

# Guide d'erreurs - Mise au point d'un téléphone pas possible

## Description :

Ce guide d'erreurs comporte une description des différentes étapes d'analyse, susceptibles d'aider à identifier la raison, si un téléphone ne peut pas être mis au point. Concernant la mise au point, il faut aussi respecter la documentation [Explication de la mise au point de STARFACE](#). À cette première étape, il faut vérifier le type de mise au point qui est pris en charge par chaque téléphone.

Pour les téléphone connectés en externe, il faut aussi respecter la documentation [Connexion d'un Homeoffice au STARFACE](#).

## Étapes d'analyse (base)

1. Le téléphone a-t-il reçu une adresse IP ?
2. L'adresse IP du téléphone est-elle dans le même sous-réseau que STARFACE ?
3. L'adresse IP du téléphone est-elle éventuellement saisie dans la [Blacklist de STARFACE](#) ?
4. La mise au point [automatique](#) sur STARFACE est-elle active ?
5. Un [filtre MAC est-il](#) actif ou bien l'adresse MAC doit-elle être encore ajoutée ?
6. La mise au point fonctionne-t-elle si le [chemin vers STARFACE](#) est saisi manuellement sur l'interface web du téléphone ?
7. Une mise au point est-elle possible une fois le téléphone rétabli aux paramètres d'usine ?
8. Dans le [journal autoprov au Loglevel « DEBUG »](#), une tentative de mise au point est-elle visible ?
9. Uniquement les modèles de Fanvil - Les téléphones ont-ils accès via HTTPS à « [fdps.fanvil.com](#) » ?

## Étapes d'analyse (Logfiles)

Dans le Logfile dénommé « Autoprov » (voir aussi [Consulter les fichiers journaux sur l'interface web de STARFACE](#)), il est possible de vérifier sur STARFACE si le téléphone tente de se mettre au point. Il est conseillé de régler le Loglevel du Logfile sur « Tout » pour pouvoir consulter plus d'informations.