

Löse Probleme mit VoIP Geräten

Einführung

Dieser Artikel beschreibt wie der Benutzer selber ein Problem mit seinem VoIP Gerät oder analogem Übertragungsgerät, z.B. Fax-Gerät, über ein modernes VoIP-Übertragungsnetzwerk lösen kann.

Falls der Benutzer das Problem nicht lösen kann, dann findet dieser hier eine Anleitung, welche Informationen er seinem Provider Support bereitstellen muss damit dieser effizient weiterhelfen kann.

Best Practice: Wie beginne ich mein Problem zu lösen

Empfohlenes Vorgehen

1. Überprüfen Sie den korrekten Anschluss des Gerätes
 - Zeig mir wie ...
2. Sie versuchen das Telefon (VoIP-Endgerät) in Betrieb zu nehmen, aber jetzt:
 - ◆ Lädt es seine Konfiguration nicht von der Telefonzentrale.
 - Zeig mir wie ich das überprüfen kann ...
3. Sie konnten bereits mit dem Telefon (VoIP-Endgerät) telefonieren (ankommend und abgehend), aber jetzt:
 - ◆ Zeigt das Telefon auf dem Display, dass es keine Verbindung mit der Telefonzentrale hat
 - ◆ Das Telefon (VoIP-Endgerät) ist ankommend nicht mehr erreichbar
 - Zeig mir wie ich das überprüfen kann ...
4. Sie konnten bereits mit dem Telefon (VoIP-Endgerät) telefonieren (ankommend und abgehend), aber jetzt:
 - ◆ Können keine Verbindungen mehr aufgebaut oder empfangen werden
 - Zeig mir wie ich das überprüfen kann ...
5. Sie können mit dem Telefon (VoIP-Endgerät) telefonieren (ankommend und abgehend), aber jetzt:
 - ◆ Ist die Sprachqualität sehr schlecht
 - ◆ Mein Gegenüber hört mich nicht
 - ◆ Ich höre mein Gegenüber nicht
 - ◆ Wir hören uns gegenseitig nicht
 - Zeig mir wie ich das überprüfen kann ...

Basisüberprüfung des VoIP-Endgerätes

Folgende grundlegenden Bedingungen sind immer zuerst zu überprüfen:

1. Ist das VoIP-Endgerät korrekt am Stromnetz angeschlossen?
Mögliche Massnahme: Das Stromkabel ersetzen oder eine andere Steckdose benutzen.
2. Ist das VoIP-Endgerät korrekt am Datennetz angeschlossen?
 - Steckt das Datenkabel im korrekten Anschluss:
 - ◆ Beim VoIP-Endgerät
 - ◆ Beim vorgeschalteten IP-Gerät (IP-Router, xDSL-Modem, usw.)
 - Mögliche Massnahme: Das Datenkabel ersetzen
3. Zeigt das VoIP-Endgerät das in seiner Benutzeranleitung beschriebene Verhalten und Anzeigen?
Wenn nein:
Mögliche Massnahme: Kontaktieren Sie den Support des Verkäufers oder Geräteherstellers
4. Funktioniert Ihr Datennetzanschluss (xDSL-Modem, Cabel-Modem, FTTH-Modem (Glasfaser))?
Falls Ihr Internet-Anschluss über das gleiche Gerät läuft, kann das Internet erreicht werden?
Weiss nicht oder wenn nein:
Mögliche Massnahme: Den Support des Internet-Providers kontaktieren

Das VoIP-Endgerät lädt die Konfiguration nicht von der Telefonzentrale

Hinweis	Diese Anleitung gilt nur wenn:
	<ol style="list-style-type: none">1. Sie über ein Account zum Self-Care GUI des Providers verfügen.2. Der VoIP-Endgerätetyp via das Self-Care GUI des Providers konfiguriert werden kann. Im Zweifelsfall beim Support des Providers nachfragen.
	Für alle anderen Fälle muss das VoIP-Gerät gemäss den Angaben des Herstellers konfiguriert werden!

Wie äussert sich das Fehlverhalten: Sie versuchen das VoIP-Endgerät das erste mal oder nach einem Neustart des Gerätes mit der Standardkonfiguration ab Fabrik in Betrieb zu nehmen, aber:

- Nichts geht!

Überprüfung im Teilnehmer-Account des Self-Care GUI:

Im Teilnehmer Account des Self-Care GUI:

→ Ritter "Telefone"

Auf die Schaltfläche [Status ...] klicken

- ◇ Der Parameter "Letzter Zugriff" zeigt kein Datum/Zeit und keine IP Adresse des VoIP-Endgerätes an.
- ◇ Der Parameter "MAC-Provisionierung" zeigt nicht "durchgeführt" an.

Folgende Bedingungen überprüfen und Massnahmen ergreifen:

1. Sind die Basisbedingungen erfüllt?
2. Erhält das VoIP-Endgerät eine IP Adresse nach dem Anschluss ans Netzwerk?
Mögliche Massnahme:
 - Netzwerkanschluss überprüfen
 - DHCP Dienst überprüfen
3. Ist das die Web-Benutzeroberfläche des VoIP-Endgerätes erreichbar und kann der Administrator sich einloggen?
Mögliche Massnahme:
 - Netzwerkanschluss überprüfen
 - DHCP Dienst überprüfen
4. Ist die Konfiguration des VoIP-Endgerätes Fabrikzustand?
· Wenn nein:
Mögliche Massnahme:
 - Das Gerät manuell mit der Standardkonfiguration ab Fabrik neu starten
5. Ist der Redirection-Server korrekt konfiguriert?
6. Ist der Redirection-Server erreichbar?
7. Ist die Telefonzentrale erreichbar?
Mögliche Massnahme:
 - Den Support des Telephonie-Provider kontaktieren

Falls das Problem nicht lösbar ist, melden Sie sich beim Support des Providers mit folgenden Angaben:

- ◇ Telefonnummer des Gerätes, welches Probleme macht
- ◇ Gerätetyp
- ◇ Datum und Zeit des Zeitpunktes, wo das Problem aufgetreten ist
- ◇ Beschreibung des Problems:
"Das VoIP-Endgerät kann seine Konfiguration nicht laden!"

Das VoIP-Endgerät registriert sich nicht bei der Telefonzentrale

Hinweis	Diese Anleitung gilt nur wenn:
----------------	--------------------------------

1. Sie über ein Account zum Self-Care GUI des Providers verfügen.

Für alle anderen Fälle muss das VoIP-Gerät gemäss der Anleitung des Herstellers mit den SIP-Credentials Ihres Telephonie-Providers konfiguriert werden!

Wie äussert sich das Fehlverhalten:

Mit dem Telefon (VoIP-Endgerät) wird das erste mal in Betrieb genommen oder es konnte bereits telefoniert werden (ankommend und abgehend), aber:

- Das VoIP-Endgerät ist ankommend nicht erreichbar

Überprüfung im Teilnehmer-Account des Self-Care GUI:

→ Ritter "Telefone"

Auf die Schaltfläche [Status ...] klicken

- ◇ Bei "Registationen" wird kein "User Agent", keine IP Adresse, kein Kontakt angezeigt

Folgende Bedingungen überprüfen und Massnahmen ergreifen:

1. Sind die Basisbedingungen erfüllt?
2. Hat das VoIP-Endgerät die Konfiguration geladen?
 - Wenn nein:
 - Mögliche Massnahme:
 - Das Gerät manuell oder via Telefonzentrale konfigurieren
3. Was zeigt das Log des VoIP-Gerätes an?
 - Mögliche Massnahme:
 - Gemäss den Angaben des Endgerätes handeln.

Falls das Problem nicht lösbar ist, melden Sie sich beim Support des Providers mit folgenden Angaben:

- ◇ Telefonnummer des Gerätes, welches Probleme macht
- ◇ Gerätetyp
- ◇ Datum und Zeit des Zeitpunktes, wo das Problem aufgetreten ist
- ◇ Beschreibung des Problems:
 - "Das VoIP-Endgerät kann sich nicht registrieren!"

Das VoIP-Endgerät kann keine Verbindungen aufbauen oder empfangen

Wie äussert sich das Fehlverhalten:

Mit dem Telefon (VoIP-Endgerät) konnte bereits telefoniert werden (ankommend und abgehend), aber jetzt:

- Das VoIP-Endgerät kann keine Verbindungen aufbauen oder empfangen:
 - ◇ Nicht von und zu öffentlichen Telefonnummern deren Geräte nachweislich funktionieren
 - ◇ Nicht von und zu privaten vPBX Telefonnummern deren Geräte nachweislich funktionieren

Folgende Bedingungen überprüfen und Massnahmen ergreifen:

1. Sind die Basisbedingungen erfüllt?
2. Hat sich dieses VoIP-Endgerät registriert?
Mögliche Massnahme:
 - Überprüfen, ob das Gerät auf der Telefonzentrale registriert ist
3. Für Probleme bei ankommenden Verbindungen:
 - Ist eine Umleitung aktiv?Mögliche Massnahme:
 - Mit *#00 überprüfen, ob eine Umleitung konfiguriert ist und ggf. mit *00 deaktivieren
 - Bei einer privaten vPBX Telefonnummer vom vPBX Administrator überprüfen lassen, ob die Anrufverteilung noch korrekt sind
4. Für Probleme bei abgehenden Verbindungen:
Mit einem anderen Gerät, z.B. einem Mobilephone oder anderen Telefon derselben vPBX, überprüfen, ob die Zielnummer B erreichbar ist.
 - Wenn nein:
Mögliche Massnahme:
 - Mit dem Telefon-Provider Kontakt aufnehmen
 - Bei einer privaten vPBX Telefonnummer muss evtl. keine, eine 0 oder andere Ziffer vorgewählt werden
 - Ist ein TopStop überschritten?
 - Ist die Zielnummer B durch ein Sperrset blockiert?
 - Mögliche Massnahme:
 - Mit dem vPBX Administrator oder Telefon-Provider Kontakt aufnehmen

Falls das Problem nicht lösbar ist, melden Sie sich beim Support des Providers mit folgenden Angaben:

- ◇ Telefonnummer des Gerätes, welches Probleme macht
- ◇ Datum und Zeit des Zeitpunktes, wo das Problem aufgetreten ist
- ◇ Telefonnummern der beteiligten Geräte:
 - A : Nummer der anrufenden Seite
 - B : Nummer der angerufenen Seite
- ◇ Beschreibung des Problems:
 - A kann niemanden anrufen
 - A kann nicht angerufen werden
 - A kann bestimmte Telefonnummern nicht anrufen:
 - ◇ Welche B Nummer kann nicht angerufen werden

Schlechte, teilweise oder ganz fehlende Sprachübertragung

Wie äussert sich das Fehlverhalten:

Das VoIP-Endgerät kann Verbindungen aufbauen oder empfangen. Die Sprachübertragung war bei früheren Verbindungen in Ordnung, aber jetzt nicht mehr.

- Die Sprachübertragung ist gestört:
 - ◇ B hört A gestört
 - ◇ A hört B gestört
 - ◇ A und B hören sich gegenseitig gestört
- Die Sprachübertragung fehlt teilweise oder ganz:
 - ◇ B hört A nicht
 - ◇ A hört B nicht
 - ◇ A und B hören sich gegenseitig nicht

Folgende Bedingungen überprüfen und Massnahmen ergreifen:

1. Sind die Basisbedingungen erfüllt?
2. Ist der Telefonhörer oder Head-Set korrekt angeschlossen?
3. Ist das Mikrophon des Telefonhörers oder Head-Set eingeschaltet?
4. Tritt das Problem nur mit einem bestimmten Gesprächspartner auf? Wenn ja, sollte ggf. der Gesprächspartner die Lautstärke seiner benutzten Mikrophone, Head-Set überprüfen.
5. Freisprechen produziert oft schlechte Sprachqualität.

Falls das Problem nicht lösbar ist, melden Sie sich beim Support des Providers mit folgenden Angaben:

- ◇ Telefonnummer des Gerätes, welches Probleme macht
- ◇ Datum und Zeit des Zeitpunktes, wo das Problem aufgetreten ist
- ◇ Telefonnummern der beteiligten Geräte:
 - A : Nummer der anrufenden Seite
 - B : Nummer der angerufenen Seite
- ◇ Beschreibung des Problems:
 - Die Sprachübertragung ist gestört:
 - ◇ B hört A gestört
 - ◇ A hört B gestört
 - ◇ A und B hören sich gegenseitig gestört
 - Die Sprachübertragung fehlt teilweise oder ganz:
 - ◇ B hört A nicht
 - ◇ A hört B nicht
 - ◇ A und B hören sich gegenseitig nicht