

Fehlerleitfaden - Provisionierung eines Telefons nicht möglich

Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen können, die Ursache zu identifizieren, wenn ein Telefon sich nicht provisionieren lässt.

Betreffend der Provisionierung ist auch die Dokumentation [Erklärung zu der STARFACE Provisionierung](#) zu beachten. Im ersten Schritt sollte geprüft werden, welche Provisionierungsart von dem jeweiligen Telefon unterstützt wird.

Bei extern angebundenen Telefonen ist auch die Dokumentation [Anbindung eines Homeoffice an die STARFACE](#) zu beachten.

Analyseschritte (Basis)

1. Hat das Telefon eine IPv4-Adresse bekommen?
2. Ist die IPv4-Adresse des Telefons im gleichen Subnetz wie die STARFACE?
3. Ist die IPv4-Adresse des Telefons möglicherweise in der [Blacklist der STARFACE](#) eingetragen?
4. Ist die [Autoprovisionierung](#) auf der STARFACE aktiv?
5. Ist in den [allgemeinen Telefoneinstellungen](#) unter "Verwendete Serveradresse" die korrekte Adresse ausgewählt?
6. Ist ein [MAC-Filter](#) aktiv und die MAC-Adresse muss noch hinzugefügt werden?
7. Funktioniert die Provisionierung, wenn der [Pfad zur STARFACE](#) manuell auf der Weboberfläche des Telefons eingetragen wird?
8. Ist eine Provisionierung möglich, nachdem das Telefon in die Werkseinstellungen zurückgesetzt worden ist?
9. Ist im [autoprov-Log auf Loglevel "DEBUG"](#) ein Provisionierungsversuch zu sehen?
10. Nur Modelle von Fanvil - Haben die Telefone Zugriff via HTTPS auf "fdps.fanvil.com"?
11. Nur Cloud - Wurde die MAC-Adresse im Cloud Management Portal erfolgreich hinzugefügt?

Analyseschritte (Logfiles)

Im Logfile mit dem Namen "Autoprov" (siehe auch [Log-Dateien auf der Weboberfläche der STARFACE einsehen](#)) kann der STARFACE geprüft werden, ob das Telefon versucht sich zu provisionieren. Es wird empfohlen das Loglevel des Logfiles auf "All" umzustellen, um mehr Informationen einsehen zu können.

Vorgehen bei Telefonen die bereits an eine Cloud angebunden waren

War ein Telefon bereits an einer anderen Cloud registriert, muss die MAC Adresse des Telefons vom Redirection Server des jeweiligen Herstellers gelöscht werden. Erst nach dieser Löschung lässt sich das Telefon wieder an eine neue Cloud anbinden.

1) Yealink

Bei dem Hersteller Yealink muss dafür ein Ticket über die folgende Webseite eröffnet werden:

<https://ticket.yealink.com/page/create-ask.html>

2) SNOM

Unter folgendem Link ist beschrieben, wie eine Löschung vom Redirection Server des Herstellers SNOM erfolgt:

[Link zur Dokumentation von SNOM](#)