

Résoudre les problèmes avec les périphériques VoIP

Introduction

Cet article décrit comment l'utilisateur lui-même peut résoudre des problèmes avec un appareil VoIP, par exemple un téléphone VoIP, ou un appareil analogique, comme un télécopieur, sur un réseau de transmission VoIP moderne.

Si l'utilisateur ne peut pas résoudre le problème, il/elle peut trouver ici les informations nécessaires dont il/elle a besoin afin de l'aider efficacement.

Contents

- 1 Meilleure pratique: Comment puis-je commencer à résoudre mon problème?
- 2 Contrôle de base de l'appareil VoIP
- 3 Le dispositif VoIP ne charge pas la configuration à partir du commutateur VoIP
- 4 Le dispositif VoIP ne s'enregistre pas auprès du commutateur VoIP
- 5 Le dispositif VoIP ne peut pas établir ou recevoir des connexions
- 6 Transmission de la parole mauvaise, partiellement ou totalement absente
- 7 Les transmissions FAX ne fonctionnent pas ou ne fonctionnent que partiellement

Meilleure pratique: Comment puis-je commencer à résoudre mon problème?

Bonnes pratiques

1. Vérifiez que le téléphone (appareil VoIP) est correctement connecté.
→ Montrez-moi comment ...
2. Vous essayez de faire fonctionner le téléphone (dispositif VoIP), mais maintenant:
 - ◆ Il ne charge pas sa configuration à partir du commutateur VoIP.
→ Montrez-moi comment vérifier cela...
3. Vous avez déjà été en mesure de passer des appels téléphoniques (entrants et sortants) avec le dispositif VoIP, mais maintenant:
 - ◆ Le téléphone indique sur son écran qu'il n'est pas connecté au commutateur VoIP.
 - ◆ Le téléphone (appareil VoIP) n'est plus disponible pour les appels entrants.
→ Montrez-moi comment vérifier cela...
4. Vous avez déjà été en mesure de passer des appels téléphoniques (entrants et sortants) avec le dispositif VoIP, mais maintenant:
 - ◆ Vous ne pouvez plus établir ou recevoir des connexions.
→ Montrez-moi comment vérifier cela...
5. Vous pouvez passer des appels téléphoniques (entrants et sortants) avec le dispositif VoIP, mais maintenant:
 - ◆ La qualité de la voix est très mauvaise
 - ◆ Mon homologue ne m'entend pas
 - ◆ Je n'entends pas mon homologue
 - ◆ On ne s'entend pas
→ Montrez-moi comment vérifier cela...

Contrôle de base de l'appareil VoIP

Les conditions de base suivantes doivent toujours être vérifiées en premier:

1. Le terminal VoIP est-il correctement connecté à l'alimentation électrique?
Actions possibles:
 - ◆ Remplacer le câble d'alimentation.
 - ◆ Utiliser une prise de courant différente
2. Le terminal VoIP est-il correctement connecté au réseau de données?
· Branchez le câble de données dans le bon port:
 - ◆ Sur le dispositif VoIP
 - ◆ Au niveau du périphérique IP amont (routeur IP, modem xDSL, etc.)Actions possibles:
 - ◆ Remplacer le câble de données
3. Le dispositif VoIP affiche-t-il le comportement et les indicateurs décrits dans son manuel d'utilisation?
Si ce n'est pas le cas:
Actions possibles:
 - ◆ Contactez l'assistance du vendeur ou du fabricant de l'appareil.
4. La connexion à votre réseau de données fonctionne-t-elle?
Si votre connexion Internet pour votre PC et le dispositif VoIP fonctionne via le même dispositif en amont (modem xDSL, modem FTTH (modem à fibre optique), modem câble), l'accès à Internet est-il possible via votre PC?
Je ne sais pas ou si non:
Actions possibles:
 - ◆ Contacter le support du fournisseur d'accès Internet

Attention

- Les câbles d'alimentation défectueux doivent être remplacés!
- Les câbles d'alimentation défectueux peuvent constituer un danger de mort!

Le dispositif VoIP ne charge pas la configuration à partir du commutateur VoIP

Remarque

Ces instructions ne sont valables que si:

1. Vous avez un compte pour l'interface graphique d'autosoins du fournisseur.
2. Le type de périphérique VoIP peut être configuré via l'interface utilisateur graphique du fournisseur.

En cas de doute, contactez le support du fournisseur.

Pour tous les autres cas, l'appareil VoIP doit être configuré selon les spécifications du fabricant!

Comment le problème se manifeste-t-il:

Vous essayez d'utiliser le dispositif VoIP pour la première fois ou après un redémarrage de l'appareil avec la configuration d'usine par défaut, mais:

- Rien ne marche!

Vérifier dans le compte utilisateur de l'interface utilisateur:

→ Onglet "Phones"

Cliquez sur le Bouton [Etat...]

- ◆ Le paramètre "Dernier accès" n'affiche pas la date/heure et l'adresse IP de l'appareil VoIP.
- ◆ Le paramètre "MAC provisioning" n'affiche pas "done".

Vérifier les conditions suivantes et prendre des mesures:

1. Les conditions de base[#TroubleShootingSipDeviceSipDeviceBasic| basic]] sont-elles remplies?
2. Le dispositif VoIP obtient-il une adresse IP après s'être connecté au réseau?
Actions possibles:
 - Vérifier la connexion réseau
 - Vérifier le service DHCP dans votre réseau IP local.
3. L'interface utilisateur Web de l'appareil VoIP est-elle accessible et pouvez-vous vous connecter?
Actions possibles:
 - Vérifier la connexion réseau
 - Si le service DHCP est activé dans votre réseau IP local, vérifiez via l'interface utilisateur du téléphone ou de la console si le dispositif VoIP obtient son adresse IP via DHCP.
4. La configuration du terminal VoIP est-elle par défaut en usine?
5. If no:
Actions possibles:
 - Redémarrer l'appareil manuellement avec la configuration d'usine par défaut (voir le manuel d'utilisation de l'appareil VoIP).
6. Le commutateur VoIP est-il disponible?
ou le serveur de redirection du fabricant du périphérique est-il correctement configuré?
ou le serveur de redirection du fabricant de l'appareil est-il joignable?
Actions possibles:
 - Contacter le support de l'opérateur téléphonique

Si le problème ne peut pas être résolu, contactez le support du fournisseur avec les informations suivantes:

- ◇ Numéro de téléphone de l'appareil à l'origine des problèmes.
- ◇ Type d'appareil
- ◇ Date et heure auxquelles le problème s'est produit.
- ◇ Description du problème:
"Le périphérique VoIP ne peut pas charger sa configuration!"

Le dispositif VoIP ne s'enregistre pas auprès du commutateur VoIP

Remarque	Ces instructions ne sont valables que si:
	<ol style="list-style-type: none">1. Vous avez un compte d'utilisateur pour l'interface utilisateur du fournisseur de soins personnels. <p>Dans tous les autres cas, l'appareil VoIP doit être configuré conformément au mode d'emploi du fabricant avec les informations d'identification SIP correctes de votre opérateur téléphonique!</p>

Comment le problème se manifeste-t-il?:

Le téléphone (appareil VoIP) est utilisé pour la première fois ou il a déjà été possible de faire un appel téléphonique (entrant et sortant), mais:

- Aucune connexion entrante ou sortante ne peut être établie avec le dispositif VoIP.
- Une connexion sortante peut être établie avec le terminal VoIP, mais il n'est pas possible de l'atteindre à l'arrivée.

Vérifier dans le compte utilisateur de l'interface utilisateur:

→ Onglet "Phones"

Cliquez sur le Bouton [Etat...]

- ◇ Lors des "Enregistrements", aucun agent utilisateur, aucune adresse IP, aucun contact n'est affiché.

Vérifier les conditions suivantes et prendre des mesures:

1. Les conditions de base[#TroubleShootingSipDeviceBasic | conditions basiques]] sont-elles remplies?

2. Le dispositif VoIP a-t-il chargé la configuration?
3. Si c'est pas le cas:
 - Actions possibles:
 - Configurer l'appareil manuellement ou via le commutateur VoIP.
4. Que montre le journal de l'appareil VoIP?
 - Actions possibles
 - ◇ Agir selon les instructions du dispositif VoIP.

Si le problème ne peut pas être résolu, contactez le support du fournisseur avec les informations suivantes:

- ◇ Numéro de téléphone de l'appareil à l'origine des problèmes.
- ◇ Type d'appareil
- ◇ Date et heure auxquelles le problème s'est produit.
- ◇ Description du problème:
 - "Le dispositif VoIP ne peut pas s'enregistrer!"

Le dispositif VoIP ne peut pas établir ou recevoir des connexions

Comment le problème se manifeste-t-il?

Le téléphone (terminal VoIP) a déjà pu faire des appels (entrants et sortants), mais maintenant:

- L'appareil VoIP ne peut pas établir ou recevoir des connexions à des numéros de téléphone vPBX publics ou privés dont les appareils fonctionnent de manière vérifiable (par exemple vérifiable avec un téléphone mobile).

Vérifier les conditions suivantes et prendre des mesures:

1. Les conditions de base[#TroubleShootingSipDeviceBasic| conditions basiques]] sont-elles remplies?
2. Est-ce que ce VoIP device registered?
 - Actions possibles:
 - Vérifiez si le périphérique est enregistré sur le VoIP Switch.
3. Pour les problèmes avec les connexions entrantes:
 - Le renvoi d'appel est-il actif?
 - Actions possibles:
 - Vérifiez avec *#00 si un renvoi d'appel est configuré et désactivez avec *00 si nécessaire.
 - Si votre appareil VoIP possède un numéro de téléphone privé vPBX, demandez à l'administrateur vPBX de vérifier si la distribution des appels fonctionne toujours correctement.
4. Pour les problèmes avec les connexions sortantes:
 - Vérifiez avec un autre appareil, par exemple un téléphone mobile ou un autre téléphone du même vPBX, si le numéro de destination souhaité est joignable.
5. If no:
 - Actions possibles:
 - Si vous avez un numéro de téléphone public:
 - ◆ Vérifier si un TopStop a été dépassé?
 - ◆ Le numéro de destination souhaité est-il bloqué par un RuleSet?
 - ◆ Contacter le support de l'opérateur téléphonique
 - Si vous avez un numéro de vPBX privé:
 - ◆ Vérifiez si vous avez besoin d'un 0 en tête de liste, d'un autre chiffre ou d'aucun chiffre pour les appels sortants vers le RTPC.
 - ◆ Vérifier si un TopStop a été dépassé?
 - ◆ Le numéro de destination souhaité est-il bloqué par un RuleSet?
 - ◆ Contacter l'administrateur vPBX

Si le problème ne peut pas être résolu, contactez le support du fournisseur avec les informations suivantes:

- ◇ Numéro de téléphone de l'appareil à l'origine des problèmes.
- ◇ Date et heure auxquelles le problème s'est produit.
- ◇ Numéros de téléphone des appareils participants:
 - A Numéro du côté de l'appelant
 - B Numéro du côté appelé
- ◇ Description du problème:
 - "A ne peut pas passer d'appels"
 - "A ne peut pas recevoir d'appels"
 - "A ne peut pas appeler certains numéros B."

◇ Liste des numéros B qui ne peuvent pas être appelés.

Transmission de la parole mauvaise, partiellement ou totalement absente

Comment le problème se manifeste-t-il?

Le dispositif VoIP peut établir ou recevoir des connexions. La transmission de la voix était bonne sur les connexions précédentes, mais pas maintenant.

- ◇ La transmission de la voix est perturbée:
 - ◇ B entend A perturbé
 - ◇ A entend B perturbé
 - ◇ La transmission de la parole est perturbée dans les deux sens A <-> B
- La transmission de la voix est manquante en partie ou en totalité depuis le début de la connexion:
 - ◇ B n'entend pas A
 - ◇ A n'entend pas B
 - ◇ A et B ne s'entendent pas l'un l'autre.

Vérifier les conditions suivantes et prendre des mesures:

1. Les conditions de base[#TroubleShootingSipDeviceSipDeviceBasic| basic]] sont-elles remplies?
2. Le combiné ou le casque est-il correctement connecté?
3. Le microphone du combiné ou du casque n'est-il pas en sourdine?
4. Les niveaux de volume du haut-parleur et du microphone de votre téléphone sont-ils réglés correctement?
5. Le problème concerne-t-il un partenaire spécifique? Si oui, l'autre partie doit vérifier le volume des microphones, du casque d'écoute et du casque d'écoute utilisés.
6. Souviens-toi:
 - ◆ Le mode mains libres produit souvent une mauvaise qualité vocale.
 - ◆ Les connexions avec les téléphones portables peuvent être interrompues, en particulier lorsque l'interlocuteur est en déplacement.

Si le problème ne peut pas être résolu, contactez le support du fournisseur avec les informations suivantes:

- ◇ Numéro de téléphone de l'appareil à l'origine des problèmes.
- ◇ Date et heure auxquelles le problème s'est produit.
- ◇ Numéros de téléphone des appareils participants:
 - A Numéro du côté de l'appelant
 - B Numéro du côté appelé
- ◇ Description du problème:
 - "La transmission de la voix est perturbée:"
 - ◇ B entend A perturbé
 - ◇ A entend B perturbé
 - ◇ La transmission de la parole est perturbée dans les deux sens A <-> B
 - "La transmission de la voix est manquante en partie ou en totalité depuis le début de la connexion:"
 - ◇ B n'entend pas A
 - ◇ A n'entend pas B
 - ◇ A et B ne s'entendent pas l'un et l'autre.

Les transmissions FAX ne fonctionnent pas ou ne fonctionnent que partiellement

Dans un environnement VoIP, les FAX n'atteignent plus le même degré de fiabilité qu'auparavant dans un environnement analogique ou RNIS. La fiabilité du FAX dépend de divers facteurs tels que le type d'appareil, les réglages de l'appareil et la façon dont l'appareil est connecté au réseau IP. Il dépend également de la qualité de l'émetteur et du récepteur des appareils FAX homologues. En réunissant tous ces facteurs, une transmission peut même ne pas commencer ou chuter de façon inattendue. Les documents transmis peuvent être incomplets.

Les utilisateurs doivent s'attendre à des difficultés croissantes à l'avenir, en particulier pour les transmissions internationales.

Comment le problème se manifeste-t-il?

- La transmission FAX ne démarre pas.
- La transmission FAX est abandonnée.
- Le document transmis est incomplet.

Vérifier les conditions suivantes et prendre des mesures:

1. Régler la configuration de l'appareil FAX:
 - ◆ Réduire la vitesse de transmission au maximum. 9600bds.
 - ◆ Désactiver la correction d'erreur, par ex. EMC
 - ◆ Si l'appareil offre un mode "VoIP", faites-en l'expérience et vérifiez si les résultats sont meilleurs.

Si le problème ne peut pas être résolu, contactez le support du fournisseur avec les informations suivantes:

- ◇ Numéro de téléphone de l'appareil à l'origine des problèmes.
 - ◇ Type d'appareil
 - ◇ Date et heure auxquelles le problème s'est produit.
 - ◇ Numéros de téléphone des appareils participants:
 - A Numéro du côté de l'appelant
 - B Numéro du côté appelé
 - ◇ Description du problème:
 - "La transmission FAX ne fonctionne pas".
- Ne vous attendez pas à des miracles de la part du soutien!