

# Fehlerleitfaden - Telekom DeutschlandLAN SIP-Trunk verliert die Verbindung

## Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen können eine mögliche Fehlerursache zu identifizieren wenn der [Telekom DeutschlandLAN SIP-Trunk](#) wiederholt die Verbindung verliert und nicht registriert ist.

## Analyseschritte (Basis)

1. Tritt der Fehler immer zu einer bestimmten Uhrzeit bzw. in regelmäßigen Abständen auf?
2. Tritt der Fehler schon seit der Einrichtung der Leitung auf oder erst seit einem bestimmten Zeitpunkt (z.B. nach Änderungen am Netzwerk)?
3. Registriert sich die Leitung wieder korrekt, wenn ein [Neustart der Dienste](#) auf der STARFACE durchgeführt wird?
4. Welches Routermodell wird verwendet (Hersteller, Modellbezeichnung, Firmwareversion usw.)?

## Analyseschritte (Logfiles)

In dem Logfile "PBX" in der Weboberfläche der STARFACE (siehe auch [Log-Dateien auf der Weboberfläche der STARFACE einsehen](#)) kann geprüft werden, ob die STARFACE weiterhin regelmäßig versucht die Leitung zu registrieren und welche Rückmeldung erfolgt.

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

## Lösung 0

Alle hier aufgeführten Lösungsansätze können nacheinander ausprobiert werden und auch in Kombination miteinander.

## Lösung 1

In einigen Fällen konnte eine Verbesserung der Leitungsstabilität erreicht werden, in dem der Parameter "qualify" im SIP-Provider-Profil auf "yes" umgestellt wurde. Dazu muss das bestehende SIP-Provider-Profil "Telekom DeutschlandLAN SIP-Trunk" bearbeitet und kopiert werden (siehe auch [Neues SIP Providerprofil konfigurieren](#)). Das selbst erstellte und modifizierte SIP-Provider-Profil muss dann aus der Liste der SIP-Provider-Profile ausgewählt werden.

## Lösung 2

In einigen Fällen ist es vorgekommen, dass die Server des Providers die Verschlüsselung der Leitung nicht unterstützt haben. In diesen Fällen muss der Parameter "encryption" im SIP-Provider-Profil auf "no" umgestellt wurde. Zusätzlich muss der Parameter „Transport“ auf „TCP“ gestellt werden Um diese beiden Anpassungen vorzunehmen muss das bestehende SIP-Provider-Profil "Telekom DeutschlandLAN SIP-Trunk" bearbeitet und kopiert werden (siehe auch [Neues SIP Providerprofil konfigurieren](#)). Das selbst erstellte und modifizierte SIP-Provider-Profil muss dann aus der Liste der SIP-Provider-Profile ausgewählt werden.



**Hinweis:** Durch dieses Vorgehen wird die Verschlüsselung zwischen der STARFACE und dem Provider deaktiviert!

## Lösung 3

In einigen Fällen konnte eine Verbesserung der Leitungsstabilität erreicht werden, in dem der Parameter "transport" im SIP-Provider-Profil auf "tcp" umgestellt wurde. Dazu muss das bestehende SIP-Provider-Profil "Telekom DeutschlandLAN SIP-Trunk" bearbeitet und kopiert werden (siehe auch [Neues SIP Providerprofil konfigurieren](#)). Das selbst erstellte und modifizierte SIP-Provider-Profil muss dann aus der Liste der SIP-Provider-Profile ausgewählt werden.

## Lösung 4

In einigen Fällen konnte eine Verbesserung der Leitungsstabilität erreicht werden, in dem bei dem Parameter "port" im SIP-Provider-Profil der Wert "5060" eingetragen wurde. Dazu muss das bestehende SIP-Provider-Profil "Telekom DeutschlandLAN SIP-Trunk" bearbeitet und kopiert werden (siehe auch [Neues SIP Providerprofil konfigurieren](#)). Das selbst erstellte und modifizierte SIP-Provider-Profil muss dann aus der Liste der SIP-Provider-Profile ausgewählt werden.

## Lösung 5

Wird ein LANCAM Router der Deutschen Telekom verwendet, kann es die Leitungsstabilität positiv beeinflussen, wenn das TCP-Aging auf dem Router auf 600 Sekunden hochgesetzt wird.