

Fehlerleitfaden - Telefonieausfall (komplett)

Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen können, die Ursache eines akuten Komplettausfalls der Telefonie zu analysieren.

Analyseschritte (Basis)

1. Sind sowohl ein- und ausgehende Rufe betroffen?
2. Ist auch die interne Telefonie betroffen?
3. Sind alle Zielnummern betroffen?
4. Welchen Status zeigt die genutzte Leitung im Leitungsbereich der STARFACE?
5. Ändert sich das Fehlerbild nach einem Neustart der betroffenen Leitung bzw. der STARFACE?
6. Ändert sich das Fehlerbild nach einem Neustart externer Komponenten wie z.B. NTBAs oder Routern?
7. Ändert sich das Fehlerbild nach Kreuztausch der verwendeten Ports (Nur bei ISDN-Karten)?
8. Gab es Änderungen an der vorhandene Netzwerkinfrastruktur (z.B. Firewallregeln oder DHCP-Server)

Analyseschritte (Logfiles)

In den beiden Logfiles "full" und "support" in der Weboberfläche der STARFACE (siehe auch [Log-Dateien auf der Weboberfläche der STARFACE einsehen](#)) kann z.B. geprüft werden ob eingehende Rufe die STARFACE überhaupt erreichen oder mit welchem Status ein ausgehender Ruf abbricht.

Nähere Information zur Analyse des Logfiles "support" finden sich auch unter [Analyse des Support Logfile für die Version 7.0.0.19 und höher](#).

Weiterführende Links

1. [Logging für den ISDN-D-Kanal aktivieren](#)
2. [Logging der SIP-Pakete aktivieren](#)
3. [TCPdump auf der STARFACE aktivieren](#)