

Guide d'erreurs - Transmission du son d'un seul côté

Description :

Ce guide d'erreurs comporte une description des différentes étapes d'analyse, susceptibles d'aider à délimiter la raison de la transmission du son d'un seul côté.

Étapes d'analyse (base)

1. L'image d'erreur apparaît-elle toujours ou ponctuellement ?
2. Cette image d'erreur concerne-t-elle un utilisateur/téléphone ou tous les utilisateurs/téléphones ?
3. Quel côté de la conversation ne s'entend pas ?
4. Des modifications ont-elles été apportées à la structure de réseau ou au pare-feu existants ?
5. Quel type de fournisseur est utilisé (SIP ou ISDN) ?

Étapes d'analyse (Logfiles)

Dans les Logfiles textuels de STARFACE, les problèmes de transmission sonore sont très difficiles à analyser. La méthode d'analyse la plus simple et rapide consiste à élaborer un TCPdump et à analyser celui-ci avec le programme « Wireshark ». Par ailleurs, il faut impérativement vérifier le pare-feu ou toute la structure du réseau au niveau du transfert du port 10 000 à 20 000 (voir aussi [Aperçu de l'utilisation du port de STARFACE](#)).

Analyse via TCPdump

Il faut tout d'abord créer un TCPdump sur STARFACE, lequel enregistre une conversation au cours de laquelle aucune donnée audio n'a été transmise (voir aussi [Diagnostic sur STARFACE](#) ou [Activer le TCPdump sur la STARFACE](#)). Pour l'analyse avec le programme « Wireshark », les données clés suivantes sont nécessaires :

1. Heure exacte de la conversation
2. Type d'appel (p. ex. de numéro de téléphone portable interne à externe)
3. Numéros de téléphone de réception d'appels
4. Numéros de téléphone d'émission d'appels
5. Adresse IP de STARFACE
6. Adresse IP de tous les téléphones participants
7. Type de fournisseur (ISDN ou SIP)