

Fehlerleitfaden - Anmeldung mit STARFACE Mobile Apps nicht möglich

Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen eine mögliche Fehlerursache zu identifizieren, wenn eine Anmeldung an der STARFACE Mobile App nicht möglich ist.

Analyseschritte (Basis)

1. Ist ein bestimmter Benutzer oder alle Benutzer von dem Problem betroffen?
2. Ist nur ein bestimmtes Endgerät oder alle vorhandenen Endgeräte betroffen?
3. Wurde der [XMPP-Server korrekt konfiguriert](#)?
4. Wurde in der STARFACE Mobile App die korrekte [Adresse des XMPP-Servers](#) eingetragen?
5. Verändert sich das Fehlerbild nach einem Neustart der STARFACE?
6. Ist die notwendige Lizenz auf der STARFACE eingespielt (Nur bei Nutzung der Softphone-Funktionalität)?
7. Ist das Recht „App Premium-Funktionen“ für den Benutzer aktiviert (Nur bei Nutzung der Softphone-Funktionalität)?
8. Wurden alle notwendigen Ports korrekt freigegeben (siehe Cheatsheet)?
9. Wurden alle Einstellungen auf der STARFACE passend vorgenommen (siehe Cheatsheet)?
10. Verändert sich das Fehlerbild, wenn auf der Firewall "SIP ALG" deaktiviert?

Cheatsheet



Cheatsheet zu de... (Allgemein).pdf