

Storing zoeken telefonie

Deze instructie is om, hoe om te gaan met een telefonie storing bij een enkele klant, niet van toepassing op opleveringen.

Wanneer alleen een enkele klant een verstoring heeft, dan dient de oorzaak in eerste instantie gezocht te worden bij de klant en niet op het telefonie platform.

Stappen voor storingzoeken bij een klant:

1. Controleer toestel(len)

Bepaald eerst of het een enkel toestel of meerdere toestellen betreft. Bij meerdere toestellen, ga naar stap 2.

Probleem met enkel toestel;

- Controleer het toestel.
- Zet toestel terug naar fabrieksinstellingen.
- Wissel het toestel om met een ander werkend toestel, alleen toestel, niet de kabels.
- Sluit toestel direct op firewall aan.
- Controleer de extensie op de pbx voor afwijkende instellingen.

2. Controleer de internetverbinding

Voor een goede werking van IP telefonie, dient de internetverbinding stabiel te zijn en dienen verstoringen uitgesloten te worden.

Actie; Controleer de internetverbinding op de volgende punten;

- Is de latency/ping tijden lager dan 100ms.
- Is de verbinding stabiel en valt deze niet weg?
- Herstart eventueel de modem / firewall.

3. Controleer de interne apparatuur, zoals netwerkswitches en bekabeling

Een toestel is verbonden met het lokale netwerk ofwel netwerkswitch. Andere apparaten op het netwerk kunnen invloed hebben op de werking van de telefonie. Om deze reden dienen telefoon toestellen bijvoorkeur middels een vlan gescheiden te worden van de computers.

Actie; Bepaal of het netwerk geen negatieve invloed heeft op de werking van de telefonie;

- Andere apparaten los koppelen en enkel 1 of meerdere toestellen enkel en alleen op de netwerkswitch aansluiten.
- Toestellen waar ook een computer op aangesloten zijn, tijdelijk computer loskoppelen.
- Controleer de gezamenlijke componenten, zoals netwerkswitch en firewall.

Unieke FAQ ID: #1518

Auteur:

Laatst bijgewerkt: 2019-10-31 14:28