist den Anruf auf beiden weiteren Telefonen ablehnen und erst dann bekommt Benutzer 1 signalisiert, dass der Anruf nicht zustande kommt.

Besonders toll ist das, wenn die Telefone nicht am gleichen Platz sind oder man gerade unterwegs ist.

<sup>1</sup>In Einzelfällen kann es vorkommen, dass der Anruf weiterhin auf dem Telefon signalisiert wird, wo er ursprünglich abgelehnt wurde. An der Stelle muss die Konfiguration überprüft werden.

### Wie kann man einstellen, dass beim ablehnen auch wirklich abgelehnt wird?

Dafür gibt es einen kleinen Parameter, der in der 3CX umgeschaltet werden muss. Der ist gut versteckt, aber schnell angepasst. Dieser Parameter lautet wie folgt:

#### SIP\_FORKED\_ID\_BUSY

Available options 0 and 1. If set to 0, when one of the sip forked entities sends a busy signal, all invites to all participants are canceled at once. If set to 1, each participant must send a busy respectively. Other SIP Forked devices remain on target

Wenn man diesen Parameter auf "0" setzt, wird bei einem Ablehnen automatisch an allen anderen mitklingelnden Telefonen (des Benutzers<sup>2</sup>) ebenfalls der Ablehnen-Befehl gesendet.

Wir empfehlen, bei Änderung des Parameters die 3CX-Dienste einmal neu zu starten.

<sup>2</sup>Im Falle von z.B. Signalisierungsgruppen wird der Anruf ggf. nicht beendet, stattdessen wird der Anruf nur nicht mehr bei der Nebenstelle signalisiert, welche den Anruf abgelehnt hat. Damit der Anruf tatsächlich fehlschlägt, müssten alle weiteren mitklingelnden Teilnehmer ebenfalls ablehnen.

---

**Ihr 3CX-Partner:**  
[KAPA Computer GmbH](http://www.kapa.de)

**Tel:** 02361 3773-0  
**Mail:** [kapa@kapa.de](mailto:kapa@kapa.de)



# Ein Dokument der FAQ der KAPA Computer GmbH (faq.kapa.de)

Eindeutige ID: #1404

Verfasser: JL

Letzte Änderung: 2023-09-15 15:58