

Fehlerleitfaden - Echo bzw. schlechte Qualität bei aktiven Gesprächen

Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen können, die Ursache zu identifizieren, wenn es bei aktiven Gesprächen zu einem Echo bzw. allgemein schlechter Sprachqualität kommt.

Analyseschritte (Basis)

1. Tritt das Fehlerbild bei internen und/oder externen Gesprächen auf?
2. Tritt das Fehlerbild immer oder nur sporadisch auf?
3. Ist ein Benutzer/Telefon von diesem Fehlerbild betroffen oder alle Benutzer/Telefone?
4. Welcher Providerart ist im Einsatz (SIP oder ISDN)?
5. Tritt das Fehlerbild immer auf einer bestimmten Leitung auf?
6. Verändert sich das Fehlerbild, wenn das verwendete ISDN Kabel gegen ein LAN Kabel getauscht wird?
7. Verändert sich das Fehlerbild, wenn in der Firewall "SIP ALG" deaktiviert wird?

Analyseschritte (Logfiles)

In den textbasierenden Logfiles der STARFACE sind Probleme mit der Audioübertragung sehr schwer analysierbar. Der einfachste und schnellste Analyseweg ist es, einen TCPdump anzufertigen und selbigen mit dem Programm "Wireshark" auszuwerten.

Analyse via TCPdump

Zuerst muss ein TCPdump auf der STARFACE erstellt werden, der ein Gespräch aufzeichnet, in dessen Verlauf keine Audiodaten übertragen wurden (siehe auch [Diagnose auf der STARFACE](#) oder [TCPdump auf der STARFACE aktivieren](#)). Für die Analyse mit dem Programm "Wireshark" werden die folgenden Eckdaten benötigt:

1. Genaue Uhrzeit des Gesprächs
2. Art des Anruf (z.B. von intern auf externe Handynummer)
3. Rufnummer, auf die angerufen worden ist
4. Rufnummer, von der aus gerufen worden ist
5. IP-Adresse der STARFACE
6. IP-Adresse aller beteiligten Telefone
7. Art des Providers (ISDN oder SIP)

Weiterführende Links:

1. [Erklärung zur den Digium Karten](#)
2. [Erklärung zur den Sirrix Karten](#)
3. [Übersicht der Portnutzung der STARFACE](#)