

STARFACE Customer Care

Bei einem unerwarteten Verhalten der STARFACE Telefonanlage können die Teams der STARFACE Customer Care Abteilung Unterstützung leisten. Im Vorfeld sollte aber geprüft werden, ob es sich bei dem unerwarteten Verhalten nicht doch nur um einen Konfigurationsfehler handelt.

Auf dieser Seite finden sich komprimiert alle Informationen, die benötigt werden, wenn es zu einem nicht erwarteten Verhalten auf der STARFACE kommt.

Falls ein Ticket erstellt werden muss, finden sich in diesem Bereich auch Informationen, welche Daten zur Bearbeitung eines Tickets erforderlich sind und die Rufnummern der STARFACE Störungshotline, wenn eine Störung bei einem STARFACE Dienst vorliegt.

- [1\) Dokumentation](#)
- [2\) Known Issues](#)
- [3\) Fehlerleitfäden für verschiedene Fehlerbilder](#)
- [4\) Erfassung eines Tickets](#)
- [5\) Meldung einer Störung bei der STARFACE Störungshotline](#)

1) Dokumentation

In der Onlinedokumentation sind die verschiedenen STARFACE Produkte beschrieben:

[Active Directory auf der STARFACE konfigurieren](#)

[Adressbuch der STARFACE nutzen](#)

[Allgemeine Leitungskonfiguration auf der STARFACE](#)

[Allgemeine Telefoneinstellungen auf der STARFACE konfigurieren](#)

[Analyse des Support Logfile für die Version 7.0.0.19 und höher](#)

[Anbindung eines Homeoffice an die STARFACE](#)

[Anbindung via Estos MetaDirectory konfigurieren](#)

[Anrufer-Priorisierung für eine iQueue konfigurieren](#)

[Anruf initiieren in der Weboberfläche der STARFACE](#)

[Ansage einer Voicemailbox konfigurieren als Administrator](#)

[Ansage einer Voicemailbox konfigurieren als Benutzer](#)

[Appliance im Single user modus booten](#)

[Aufbau der Reportdateien der iQueue](#)

[Ausführungsreihenfolge von Modulen konfigurieren](#)

[Ausschalten einer Appliance](#)

[Auswertung für die iQueue konfigurieren](#)

[Authuser bei der Deutschen Telekom ändern](#)

[Automatische Suche der Telefone](#)

[Avatarbild eines Benutzers konfigurieren als Administrator](#)

[Avatarbild konfigurieren als Benutzer](#)

[Backup in die STARFACE importieren](#)

[Beantragung und Portierung von Rufnummern zu STARFACE Connect](#)

[Bedienung der Listenansichten der STARFACE Weboberfläche](#)

[Benutzerspezifische Lese-und Zugriffsrechte auf das MetaDirectory konfigurieren](#)

[Benutzervorlage auf einen Benutzer anwenden als Administrator](#)

[Benutzervorlagen auf der STARFACE konfigurieren](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Alle Rufnummern umleiten"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Besetztlampenfeld"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Direktwahl"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "DTMF"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Einzelne Rufnummer umleiten"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Gruppe An- und Abmelden"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Leere Taste"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Module aktivieren"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Park & Orbit"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Rückruf bei Besetzt"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Rufnummer anzeigen"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Rufnummern umleiten"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Ruhe"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Telefon-basierende URL"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Telefonmenü: Adressbuch"](#)

[Beschreibung der Funktionstaste "Telefonmenü: Ruflisten"](#)

[Beschreibung der XML-RPC-Schnittstelle der iQueue](#)

[Bestehende Gruppe konfigurieren](#)

[Bestehenden Backup-Prozess konfigurieren](#)

[Black- und Whitelist konfigurieren](#)

[Bootfähigen USB-Stick für Neuinstallation erstellen](#)

[Daten eines Benutzers ändern als Administrator](#)

[Detaildaten eines Telefons/Endgeräts](#)

[Eigene Signalisierung auf siptrunk.de](#)

[Erklärung zu der STARFACE Provisionierung](#)

[Erklärung zum RAID-Controller-Manager der STARFACE](#)

[Erklärung zur vorinstallierten STARFACE VM-Edition](#)

[Erstkonfiguration der STARFACE](#)

[estos uaCSTA für SIP Phones auf der STARFACE konfigurieren](#)

[FAQ zur SNOM M400 / M900](#)

[Fax-Journal von der STARFACE exportieren](#)

[Festplatten Monitoring auf der STARFACE](#)

[Funktionstasten für einen Benutzer konfigurieren](#)

[Globale Signalisierung von Rufnummern konfigurieren](#)

[Grandstream HT8xx konfigurieren](#)

[Gruppen für einen Benutzer konfigurieren](#)

[Hinweise zu den Betriebsarten der STARFACE](#)

[History der STARFACE App für Windows](#)

ID-Anzeige auf der STARFACE konfigurieren

iFMC für einen Benutzer konfigurieren

Import von Benutzerkonten via Datei

Import von Kontakten via Datei

Import von neuen Modulen

Integration eines TeMeno Alarmservers

IP-Adresse der STARFACE ermitteln

IP-Beschränkungen auf der STARFACE

iQueue auf der STARFACE konfigurieren

Konfiguration der "CompanyFlex" Produkte

Konfiguration der Fax-Einstellungen als Administrator

Konfiguration einer Gigaset N510 oder Gigaset N720

Konfiguration einer Gigaset N610 / N670 / N870

Konfiguration einer SNOM M400 / M900

Konfiguration eines beroNet-Routers

Konfigurationsanleitungen für All-IP-Produkte

Konfigurieren eines manuellen Telefonkontos

Layout eines Adressbuches konfigurieren

LDAP-Anbindung eines Adressbuches konfigurieren

Leitung für "STARFACE Connect" konfigurieren

Leitung für einen SIP-Provider konfigurieren

Leitung für externes ISDN konfigurieren

Leitung für internen Analoganschluss konfigurieren

Leitung für internes ISDN konfigurieren

Leitung für NGN konfigurieren

Leitungsnutzungsdaten exportieren

Lizenzinformationen auf der STARFACE ablesen

Log-Dateien auf der Weboberfläche der STARFACE einsehen

Logging der Module

Logging der SIP-Pakete aktivieren

Logging für den ISDN-D-Kanal aktivieren

Lokales Monitoring auf der STARFACE

Mailserver auf der STARFACE konfigurieren

Messungen für Gigaset N720 vornehmen

Moderierte Konferenz auf der STARFACE konfigurieren

Modul "Ansage vor Melden" konfigurieren

Modul "Benutzerbezogene Rufsperrung" konfigurieren

Modul "Blacklist für PBX" konfigurieren

Modul "CA Certificate for LDAPS" konfigurieren

Modul "Call-Hunting-Hotline" konfigurieren

Modul "Call-In-Conference" konfigurieren

Modul "Call Through" konfigurieren

Modul "Chefsekretärin" konfigurieren

Modul "Gesprächsmitschnitt Einstellungen" konfigurieren

Modul "Gruppenbezogener Mitschnitt" konfigurieren

Modul "Gruppenbezogene Rufsperrung" konfigurieren

Modul "IVR einstufig" konfigurieren

Modul "IVR mehrstufig" konfigurieren

Modul "Klingeltöne" bis 7.1.1.7 konfigurieren

Modul "Klingeltöne (kostenlos)" ab Version 7.2.0.5 konfigurieren

Modul "Mail2Fax" konfigurieren

Modul "Memo an mich" konfigurieren

Modul "Modcall" konfigurieren

Modul "Redundanz" konfigurieren

Modul "Rückrufbitte per Email" konfigurieren

Modul "STARFACE Archivierung" konfigurieren

Modul "Umleitungsausnahme" konfigurieren

Modul "Update Helper" konfigurieren

Modul "Voicemail Abfrage" konfigurieren

Modul "Zeitgesteuerte Umleitung" konfigurieren

MSN für interne ISDN-Endgeräte konfigurieren

MS Teams Integration für STARFACE konfigurieren

Netzwerkeinstellungen der STARFACE konfigurieren

Netzwerkconfiguration einer Appliance via USB-Stick konfigurieren

Neue Gruppe auf der STARFACE konfigurieren

Neue Konfiguration für ein Modul erstellen

Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen

Neue Macros konfigurieren

Neuen Anlagenverbund auf der STARFACE konfigurieren

Neuen Gerätetyp auf der STARFACE konfigurieren

Neues Backup konfigurieren

Neues Benutzerkonto anlegen

Neues SIP Providerprofil konfigurieren

Neue STARFACE in den Anlagenverbund aufnehmen

Neue Voicemailbox auf der STARFACE konfigurieren

Neuinstallation einer STARFACE Appliance durchführen

Neuinstallation einer STARFACE VM durchführen

Notruf-Nummern auf der STARFACE konfigurieren

Passwort für den root-User

Pfadangaben für den manuellen Aufruf von Funktionen und Features

Pfadangaben für Provisionierung via One Touch (Manuell)

Polycom Soundstation konfigurieren

Provider "Telekom ALL IP" konfigurieren

Provider "Telekom DeutschlandLAN SIP-Trunk" konfigurieren

Provisionierung eines Patton der Reihe 4110 und 4400

Provisionierung eines Pattons der Reihe SN200

Rechte eines Benutzer konfigurieren

Rechte im Anlagenverbund konfigurieren

Roaming mit einer Gigaset N510 IP PRO

Routing auf der STARFACE konfigurieren

Rufnummern für einen Benutzer konfigurieren

Rufnummern von einer Leitung auf eine andere Leitung umziehen

Serverkonfiguration der STARFACE konfigurieren

Sicherheitseinstellungen der STARFACE konfigurieren

Sicherheitseinstellungen für die Telefone auf der STARFACE

Skill-based Routing für eine iQueue konfigurieren

Skills für Benutzer konfigurieren

Spracheinstellung eines Benutzers konfigurieren

Standort im Anlagenverbund konfigurieren

Standort-Routing im Anlagenverbund konfigurieren

STARFACE SBC für MS Teams Inbetriebnahme

STARFACE Unified Communications Interface 3.0.X (UCI)

Statistiken auf der STARFACE erstellen

Symbole der STARFACE Weboberfläche

Systemstatus der STARFACE

Tastenkombinationen am Telefon

TCPdump auf der STARFACE aktivieren

Telefone für einen Benutzer konfigurieren

TFTP-Server auf der STARFACE installieren

Trust-Store der STARFACE konfigurieren

Übersicht der Benutzerkonten

Übersicht der länderspezifischen Sonderrufnummern und Notrufnummern

Übersicht der Portnutzung der STARFACE

Übersicht der vergebenen Rufnummern

Übersicht der vorhandenen Voicemailboxen

Übersichtsliste der konfigurierten Endgeräte auf der STARFACE

Übersichtsliste der Module

Übersichtsliste der Telefon Firmwares

Übersicht über die STARFACE Appliance

Umleitungen für einen Benutzer konfigurieren

Umzug einer STARFACE Connect Leitung auf eine VM oder Appliance

Unterstützte Headsets für die STARFACE App für macOS

Unterstützte Headsets für die STARFACE App für Windows

Update der STARFACE durchführen

Update einer VM auf die Version 7.0.0.19 und höher durchführen

Verbindungsdaten für einen Benutzer oder eine Gruppe exportieren

Verbundene Standorte im Anlagenverbund anzeigen

Vorkonfigurierter Backupprozess „Default“ auf der STARFACE

Wartemusik auf der STARFACE konfigurieren

Webserver auf der STARFACE konfigurieren

Widget der iQueue

Windows Share für Backup konfigurieren

XMPP auf der STARFACE konfigurieren

Zeit und Datum auf der STARFACE konfigurieren

Zentrale Firmwareverteilung auf der STARFACE konfigurieren

Zertifikat für TLS Zugriff hochladen

Zugriff auf die Features der STARFACE mit Gigaset Handsets konfigurieren

Zugriff auf die Weboberfläche der STARFACE

Zuordnung der Lizenztypen

1. A

- academy
- adressbuch
- all_ip
- anlagenverbund
- anzeige
- appliance
- app_mac
- app_win
- auswertung

2. B-F

- backup
- bedienung
- benutzer
- callmanager
- dect
- endgeraete
- estos
- fax
- fehler
- funktionstasten

3. G-K

- gruppen
- hardware
- homeoffice
- ifmc

- installation
 - iqueue
 - isdn
 - konferenz
4. L-O
- leitungen
 - listen
 - lizenzen
 - logging
 - mail
 - mobile
 - module
 - netzwerk
 - notruf
 - organisation
5. P-U
- provider
 - provisionierung
 - routing
 - rufnummern
 - sicherheit
 - support
 - telefone
 - umleitungen
 - update
6. V-Z
- video
 - vm
 - voicemail
 - wartemusik
 - win_ad
 - xmpp

[Handbücher und Dokumente](#)

[Übersicht der STARFACE Downloads](#)

2) Known Issues

Bekannte Bugs werden im STARFACE Support Forum veröffentlicht und auch wie mit dem Fehler umzugehen ist:

[Link zum Bereich "Know Issues" im STARFACE Support Forum](#)



Hinweis: Für den Zugriff auf diesen Bereich des Forums muss ein eigenes Benutzerkonto im Forum erstellt werden.

3) Fehlerleitfäden für verschiedene Fehlerbilder

Für verschiedene Fehlerbilder wurden bereits Fehlerleitfäden erstellt, um Ursache des möglichen Problems besser eingrenzen zu können.

- Fehlerleitfaden - Eingehende Rufe funktionieren nicht
- Fehlerleitfaden - Outlook Connector wird nicht geladen
- Fehlerleitfaden - Telefonieausfall (komplett)
- Fehlerleitfaden - STARFACE NEON funktioniert nicht
- Fehlerleitfaden - Update auf die Version 7.2.1.X oder höher bleibt bei 98% stehen
- Fehlerleitfaden - Echo bzw. schlechte Qualität bei aktiven Gesprächen
- Fehlerleitfaden - Funktionstasten lassen sich nicht auf ein Fanvil Telefon übertragen
- Fehlerleitfaden - Telekom Deutschland LAN SIP-Trunk verliert die Verbindung
- Fehlerleitfaden - Provisionierung eines Telefons nicht möglich
- Fehlerleitfaden - Eingehende Faxe funktionieren nicht
- Fehlerleitfaden - Ausgehende Faxe funktionieren nicht
- Fehlerleitfaden - Anmeldung mit STARFACE Mobile Apps nicht möglich
- Fehlerleitfaden - Ausgehende Rufnummernsignalisierung
- Fehlerleitfaden - Anrufe werden nicht in der STARFACE Mobile App signalisiert
- Fehlerleitfaden - Durchsuchen des Adressbuch in der Mobile App für iOS nicht möglich
- Fehlerleitfaden - D7 Erweiterungsmodule von SNOM funktioniert nicht hintereinander
- Fehlerleitfaden - Nur einseitige Tonübertragung
- Fehlerleitfaden - MS Teams Integration für STARFACE meldet fehlende Rechte
- Fehlerleitfaden - Headset Mode bei SNOM funktioniert nicht
- Fehlerleitfaden - Falsche Uhrzeit
- Fehlerleitfaden - VM (Version 6.7.0.18) lässt sich nicht updaten
- Fehlerleitfaden - Telefon/Endgerät verliert Verbindung zur STARFACE Cloud

4) Erfassung eines Tickets

Kann das unerwartete Verhalten mit den o. g. Informationen nicht behoben werden, kann ein Ticket beim STARFACE Support erstellt werden.

Um ein Ticket bearbeiten zu können, benötigt der Support immer zwingend die Daten, die auf der folgenden Seite aufgeführt werden:

[Benötigte Informationen zu einem Ticket.](#)

5) Meldung einer Störung bei der STARFACE Störungshotline

Handelt es sich bei dem unerwarteten Verhalten aller Voraussicht nach um eine Störung eines STARFACE Services, kann die Störung über die STARFACE Störungshotline gemeldet werden.

Die Rufnummern der Störungshotline und Informationen zu vorab zu prüfenden Fehlerursachen finden sich auf der Seite:

[STARFACE Störungshotline und Fehlerleitfäden](#)