

STARFACE Störungshotline und Fehlerleitfäden

- [Störungshotline zu STARFACE Diensten](#)
- [Was kann NICHT über die Störungshotline gemeldet werden?](#)
- [Allgemeine Hinweise zu Telefoniestörungen \(Clouds und Appliances / VMs\)](#)
- [STARFACE Clouds](#)
- [STARFACE Connect](#)
- [STARFACE DSL](#)
- [Sonstige Dienste](#)
- [Was muss die Störungsmeldung enthalten?](#)

Störungshotline zu STARFACE Diensten

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.

In den folgenden Kapiteln finden sich Hinweise und Fragestellungen, mit deren Hilfe geprüft werden kann ob es sich um eine STARFACE Störung handelt oder ggf. andere Ursachen vorliegen.

Die Störungshotline ist rund um die Uhr unter den folgenden Rufnummern erreichbar:

Aus Deutschland:

+49 721 50959 580

+49 721 151042180

Aus Österreich:

+43 1 235008080

Aus der Schweiz:

+41 61 5630608

Bereits gemeldete Störungen:

<https://support.starface.de/status/>

Ausschließlich von STARFACE Partnern können Störungen zu den folgenden Bereichen gemeldet werden:

- STARFACE Clouds
- Sonstige STARFACE Dienste (Partner-Portal, Cloud-Management, Push-Server, Infrastruktur)

Neben STARFACE Partnern können auch Endkunden Störungen zu folgenden Bereichen melden:

- STARFACE Connect
- STARFACE DSL

Generell sollten Störungen aber zunächst von dem STARFACE Partner geprüft werden, der die Anlage betreut, um lokale oder anderweitige Ursachen auszuschließen.

Was kann NICHT über die Störungshotline gemeldet werden?

Folgende Störungen können **nicht** über die Störungshotline gemeldet werden:

Ausfälle, ...

- die durch Konfiguration, Installation, Update oder Modifikation einer Anlage verursacht wurden (auch bei Clouds!)
- von Leitungen anderer Provider (Telekom, Vodafone, Gamma, etc.)
- von Hardware (Telefone, Headsets), einschließlich STARFACE Hardware wie Appliances
- von VMs die im Rechenzentrum des Kunden bzw. STARFACE Partners betrieben werden

Es können ebenfalls **keine allgemeinen Anfragen** oder **Support-Tickets** über die Störungshotline gemeldet werden. Die Störungshotline dient der Annahme von Störungen und deren interne Weiterleitung.

Beratung oder Support gehören nicht zum Umfang der Hotline.

Allgemeine Hinweise zu Telefoniestörungen (Clouds und Appliances / VMs)

Einige vermeintliche "Störungen" sind jedoch keine und können durch eigene Prüfungen oder einfache Schritte selbst behoben werden. Hierbei handelt es sich um allgemeine Hinweise, die auch auf lokale Appliances oder VMs angewandt werden können.

Eine Störung kann jedoch nur gemeldet werden, wenn sich durch die Prüfung der folgenden Punkte herausstellt, dass einer der o. g. STARFACE Dienste betroffen ist.

Es können keine Gespräche (ein- oder ausgehend) über die Anlage geführt werden

Können keine Gespräche geführt werden, sind die folgenden Punkte zu prüfen:

- Ist die Leitung registriert? (siehe [Leitung für einen SIP-Provider konfigurieren](#))
- Sind die Leitung und die Rufnummern richtig konfiguriert? (siehe [Leitung für einen SIP-Provider konfigurieren](#))
- Sind die Rufnummern einem Benutzer / einer Gruppe zugeordnet? (siehe [Rufnummern für einen Benutzer konfigurieren](#))
- Ist eine Umleitung oder iFMC konfiguriert? (siehe [Umleitungen für einen Benutzer konfigurieren](#))
- Sind die Netzwerk- und Firewallinstellungen richtig konfiguriert? (siehe [Netzwerkeinstellungen der STARFACE konfigurieren](#) und [Übersicht der Portnutzung der STARFACE](#))
- Ändert sich das Fehlerbild nach einem Neustart der Anlage?

Besteht das Problem immer noch?

Bei Verwendung eines anderen Providers:

- Können Gespräche geführt werden, wenn testweise STARFACE Connect eingerichtet wird?
- **In diesem Fall muss die Störung beim Provider gemeldet werden.**

Bei Verwendung von STARFACE Connect:

- Können Gespräche geführt werden, wenn testweise ein SIP-Trunk eines anderen Providers eingerichtet wird?
- Bei ausgehenden Gesprächen: Ist das im Kunden-Center eingestellte Tageslimit erreicht?
- **Ist die Anlage mit einem anderen Provider erreichbar und das Tageslimit nicht erreicht, ist das Connect-Team oder die STARFACE Störungshotline zu kontaktieren.**

STARFACE Clouds

Die Weboberfläche der Cloud ist nicht erreichbar

- Wurde die richtige URL im Browser eingegeben?
- Ist die URL erreichbar, nachdem der Cache des Browsers und der DNS-Cache des Betriebssystems gelöscht wurde?
- Ist die URL von einem anderen Standort oder über das Mobilfunknetz erreichbar?
 - In diesem Fall ist die Blacklist der Anlage zu prüfen. (siehe [Black- und Whitelist konfigurieren](#))

Telefone sind nicht mehr angemeldet und nicht erreichbar

- Sind im PBX-Log der Cloud Einträge zu dem betroffenen Endgerät mit den Stichwörtern "UNREACHABLE" oder "LAGGED" vorhanden?
 - In diesem Fall handelt es sich in der Regel um ein NAT-Problem, dessen Lösung darin besteht das NAT Timeout der Firewall auf 61 Minuten zu erhöhen.
- Sind die Netzwerk- und Firewallinstellungen richtig konfiguriert? (siehe [Netzwerkeinstellungen der STARFACE konfigurieren](#) und [Übersicht der Portnutzung der STARFACE](#))

Die Cloud ist nicht gestartet oder reagiert nicht mehr

- Ist die Cloud über das Partner-Portal gestartet bzw. neugestartet worden?

STARFACE Connect

Generelle Telefonie-Störungen

Die generellen Fragen und Lösungsansätze entsprechen denen, die im ersten Kapitel "Telefonische Verbindungen allgemein (Clouds und Appliances / VMs)" beschrieben werden.

Prüfung der Kommunikation zwischen Anlage und Leitung

Im Connect-Portal besteht die Möglichkeit zu prüfen, ob in regelmäßigen Abständen eine Kommunikation zwischen Leitung und Anlage stattfindet. Im Bereich SIP-Debug ist der Austausch zwischen der Anlage und der Leitung innerhalb der letzten Stunde zu finden. Es sollte regelmäßig der Status 200 OK ersichtlich sein.

Prüfung der eingehenden und ausgehenden Anrufe nach Fehlercodes

Im Connect-Kundenportal besteht im Bereich SIP Debug die Möglichkeit, eingehende und ausgehende Anrufe auf bestimmte Fehlercodes hin zu analysieren: Fehler 404, 480, 500, 503.

Sind diese Fehlercodes sehr häufig zu finden, ist das Connect-Team oder die STARFACE Störungshotline zu kontaktieren.

Das Kunden-Center kann nicht geöffnet werden

- Wurde die richtige URL im Browser eingegeben?
- Ist die URL erreichbar, nachdem der Cache des Browsers und der DNS-Cache des Betriebssystems gelöscht wurde?
- Ist die URL von einem anderen Standort oder über das Mobilfunknetz erreichbar?

STARFACE DSL

Es kann keine Verbindung mit dem Internet hergestellt werden

- Leuchtet die DSL-LED des Routers dauerhaft?
- Ändert sich der Zustand der LED nach einem Neustart des Routers?
- Ist die FritzBox entsprechend der folgenden Anleitung konfiguriert: [STARFACE_DSL_Fritzbox_7530](#)

Es leuchten keine LEDs an der FritzBox

- Ändert sich der Zustand der LEDs, nachdem die FritzBox für mindestens 30 Sekunden vom Stromnetz getrennt wurde?

Sonstige Dienste

Das Partner-Portal ist nicht erreichbar

- Wurde die richtige URL im Browser eingegeben?
- Ist die URL erreichbar, nachdem der Cache des Browsers und der DNS-Cache des Betriebssystems gelöscht wurde?
- Ist die URL von einem anderen Standort oder über das Mobilfunknetz erreichbar?

Es kommen keine Anrufe auf einem iPhone an (Push-Server)

- Sind die Netzwerk- und Firewall-Einstellungen richtig konfiguriert? (siehe [Netzwerkeinstellungen der STARFACE konfigurieren](#) und [Übersicht der Portnutzung der STARFACE](#))

Was muss die Störungsmeldung enthalten?

Melder	
Firma	
Vorname Nachname	
E-Mail Adresse	
Telefon	
STARFACE Partner oder Endkunde?	
Störung	
Gestörter Dienst: • Cloud • Connect • DSL • Sonstiges (bitte spezifizieren)	
Bei Clouds: Name der Cloud (z. B. maxmuster.starface-cloud.com)	

Bei Connect: Serverlizenz der Anlage	
Bei DSL: Serverlizenz der Anlage oder DSL-Bestellnummer	
Beschreibung der Störung	