

# Problemen met VoIP oplossen



## Inhoudsopgave

Eerste onderzoek.....	3
1. Herstart het telefoontoestel .....	3
2. Herstart de modem-router, switch en IP-toestellen één voor één.....	3
3. Controleer of er recentelijk zaken in het LAN netwerk zijn veranderd .....	3
4. Check of er storingen zijn.....	3
Niet gebeld worden maar zelf wel kunnen uitbellen .....	4
1. Controleer of het toestel op DND (niet storen) staat .....	4
2. Check of het toestel goed is geconfigureerd.....	4
Wel kunnen uitbellen maar niet gebeld kunnen worden .....	4
1. Controleer de internetverbinding .....	4
2. Controleer de router-firewall .....	4
Niet kunnen bellen en niet gebeld kunnen worden.....	4
1. Controleer of er wel internet is.....	4

*De meeste problemen met internettelefonie worden niet veroorzaakt door een probleem met de telefoniedienst, maar worden veroorzaakt door de internetverbinding, de netwerkkapparatuur of de IP-telefoons. In de meeste gevallen biedt herstart van de apparatuur de oplossing.*

*Hieronder staan enkele algemene suggesties om het probleem zo spoedig mogelijk te verhelpen en enkele handige tips om de oorzaak van het probleem op te sporen zodat deze door een specialist kan worden verholpen.*

## **Eerste onderzoek**

### **1. Herstart het telefoontoestel**

Is er opeens een probleem met één specifiek IP-toestel? Haal dan de stekker uit het toestel, wacht 20 seconden en sluit de stekker weer aan. Wacht tot het toestel weer is opgestart en zich heeft aangemeld. Test of het probleem is opgelost. NB: bij een Gigaset IP DECT toestel moet ook het DECT-basisstation geherstart worden.

### **2. Herstart de modem-router, switch en IP-toestellen één voor één**

Is er opeens problemen met alle IP-telefoons? Dan is de kans klein dat het aan de toestellen ligt. Mogelijk heeft een stroomonderbreking, flinke onweersbui, een korte uitval van de modem-router of onderhoud van een internetprovider gezorgd voor instabiliteit in het netwerk; IP-telefoons zijn hiervoor vaak gevoelig. Wij adviseren om éérst de modem-router te herstarten (doe deze uit, wacht ca. 20 sec en doe deze weer aan). Doe hetzelfde met de switch en tenslotte met alle IPtoestellen. Let erop dat de opstartcyclus van de IP-toestellen niet onderbroken wordt (bv. door tijdens het opstarten de stekker eruit te trekken). Zo krijgt alle apparatuur de kans om zich weer even opnieuw aan te melden.

### **3. Controleer of er recentelijk zaken in uw netwerk zijn veranderd**

Doen problemen zich sinds kort voor? Mogelijk is de ingebruikname van een nieuwe firmware of een nieuw apparaat de oorzaak van het probleem. Denk bv. aan een firmware-update van de modem-router, plaatsing van een nieuwe modem-router omdat er van provider is gewisseld of vervanging van een switch of vervanging van een firewall in het datacenter. Als dit het geval is, probeer te onderzoeken of deze wijziging de oorzaak is en laat deze herstellen.

### **4. Check of er storingen zijn**

Het is mogelijk dat er zich een storing voordoet op de Telador telefooncentrale. Contact ons voor meer informatie.

## Niet kunnen bellen worden maar zelf wel kunnen uitbellen

### 1. Controleer of het toestel op DND (niet storen) staat

Als het toestel niet rinkelt bij een inkomend gesprek, maar de beller rechtstreeks op de voicemail komt, controleer dan of het toestel op DND (niet storen) staat. Dit kan onbewust ingesteld zijn. Vaak herkent men dit aan een afbeelding [DND] in het scherm, of een afbeelding van een rondje met een streepje erin. Als het toestel van DND wordt gehaald, zal deze weer normaal rinkelen.

### 2. Check of het toestel goed geconfigureerd is

Als het toestel niet goed is geconfigureerd kan niet uitgebeld worden en kunnen er geen oproepen worden ontvangen

## Wel uit kunnen bellen maar niet gebeld kunnen worden

### 1. Controleer de internetverbinding

Kan het zijn dat de internetverbinding soms niet beschikbaar is. Op zo'n moment kan ook niet gebeld worden. *TIP: stel voor de zekerheid een doorschakeling in naar een ander (bijv. mobiel) nummer zodat er geen telefoontjes worden mis gelopen, en los het probleem met de internetverbinding op. Zodra de internetverbinding weer stabiel is kan de doorschakeling naar mobiel desgewenst weer worden uitgeschakeld.*

### 2. Controleer de router-firewall

Veel problemen met het ontvangen van inkomende telefonie worden veroorzaakt doordat de router-firewall de VoIP-signalen niet goed doorlaat daardoor de telefoon niet rinkelt of dat de andere partij niets hoort.

- zie de handleiding "Router en Firewallproblemen" en zorg dat verkeer tussen de toestellen en de telefooncentrale niet belemmerd wordt.
- overweeg het gebruik van een VoIP-geschikte router zoals FRITZ!Box of Draytek
- neem contact op met Telador voor advies

## Niet kunnen bellen en niet gebeld kunnen worden

### 1. Controleer of er een internetverkeer mogelijk is

Als er geen werkende internetverbinding is, dan zullen de IP-toestellen zich niet kunnen aanmelden. Neem contact op met de internetprovider om te vragen of er een probleem is. Sommige providers sluiten de internetverbinding bijvoorbeeld af als zij hebben geconstateerd dat de in het LAN netwerk computers een virus hebben opgelopen. Na het opschonen van het netwerk kan de internetverbinding dan worden hersteld. Daarna zullen de telefoontoestellen ook weer goed werken. Via de Telador-telefooncentrale kunnen gesprekken (tijdelijk) worden doorschakeld naar een ander (bijv. mobiel) telefoonnummer.

Neem gerust contact met ons op voor assistentie.

Wij zullen vragen om ons van de volgende gegevens te voorzien:

1. wanneer zijn de problemen begonnen?
2. dag en tijd van een paar recente probleemmeldingen
3. betreft het inkomende of uitgaande gesprekken, of beide?
4. doet het probleem zich op één of op meerdere / alle toestellen voor?
5. wat is het telefoonnummer van de andere beller (bijv. mobiel, vast, etc.)
6. wat is er al ondernomen om het probleem op te lossen en wat was het resultaat?

Geef ons de meldingen snel (liefst binnen 3 uur) door nadat zich problemen voordoen, hoe snellergemeld wordt des te meer loginformatie wij tot onze beschikking hebben.