



ORDER KI-T HILFE

Rufumleitung richtig einrichten

Kurzanleitung für die korrekte Weiterleitung an das ORDER KI-T Bestellsystem

Worum geht es?

ORDER KI-T erkennt automatisch die Telefonnummer des Anrufers. Damit das zuverlässig funktioniert, muss die Rufumleitung direkt beim Telefonanbieter eingerichtet sein - nicht über die FRITZ!Box oder Telefonanlage.

Wenn die Weiterleitung über die Telefonanlage läuft, kommt beim KI-Bestellsystem häufig nur die eigene Nummer des Restaurants an - nicht die Nummer des Kunden.

Wichtig: Die Rufumleitung bitte immer beim Telefonanbieter aktivieren. Weiterleitungen in FRITZ!Box oder Telefonanlage vorher deaktivieren.

Option 1: Kurzwahl am Telefon

Am Telefon folgenden Code eingeben und den Anruf starten. Das dauert meist weniger als 30 Sekunden.

Aktion	Code	Hinweis
Einschalten	**21*[Zielnummer]#	[Zielnummer] = die ORDER KI-T Nummer, die Sie von uns erhalten.
Ausschalten	##21#	Hebt die Umleitung wieder auf.

Funktioniert bei Telekom, Vodafone, 1&1, O2 und vielen weiteren Anbietern. Falls nicht: Kundenportal oder Kundenservice nutzen.

Option 2: Über das Kundenportal

- Beim Telefonanbieter einloggen, z. B. Telekom Kundencenter, MeinVodafone, 1&1 Control-Center oder Mein O2.
- Nach „Rufumleitung“, „Anrufweiterleitung“ oder „Anrufweitchaltung“ suchen.
- „Sofortige Rufumleitung“ oder „Alle Anrufe umleiten“ wählen.
- ORDER KI-T Zielnummer eintragen und speichern.

Falls beides nicht klappt

Rufen Sie Ihren Telefonanbieter an und sagen Sie:

„Ich möchte eine sofortige Rufumleitung auf die Nummer [Zielnummer] einrichten.“

Der Kundenservice kann die Umleitung meist direkt setzen oder Sie zur richtigen Stelle im Kundenportal führen.

Kundenservice-Rufnummern der häufigsten Anbieter

Stand: 30.04.2026. Bitte Kundennummer, Vertragsnummer oder Service-PIN bereithalten.

Anbieter	Kundenservice	Hinweis
Telekom	0800 33 01000	Festnetz, Internet & TV
Vodafone	0800 172 1212	Kundenbetreuung / Vertrag & Anschluss
1&1	0721 96 00	Kunden-Hotline, Service-PIN bereithalten
O2	089 78 79 79 400	O2 Kunden-Hotline
Deutsche Glasfaser	02861 890 600	Vertrag und technische Fragen
PYÜR	030 25 777 777	Kundenservice
NetCologne	0221 2222 800	Kundenservice / technischer Support
M-net	0800 906 09 02	Privatkunden Service-Hotline

Bitte beachten

- Weiterleitung in der FRITZ!Box oder Telefonanlage deaktivieren, wenn die Rufumleitung beim Anbieter aktiv ist.
- Test: Nach dem Einrichten einmal vom Handy auf die Restaurantnummer anrufen. Wenn ORDER KI-T die Handynummer erkennt, ist alles richtig.
- Wenn der Anbieter eine Auswahl anbietet: „sofortige Rufumleitung“ bzw. „alle Anrufe umleiten“ wählen.

ORDER KI-T Support

Wenn etwas nicht klappt, helfen wir gerne beim Einrichten oder Prüfen der Rufumleitung.

Kurzcheck vor dem Testanruf

1

Zielnummer eingetragen
Die von ORDER KI-T mitgeteilte Zielnummer wurde exakt übernommen.

2

Weiterleitung beim Anbieter aktiv
Nicht in der FRITZ!Box, nicht nur in der Telefonanlage.

3

Sofortige Umleitung gewählt
Alle Anrufe werden direkt an ORDER KI-T weitergeleitet.

4

Testanruf gemacht
Vom Handy auf die Restaurantnummer anrufen und Nummernerkennung prüfen.

Hinweis zur FRITZ!Box

Eine Rufumleitung in der FRITZ!Box ist technisch oft möglich, aber für ORDER KI-T meist nicht ideal. Der Grund: Bei dieser Variante wird häufig nicht die ursprüngliche Kundennummer übertragen. Deshalb ist die Anbieter-Rufumleitung die sauberere Lösung.

Formulierung für den Anbieter-Support

„Bitte richten Sie für meinen Festnetzanschluss eine sofortige Anrufweitschaltung auf [Zielnummer] ein. Wichtig ist, dass die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers mit übergeben wird.“

Quellenhinweis

Die Kundenservice-Nummern wurden aus offiziellen Kontakt- und Hilfeseiten der Anbieter recherchiert. Änderungen durch Anbieter sind möglich; im Zweifel gilt die jeweils aktuelle Anbieter-Website.