

Fehlerleitfaden - Telefon/Endgerät verliert Verbindung zur STARFACE Cloud

Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen können die Ursache zu identifizieren wenn ein Telefon oder Endgerät (immer wieder) die Verbindung zur STARFACE Cloud verliert.

Analyseschritte (Basis)

1. Ist nur ein Telefon oder Endgerät davon betroffen oder alle?
2. Welchen Status wird für das Telefon oder Endgerät in der [Übersicht der Telefone](#) angezeigt?
3. War das Telefon oder Endgerät bereits erfolgreich registriert?
4. Gab es Änderungen an der Firewall / dem Router / der Netzwerkinfrastruktur?
5. Sind die entsprechenden Ports in der Firewall bzw. dem Router hinter dem das Telefon ist freigegeben? (siehe auch [Übersicht der Portnutzung der STARFACE](#))
6. Sind die NAT-Einträge in dem Router bzw. der Firewall korrekt (siehe Anmerkung unten)
7. Verändert sich das Fehlerbild, wenn der Intervall der Keep-alive-Pakete auf der Weboberfläche des betroffenen Telefons reduziert wird (z.B. auf 30 Sekunden)?

Analyseschritte (Logfiles)

Im Logfile mit dem Namen "PBX" kann geprüft werden, ob eine Fehlermeldung mit dem Muster "peer <Name des Telefonkontos> is now UNREACHABLE" (siehe auch [Log-Dateien auf der Weboberfläche der STARFACE einsehen](#)) zu finden ist. Sollte dies der Fall sein, müssen unbedingt die Anmerkungen zu NAT beachtet werden.

Anmerkungen zu NAT

Es ist zu beachten, dass in den meisten Cloud Umgebungen auf Seite der Kunden geNATet wird. Das bedeutet, alle Telefone und Endgeräte haben für die STARFACE dieselbe externe IP-Adresse.

Die Zuordnung eines durch die STARFACE angesprochenen Telefons/Endgeräts erfolgt nicht durch eine eigene IP-Adresse des Telefons, sondern durch den lokalen Router im Kundennetz. Standardmäßig senden die Telefone, die von STARFACE autoprovisioniert wurden, alle 60 Sekunden ein Keep Alive Paket, um den Eintrag in der NAT Tabelle des Routers auf Kundenseite zu erneuern. Hält der Router die Einträge der NAT Tabelle kürzer als 60 Sekunden, ist das Telefon aus Sicht der STARFACE nicht mehr erreichbar.

Der Intervall der Keep Alive Pakete der Telefone an die STARFACE ist nicht anpassbar, damit ist die einzige Lösung, die "Bestandsdauer" der NAT Tabelle im Router auf mindestens 61 Sekunden einzustellen.