

Eerste Hulp bij VoIP-problemen

v031112MT

Ondervindt u problemen met bellen of gebeld worden? Vervelend!
De meeste problemen met internettelefonie worden niet veroorzaakt door een probleem met de telefoniedienst, maar door een probleem met / onderbreking van de internetverbinding, netwerkapparatuur of uw IP-apparatuur. In de meeste gevallen biedt herstart van de apparatuur de oplossing.

Hieronder vindt u onze Eerste Hulp bij VoIP-problemen. Wij hopen dat u aan de hand hiervan het probleem snel heeft opgelost, of weet waar het probleem zich bevindt, zodat u het gericht kunt (laten) oplossen, zodat u spoedig weer zorgeloos gebruik kunt maken van CallvoipTelefonie!

Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00
F (050) 820 00 08
E aanvraag@callvoip.nl
W www.callvoiptelefonie.nl

1. Verifieer eerst of u een werkende internetverbinding heeft

Als uw internetverbinding niet werkt kunnen uw toestellen zich niet aanmelden en kunt u niet gebeld worden. Als de internetverbinding is weggefallen, herstart dan uw modem-router, switch en toestellen (in deze volgorde) en wacht telkens ca. 20 sec. tussen uit- en aandoen.

TIP: stel voor de zekerheid een doorschakeling in naar een ander (bv. mobiel) nummer zodat u geen telefoontjes misloopt, en los het probleem met uw internetverbinding op. Zodra de internetverbinding weer stabiel is kunt u de doorschakeling naar mobiel desgewenst weer uitschakelen.

Meet hier de snelheid van uw verbinding: <http://speedtest.ziggo.nl> (upload/download).

Vuistregel: voor 1 VoIP-gesprek van ISDN-kwaliteit heeft u 0,1 Mb/s upload nodig.

2. Check de CallvoipTelefonie supportpagina of er storingen zijn

Het is mogelijk dat er zich een storing voordoet op het CallvoipTelefonie platform.

Raadpleeg www.callvoip.nl/support > actuele meldingen of er sprake is van een storing.

Als dat zo is houden wij u via de storingspagina op de hoogte van nieuws.

3. Zijn de problemen begonnen na een firmware update of vervanging van apparatuur?

Doen problemen zich voor sinds de ingebruikname van:

- een nieuwe internetverbinding of wijziging in uw netwerkconfiguratie?
- een nieuwe modem/router, firewall, switch, etc.?
- een firmware update van uw modem-router, firewall, etc.?

Houdt u er dan rekening mee dat deze wijziging de oorzaak van uw telefoonprobleem kan zijn.

Onderzoek dit door de complexiteit in uw netwerk te reduceren.

4. Controleer of uw toestel op DND (NIET STOREN) staat ingesteld

Kunt u wel uitbellen maar niet meer gebeld worden? Gaat een inkomend gesprek gelijk naar de voicemail? Check dan of de functie DND (Do Not Disturb ofwel Niet Storen) staat ingeschakeld.

Dit kunt u herkennen aan een icoon [DND] of een (knipperend) stopbord in het display. Haal uw toestel van DND af (vaak is hiervoor een aparte knop of doet u dit via de MUTE toets) en test of u weer gebeld kunt worden.

ING BANK 5041280
IBAN NL66INGB0005041280
BIC INGBNL2A
KVK 02066541
BTW NL1041.63.252.B01

5. **Controleer of uw toestel op FORWARDING staat ingesteld**
Ook kan er (per ongeluk) een forwarding op het toestel zijn ingesteld. Vaak ziet u dit ook terug met een icoontje in het display. Check of u in het display andere zaken ziet staan dan bij uw overige toestellen, of raadpleeg de handleiding van het toestel. Maak de forwarding ongedaan en controleer of alles weer naar behoren werkt.
6. **Controleer of uw toestel op de juiste aansluitpoort is aangesloten**
Veel IP-toestellen hebben zowel twee aansluitpoorten:
LAN of INTERNET: om het toestel op uw internetverbinding aan te sluiten
PC of COMPUTER: om uw computer weer achter de telefoon aan te sluiten
Als u de kabel vanaf uw modem/router/switch op poort PC of Computer aansluit, is uw toestel niet aangesloten en kunt u niet bellen. Wissel de kabel om en wacht tot het toestel is opgestart.
7. **Controleer of de telefoon-hoorn op de juiste poort is aangesloten**
Kunt u wel bellen en gebeld worden, maar hoort u niets? En heeft u recentelijk de hoorn verwisseld? Controleer of u het krulsnoer van de hoorn heeft aangesloten op de hoorn-poort en niet op de headsetpoort.
8. **Herstart uw telefoontoestel**
Heeft u 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 dient u het DECT-basisstation te herstarten.
9. **Sluit het toestel aan op de netwerkkabel van een ander toestel dat wel goed werkt**
Als één toestel niet goed werkt, en uw overige toestellen wel, test dan wat er gebeurt als u de niet-werkende telefoon aansluit op de internetkabel (en evt. voeding) van een goed werkende telefoon. Werkt deze daar wel, dan zit het probleem in of vóór de aansluitkabel (bv. kabel niet aangesloten op netwerk of defecte kabel). Doet het toestel het daar ook niet, dan betreft het vermoedelijk een defect aan uw toestel.
10. **Vervang de voedingsadapter of probeer Power-over-Ethernet**
Als een voedingsadapter niet helemaal goed presteert, kan dit rare problemen veroorzaken (bv. verminderde geluidskwaliteit). Check of een voedingsadapter van een ander toestel, dat wel goed werkt, het probleem oplost.
U kunt ook proberen om het toestel aan te sluiten op een PoE-switch: een speciale switch die ervoor zorgt dat het toestel via de netwerkkabel wordt voorzien van voeding. U heeft dan geen aparte voedingsadapter meer nodig.
11. **Herstart uw modem-router, switch en telefoontoestellen één voor één**
Heeft u opeens problemen met al uw IP-telefoons? Dan is de kans klein dat het aan de toestellen ligt. Mogelijk heeft een stroomonderbreking, flinke onweersbui, een korte uitval van uw modem-router of onderhoud van een internetprovider gezorgd voor instabiliteit in het netwerk; IP-telefoons zijn hiervoor vaak gevoelig.
Wij adviseren u om éérst uw (ADSL of kabel-) modem-router te herstarten: doe deze uit, wacht ca. 20 sec en doe deze weer aan. Doe hetzelfde met de switch en tenslotte met uw IP-toestellen. Let erop dat u de opstartcyclus van de IP-toestellen niet onderbreekt (bv. door tijdens het opstarten de stekker eruit te trekken).
Zo krijgt alle apparatuur de kans om zich weer even opnieuw aan te melden.

12. Reduceer de complexiteit: sluit uw telefoon rechtstreeks aan op uw modem-router

Als uw IP-telefoon goed geconfigureerd is, heeft deze enkel een onbelemmerde internetverbinding nodig. Door het IP-toestel even rechtstreeks op uw modem-router in de meterkast aan te sluiten kunt u controleren of hij het daar wel goed doet. Als dat zo is, weet u dat uw toestel goed geconfigureerd is en dat het probleem (de blokkade) zich achter de modem-router bevindt. Bv. een switch die na vervanging of herstart niet meer goed werkt.

13. Controleer de configuratie van uw telefoontoestel

Een enkele keer kan een IP-telefoon haar configuratie verliezen, bijvoorbeeld als u te lang op een bepaalde knop drukt. Een niet cq. onvolledig geconfigureerd toestel werkt niet. Op de meeste toestellen kunt u inloggen via de browser om de configuratie te bekijken. Zie ook evt. meldingen / iconen in het display van uw toestel (bv. geen account > toestel niet goed geconfigureerd) of meldingen die u hoort als u probeert te bellen (bv. 'this password is not valid' > het ingevulde wachtwoord is onjuist).

14. Doen de problemen zich voor als er andere processen actief zijn?

Kan het zijn dat zich problemen voordoen op het moment dat u een online backup draait, of als er zware bestanden naar klanten worden geupload of gedownload? Een tekort aan bandbreedte zorgt voor een geluidsproblemen, haperingen, wegval, digitaal hap-snap geluid, etc. Overweeg de aanschaf van een aparte internetverbinding voor telefonie.
→ neem contact op met CallvoipTelefonie voor mogelijkheden en advies

15. Controleer uw router-firewall op blokkades

Een router vormt de scheidsrechter in uw netwerk en bepaalt welk verkeer wel en niet doorgelaten wordt. Veel modem-routers die door providers worden meegeleverd zijn voorzien van VoIP-mogelijkheden en zijn afgestemd op de telefooncentrale van de internetprovider. Dit kan problemen veroorzaken met diensten van andere VoIP-telefooncentrales. Problemen kunnen zich dan op vele verschillende manieren manifesteren en omdat Voice over IP vele poorten gebruikt hoeven problemen zich niet structureel voor te doen.

Het kan erg veel tijd kosten om een router tot de orde te roepen.

→ zie technote [router- en firewallproblemen] op de Callvoip Supportpagina 6-1-a.

→ overweeg het gebruik van een FRITZ!Box of Draytek modem/router

→ neem contact op met CallvoipTelefonie voor advies

Deze technote wordt u aangeboden door:

CallvoipTelefonie.nl 

CallvoipTelefonie | kennis van VoIP
Koldingweg 19-1
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00

F: 050 – 820 00 08

www.callvoiptelefonie.nl

callvoip@callvoip.nl