

# Analyse des Support Logfile für die Version 7.0.0.19 und höher

Das **support.log** ist ein STARFACE Aktivitätsprotokoll, es beinhaltet alle wichtigen Meldungen für die Telefonie. Es ist wurde mit dem Ziel entwickelt leicht verständlich und sehr gut lesbar zu sein. Der folgende Artikel erklärt den Aufbau, Struktur und erklärt die wichtigsten Log-Einträge.

- Aufbau des Protokolls
  - Allgemein
  - Eingehender Anruf
  - Ausgehender Anruf
  - Module
- Szenarien & Fehlerfälle
  - Ausgehender Anruf über Tastenfeld
  - Benutzeranmeldung am Telefon
  - Weiterleitungen
  - Pick eingehender Anruf
  - DTMF (dual-tone multi-frequency) Töne
  - Ausgehender Anruf - Keine Leitung gefunden

## Aufbau des Protokolls

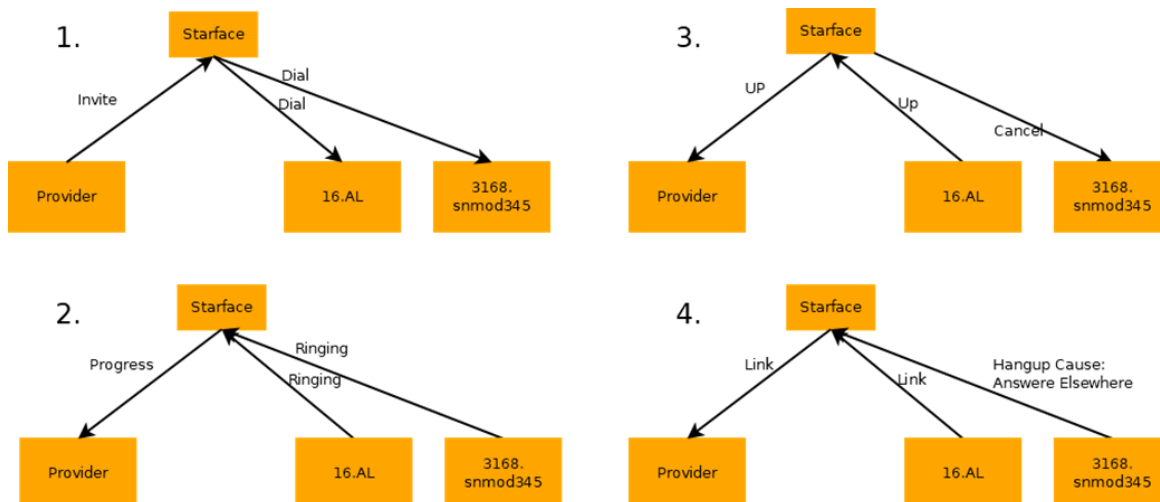
### Allgemein

Jeder Logauszug enthält immer folgende Einträge:

Eintrag	Beschreibung
[ 2021-04-26 10:16:12,662 ]	Exakter Zeitstempel
[ 0002 ]	Individuelle <b>Anruf-ID</b> , beginnt nach Dienste-Neustart bei 0 und zählt fortlaufende die Anrufe <b>Anruf-ID ist einmalig und steht für einen bestimmten Anruf</b>
***** Call created *****	Anrufs-Protokollierung gestartet
***** Call finished *****	Anruf-Protokollierung beendet

### Eingehender Anruf

Visualisierung des Verbindungsaufbau (beispielhaft):



Beispiel:

```

[2021-04-26 10:16:12,659] [ ---- ] Incoming call from line 'LEITUNG'
[2021-04-26 10:16:12,660] [ ---- ] Found extension on line 'LEITUNG'(1002) 0049721987334020
[2021-04-26 10:16:12,662] [ 0002 ] ***** Call created *****
[2021-04-26 10:16:12,663] [ 0002 ] Starting call routing: SIP/072198733400-00000002 dial number
0049721987334020 CallerId [number=0049721151041184]
[2021-04-26 10:16:12,745] [ 0002 ] Routing call "CallerId [dialedNumber=987334020, number=0049721151041184]" to
number 0049721987334020 over service RingAllGroupService
[2021-04-26 10:16:12,745] [ 0002 ] CallLeg: 62f0f458-a010-40fe-9ced-0e9ea7db1cd7
[2021-04-26 10:16:12,866] [ 0002 ] Dial | SIP/072198733400-00000002 -> SIP/1004.ylnkt57-00000003
[2021-04-26 10:16:12,879] [ 0002 ] Dial | SIP/072198733400-00000002 -> SIP/1006.snomd785-00000004
[2021-04-26 10:16:12,890] [ 0002 ] Channelstate is RINGING | SIP/1004.ylnkt57-00000003
[2021-04-26 10:16:12,895] [ 0002 ] Channelstate is RINGING | SIP/1006.snomd785-00000004
[2021-04-26 10:16:21,611] [ 0002 ] Channelstate is UP | SIP/1004.ylnkt57-00000003
[2021-04-26 10:16:21,615] [ 0002 ] DialEnd with dialstatus CANCEL | SIP/072198733400-00000002 -> SIP/1006.
snomd785-00000004
[2021-04-26 10:16:21,623] [ 0002 ] Hangup Cause: ANSWERED_ELSEWHERE | SIP/1006.snomd785-00000004
[2021-04-26 10:16:21,642] [ 0002 ] DialEnd with dialstatus ANSWER | SIP/072198733400-00000002 -> SIP/1004.
ylnkt57-00000003
[2021-04-26 10:16:21,643] [ 0002 ] Channelstate is UP | SIP/072198733400-00000002
[2021-04-26 10:16:21,650] [ 0002 ] Link | SIP/072198733400-00000002 -> SIP/1004.ylnkt57-00000003
[2021-04-26 10:17:09,097] [ 0002 ] Hangup Request Event | SIP/1004.ylnkt57-00000003
[2021-04-26 10:17:09,101] [ 0002 ] Hangup Cause: NORMAL_CLEARING | SIP/1004.ylnkt57-00000003
[2021-04-26 10:17:09,128] [ 0002 ] Got dialstatus DialReturnCodes(hc=NORMAL_CLEARING, ds=ANSWER, cr=UNKNOWN)
[2021-04-26 10:17:09,139] [ 0002 ] Hangup Cause: NORMAL_CLEARING | SIP/072198733400-00000002
[2021-04-26 10:17:09,140] [ 0002 ] ***** Call finished *****

```

Aufbau der einzelnen Einträge bei einem **eingehenden Anruf**:

Eintrag	Beschreibung
Starting call routing : CallLeg dial number XXX CallerId YYY	Anruf wird nun durchgeführt  <b>CallLeg</b> ist die interne ID / Sprachkanal des Anrufs, z. B. SIP oder DAHDI / SRX  <b>XXX</b> ist die angerufene Nebenstelle der Anlage  <b>YYY</b> CallerID des Anrufs, bei eingehenden die des Anrufers im +49 Format und im internationalen 0049
Routing call *Y* to *X* over Service RingAllGroupService	Anruf wird zu einer RingAll-Gruppe verbunden (siehe ServiceTabelle)
Dial   SIP *CallLeg* -> SIP/Telefonname	Anrufaufbau des obigen Anruf / CallLeg zu Telefon
Channelstate is RINGING   *Telefonname*	Telefon klingelt
Channelstate is Up   *Telefonname*	Anruf wurde angenommen (z. B. Hörer abgenommen)
DialEnd with dialstatus CANCEL   *Telefonname*	Anrufaufbau an Telefon wird abgebrochen
Hangup Cause: Answered elsewhere   *Telefonname*	Anruf wurde abgebrochen da er von einem anderen Teilnehmer angenommen wurde (z.B. wenn mehrere Telefone klingeln)
DialEnd with dialstatus ANSWER   *Telefonname* -> *Telefonname*	Anrufaufbau an Telefon wurde durch Anrufannahme am Telefon erfolgreich beendet
Link   *CallLeg* -> *Telefonname*	Sprachverbindung zwischen Anruf und Telefon wurde hergestellt
Hangup Request Event   *Telefonname*	Anruf wurde beendet, hier von *Telefonname* da es als erstes steht
Hangup Cause: Normal Clearing	Anruf wurde einwandfrei ohne Fehler beendet
***** Call finished *****	Anruf-Protokollierung beendet
Got dialstatus DialReturnCodes (hc=NORMAL_CLEARING, ds=ANSWER, cr=UNKNOWN)	Zusammenfassung des Anrufstatus, *hc = Hangup Cause*, *ds = DialStatus*, *cr= Call Result*

## Ausgehender Anruf

#### Beispiel:

```
[2021-04-26 10:46:57,571] [ 0010 ] ***** Call created *****
[2021-04-26 10:46:57,571] [ 0010 ] Starting call routing : SIP/1004.ylnkt57-0000000a dial number 072198414014
CallerId [firstname=Captain, lastname=STARFACE, number=10]
[2021-04-26 10:46:57,644] [ 0010 ] Routing call "CallerId [firstname=Captain, lastname=STARFACE,
dialedNumber=004972198414014, number=10]" to number 072198414014 over service OutgoingService
[2021-04-26 10:46:57,645] [ 0010 ] CallLeg: 846a1fb9-9bf8-4293-8d00-00b0ff4c218c
[2021-04-26 10:46:57,647] [ 0010 ] Found lines for LINE routing
[2021-04-26 10:46:57,647] [ 0010 ] - SIP/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289
[2021-04-26 10:46:57,651] [ 0010 ] CallerParticipationInfo is set and line.isNoScreening
[2021-04-26 10:46:57,651] [ 0010 ] CallerParticipationInfo is no CONFERENCEPARTICIPANT
[2021-04-26 10:46:57,652] [ 0010 ] USER 004972150993340
[2021-04-26 10:46:57,652] [ 0010 ] Signal number after calculate 004972150993340
[2021-04-26 10:46:57,653] [ 0010 ] SipconnectDisplayNumber +4972150993340
[2021-04-26 10:46:57,655] [ 0010 ] Normalized Number +4972150993340
[2021-04-26 10:46:57,656] [ 0010 ] Signalling on Line STARFACE Connect(1001) | SIP/1004.ylnkt57-0000000a
[2021-04-26 10:46:57,658] [ 0010 ] P-Asserted-Identity <sip:+4972150993340@sf.starface-connect.com> sipheader |
SIP/1004.ylnkt57-0000000a
[2021-04-26 10:46:57,660] [ 0010 ] CALLERID(all) +4972150993340 <+4972150993340> channel | SIP/1004.ylnkt57-
0000000a
[2021-04-26 10:46:57,670] [ 0010 ] Dialing line SIP/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289 with extension
+4972198414014
[2021-04-26 10:46:57,738] [ 0010 ] Dial | SIP/1004.ylnkt57-0000000a -> SIP
/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289-0000000b
[2021-04-26 10:47:04,907] [ 0010 ] Channelstate is UP | SIP/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289-0000000b
[2021-04-26 10:47:04,909] [ 0010 ] DialEnd with dialstatus ANSWER | SIP/1004.ylnkt57-0000000a -> SIP
/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289-0000000b
[2021-04-26 10:47:04,910] [ 0010 ] Channelstate is UP | SIP/1004.ylnkt57-0000000a
[2021-04-26 10:47:04,914] [ 0010 ] Link | SIP/1004.ylnkt57-0000000a -> SIP
/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289-0000000b
[2021-04-26 10:47:19,440] [ 0010 ] Hangup Request Event | SIP/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289-0000000b
[2021-04-26 10:47:19,444] [ 0010 ] Hangup Cause: NORMAL_CLEARING | SIP/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289-
0000000b
[2021-04-26 10:47:19,452] [ 0010 ] Got dialstatus DialReturnCodes(hc=NORMAL_CLEARING, ds=ANSWER, cr=UNKNOWN)
[2021-04-26 10:47:19,460] [ 0010 ] Hangup Cause: NORMAL_CLEARING | SIP/1004.ylnkt57-0000000a
[2021-04-26 10:47:19,460] [ 0010 ] ***** Call finished *****
```

#### Aufbau der wichtigsten Einträge bei einem ausgehenden Anruf:

Eintrag	Bedeutung
Starting call routing : CallLeg dial number XXX CallerId YYY	Anruf wird nun durchgeführt  <b>CallLeg</b> ist die interne ID des Endgeräts - Sprachkanal des Anrufenden, z. B. SIP oder DAHDI / SRX  <b>XXX</b> ist die Zielrufnummer  <b>YYY</b> CallerID des Anrufenden
Routing call *Y* to number *X* over service OutgoingService	Anruf wird abgehend initiiert
Found lines for LINE routing	Routing Regel ist LINE und es wurden folgende Leitung gefunden
SIP/cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289	Interner Name der Leitung
CallerParticipationInfo is set and line.isNoScreening	Benutzerdaten sind vorhanden und auf der Leitung ist ClipNoScreening aktiv
CallerParticipationInfo is no CONFERENCEPARTICIPANT	Benutzer ist kein Konferenzteilnehmer
USER 004972150993340	Nach extern signalisierte Rufnummer
Signalling on Line STARFACE Connect(1001)   *Telefonname*	Verbindungsaufbau über die *Leistungsname* wurde initialisiert   verwendetes Endgerät - Sprachkanal
P-Asserted-Identity *Y* sipheader	SIP-Feld *P-Asserted-Identity* wurde generiert, hängt vom Providerprofil ab
CALLERID(all) +4972150993340 <+4972150993340 > channel	SIP-Feld *CALLERID* wird gesetzt
Dialing line %Leistungsname* with extension *X*	Anruf mit der Rufnummer wird ausgeführt
Dial   SIP/1004.ylnkt57-0000000a -> SIP /cec28811ec2797ecd828e2411c1aa27b134c2289-0000000b	Anruf wird mit dem Telefon an die Leitung durchgeführt

Alle Anrufe der STARFACE benutzen immer einen Dienste (Service), hier die wichtigsten im Überblick:

Service	Ziel
OutgoingService	Extern über Leitung
UserService	Benutzer
RingAllGroupService	RingALL-Gruppe
BroadcastService	Broadcast-Gruppe
CallHuntingService	CallHunting-Gruppe
QueueEntryService	iQueue
BLFServiceSelector	BLF-Taste
FaxService	Faxdienst
MusiholdService	Warteschleife
CallPickupService	Klingelnder Anruf
OutgoingFaxService	intern oder externer Anruf
PlaybackVoicemailService	Voicemailbox

#### Zusammenfassung des Anruf

```
Got dialstatus DialReturnCodes (hc=NORMAL_CLEARING, ds=ANSWER, cr=UNKNOWN)
```

#### Hangup Cause (hc)

Bei dem Hangup Cause handelt es sich um einen Zahlenwert der Auskunft darüber gibt wie ein Gespräch verlaufen ist.

#### Die wichtigsten Hangup Cause

Hangup Cause	Beschreibung
HC 0 – Unspecified / Null	Allgemeiner Fehler z. B. Anruf wurde aufgelegt bevor es geklingelt hat
HC 16 – Normal clearing	Normaler Verbindungsabbau
HC 17 – User busy	Benutzer ist besetzt
HC 19 – No answer from user (user alerted)	Anruf hat geklingelt wurde aber nicht angenommen
HC 20 – Subscriber absent	Benutzer nicht verfügbar z. B. abgemeldet oder über Netzwerk nicht erreichbar
HC 21 – Call rejected	Anruf wurde abgelehnt
STARFACE interne Hangup Cause	Beschreibung
Starface_Redirected	Gespräch wurde umgeleitet
Busy	Besetzt
Cancel	Anruf wurde abgebrochen bevor es geklingelt hat

#### Dialstatus (ds)

Hier handelt es sich um eine Beschreibung welchen Status der Anruf zuletzt hatte.

Dialstatus	Beschreibung
Answer / no answer	Gespräch wurde angenommen / nicht angenommen

No Answer	Gespräch wurde nicht angenommen
Busy	Anrufer war Besetzt
Cancel	Anruf wurde abgebrochen bevor es geklingelt hat
Congestion	Anruf hat geklingelt, wurde aber nicht angenommen
Chanunavail	Kanal nicht verfügbar

#### Call Result (cr)

Hierbei handelt es sich um einen Rückgabewert wenn ein Anruf z. B. zu bestimmten Zielen weitergeleitet wird

Diese Angaben sind nur aufgrund Vollständigkeit aufgelistet, diese Werte können ignoriert werden.

Call Result	Beschreibung
Unknown	Kein Rückgabewert
Connected	Anruf wurde angenommen
Not_Connected	Anruf wurde nicht angenommen
Module	Anruf wurde von Modul angenommen
Voicemailbox	Anruf wurde von Voicemailbox angenommen

## Module

Alle Module in der STARFACE haben eine Ausführungsreihenfolge festgelegt.

**Admin > Module > Ausführungsreihenfolge:**

Edit Execution Order	
▶	Execution: always
▶	Execution: on all incoming calls
▶	Execution: on incoming calls to user / group
▶	Execution: on outgoing calls
▶	Execution: on outgoing calls per used line
▶	Execution: EmergencyCall

#### Eingehender Anruf:

```
***** Call created *****
Starting call routing : SIP/07219819820_obproxy0-00000000 dial number 0049721981982010 CallerId
[number=004932212293545]
Relevance check in "Urlaub" on callstage onAllIncomingCalls
Channelstate is UP | SIP/07219819820_obproxy0-00000000
Hangup Request Event | SIP/07219819820_obproxy0-00000000
Hangup Cause: NOTDEFINED | SIP/07219819820_obproxy0-00000000
***** Call finished *****
Module "Zeitgesteuerte Umleitung" instance "Urlaub" has presumably modified the call
```

#### Ausgehender Anruf:

```

***** Call created *****
Starting call routing : SIP/2996.KXHDV230-0000001a|1531213212.28 dial number e3207 CallerId Starface <63>
Relevance check in „Amtsberechtigung" on callstage always
Channelstate is Up | SIP/2996.KXHDV230-0000001a
HangupRequestEvent | SIP/2996.KXHDV230-0000001a
Hangup Cause: null | SIP/2996.KXHDV230-0000001a
Module "Benutzerbezogene Rufsperr" instance „Amtsberechtigung" has presumably modified the call
***** Call finished *****

```

#### Aufbau der wichtigsten Einträge:

Eintrag	Bedeutung
Relevance check in "XXX" on callstage YYY	Es gibt ein aktives Modul mit dem Namen XXX in der Ausführungsfolge (callstage) YYY,  Der Anruf wird dem Modul übergeben
Module "Typ" instance "Name" has presumably modified the call	Das Modul von Typ <b>Typ</b> mit dem Namen <b>Name</b> wurde ausgeführt und hat vermutlich in den Anruf eingegriffen  Das Modul kann z. B. Parameter des Anruf gelesen haben wie die CallerID

## Szenarien & Fehlerfälle

### Ausgehender Anruf über Tastenfeld

```

***** Call created *****
Starting call routing : SIP/2996.KXHDV230-00000020|1531227877.34 dial number e3207 CallerId Starface <62>
Routing call "Test3 <62>" to number e3207 over service BLFServiceSelector

***** Call created *****
Starting call routing : SIP/2996.KXHDV230-00000022|1531227946.36 dial number a1534 CallerId Starface <62>
Routing call "Test3 <62>" to number a1534 over service UserService

```

Eintrag	Bedeutung
<b>eXXXX</b>	Interne ID einer Direktwahl
<b>aXXXX</b>	Interne ID des angerufenen Benutzers, wird über drücken einer BLF-Taste am Telefon gewählt

### Benutzeranmeldung am Telefon

#### Logauszug:

```

***** Call created *****
Starting call routing : SIP/1012.ylnkt57-00000023 dial number *7710 CallerId [number=1012.ylnkt57]
Routing call "CallerId [dialedNumber=10, number=1012.ylnkt57]" to number *7710 over service
LoginUserAtTelephoneService
CallLeg: 4aba7510-53dc-46ca-a8a3-d44053b606a2
Channelstate is UP | SIP/1012.ylnkt57-00000023
Got dialstatus DialReturnCodes(hc=NORMAL_CLEARING, ds=ANSWER, cr=CONNECTED)
Hangup Cause: NORMAL_CLEARING | SIP/1012.ylnkt57-00000023
***** Call finished *****

```

Eintrag	Bedeutung
dial number *7710	Der Benutzer mit Login <b>10</b> meldet sich durch Wahl von *7710 auf dem Telefon an

SIP/1012.ylnkt57	Name es Telefons
service LoginUserAtTelephoneService	Ziel des Anruf ist der Service <b>LoginUserAtTelephoneService</b> (Benutzeranmeldung)

## Weiterleitungen

Sind Weiterleitungen im Webinterface für eine Rufnummer konfiguriert wird dies im support.log deutlich protokolliert.

### CFU (call forward unconditional) / Immerumleitung

Daten	<b>Umleitung</b>	Telefone	Rufnummern	iFMC	Tasten	Gruppen	Berechtigungen	Skills
<b>Umleiten bei:</b>								
<input checked="" type="radio"/> Immer <input type="radio"/> Besetzt <input type="radio"/> Zeitüberschreitung								
An/Aus	Angerufene Nummer				Voicemail-Box		Rufnummer/Name	
<input checked="" type="checkbox"/>	+49 721 981982010			→	<input checked="" type="radio"/> mailbox 10		<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	10			→	<input type="radio"/> mailbox 10		<input type="radio"/>	

```
[ 0001 ] ***** Call created *****
[ 0001 ] Starting call routing : SIP/07219819820_obproxy1-00000001 dial number 0049721981982010 CallerId
[number=004932212293545]
[ 0001 ] Routing call "CallerId [dialedNumber=981982010, number=004932212293545]" to number 0049721981982010
over service UserService
[ 0001 ] CallLeg: 5b2bce90-e7c5-4984-b664-03cca78aa7d7
[ 0001 ] Forwarding call to voicemailbox 1000 ALWAYS
[ 0001 ] Got dialstatus DialReturnCodes(hc=STARFACE_REDIRECTED, ds=NOANSWER, cr=NOT_CONNECTED)
[ 0001 ] ***** Call finished *****
[ 0001 ] ***** Call created *****
[ 0001 ] Routing call "CallerId [dialedNumber=981982010, number=004932212293545]" to number 0@default,su,
981982010 over service VoicemailBoxService
[ 0001 ] CallLeg: 5b2bce90-e7c5-4984-b664-03cca78aa7d7
[ 0001 ] Channelstate is UP | SIP/07219819820_obproxy1-00000001
[ 0001 ] Hangup Request Event | SIP/07219819820_obproxy1-00000001
[ 0001 ] Hangup Cause: NOTDEFINED | SIP/07219819820_obproxy1-00000001
[ 0001 ] ***** Call finished *****
[ 0001 ] Got dialstatus DialReturnCodes(hc=STARFACE_LOOP_BREAK, ds=ANSWER, cr=VOICEMAILBOX)
```

Eintrag	Bedeutung
Forwarding call to voicemailbox 1000 ALWAYS	Der Anruf wird aufgrund der Immer-Umleitung auf die Mailbox (mit der internen ID 1000) weitergeleitet

### Umleitung bei Zeitüberschreitung / CFNR (call forward no reply)

<b>Benutzer:</b>								
Daten	<b>Umleitung</b>	Telefone	Rufnummern	iFMC	Tasten	Gruppen	Rechte	Skills
<b>Umleiten bei:</b>								
<input type="radio"/> Immer <input type="radio"/> Besetzt <input checked="" type="radio"/> Zeitüberschreitung								
An/Aus	Angerufene Nummer Nach x Sek				Voicemail-Box		Rufnummer/Name	
<input type="checkbox"/>	+49 721 120			→	<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	+49 721 20			→	<input type="radio"/> mailbox 61		<input checked="" type="radio"/> 72	

```
[ 0003 ] ***** Call created *****
[ 0003 ] Starting call routing : SIP/07219819820_obproxy1-00000003 dial number 0049721981982010 CallerId
[number=004932212293545]
[ 0003 ] Routing call "CallerId [dialedNumber=981982010, number=004932212293545]" to number 0049721981982010
over service UserService
[ 0003 ] CallLeg: 2984ab54-bbdf-4c5d-b65c-ad1f164234e1
[ 0003 ] Got dialstatus DialReturnCodes(hc=SUBSCRIBER_ABSENT, ds=CHANUNAVAIL, cr=UNAVAILABLE)
[ 0003 ] Forwarding call to 72 TIMEOUT
[ 0003 ] ***** Call finished *****
[ 0003 ] Routing call "CallerId [dialedNumber=981982010, number=004932212293545]" to number 72 over service
UserService
```

Eintrag	Bedeutung
Forwarding call to 72 TIMEOUT	Der Anruf wird nach Zeitüberschreitung auf die 72 weitergeleitet

#### Anruf wird abgeworfen

Ein Anruf wird z. B. abgeworfen, wenn die gewählte Rufnummer nicht vergeben ist oder der Benutzer über kein angemeldetes Telefon verfügt.

Es muss ein globaler oder leitungspezifischer Abwurfplatz konfiguriert sein:

**Global:** Admin > Leitungen > Allgemein oder

**Leitungspezifisch:** Admin > Leitungen > Leitungen > \$Leitung\$ > Erweitert

```
Routing call " <004972115104222>" to number 004972159995186 over service UserService
CallLeg 5435b7dd-22c6-4076-b1c9-f9fdea668298
Got dialstatus DialReturnCodes(hc=CALL_REJECTED, ds=CHANUNAVAIL, cr=UNAVAILABLE)
Forward to deposit 72. Original number = 59995186
Forwarding call to 72 ALWAYS
Routing call " <004972115104222>" to number 38 over service PluginSelectorService
...
```

Eintrag	Bedeutung
Forward to deposit 72. Original number = 59995186	Eingehender Anruf auf der Rufnummer 59995186 wurde abgeworfen
Forwarding call to 72 ALWAYS	Anruf wird auf die 72 weitergeleitet
Routing call XXX to number 38 over service PluginSelectorService	Start des Anrufaufbaus zum Weiterleitungsziel

## Pick eingehender Anruf

Hier ist es wichtig auf die einzelnen Anrufe anhand deren ID zu achten, im folgenden Log-Auszug ist der Pick-Anruf farblich markiert.



## Log-Auszug support.log

```
[0056] ***** Call created *****

[0056] Starting call routing : SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-0000006f|1531408272.128 dial number 4972159995180 CallerId +4972115104222 <004972115104222>

[0056] Routing call " <004972115104222>" to number 004972150995180 over service UserService

[0056] CallLeg 999e39d6-8efb-4f5a-97b1-c3c39f723fa0

[0056] Dial SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-0000006f to SIP/2996.KXHDV230-00000070

[0056] SIP/2996.KXHDV230-00000070 Channelstate is Ringing

[0057] ***** Call created *****

[0057] Starting call routing : SIP/1801.ylnkt38-00000071|1531408278.130 dial number a1593 CallerId Max Mustermann <103>

[0057] Routing call "Max Mustermann <103>" to number a1593 over service CallPickupService

[0057] CallLeg a71159b8-1a5c-4b79-b94d-488c0d6f6a89

[0057] SIP/1801.ylnkt38-00000071 Channelstate is Up

[0057] ***** Call finished *****

[0057] Got dialstatus DialReturnCodes(hc=STARFACE_REDIRECTED, ds=NOANSWER, cr=CONNECTED)

[0056] SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-0000006f Channelstate is Up

[0056] SIP/1801.ylnkt38-00000071 Link SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-0000006f

[0056] SIP/1801.ylnkt38-00000071 HangupRequestEvent

[0056] SIP/1801.ylnkt38-00000071 Unlink SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-0000006f

[0056] SIP/1801.ylnkt38-00000071 Hangup Cause: Normal Clearing

[0056] Got dialstatus DialReturnCodes(hc=STARFACE_REDIRECTED, ds=NOANSWER, cr=NOT_CONNECTED)

[0056] SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-0000006f Hangup Cause: null

[0056] ***** Call finished *****
```

Der Pick ist hier erfolgreich, der Pick-Anruf wird mit dem **Hangup Cause STARFACE\_REDIRECTED** beendet.

## DTMF (dual-tone multi-frequency) Töne

Auszug support.log bei eingehenden und ausgehenden Anrufen:

```
SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-00000031 Link SIP/2996.KXHDV230-00000030
SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-00000031 Unlink SIP/2996.KXHDV230-00000030
SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-00000031 Link SIP/2996.KXHDV230-00000030
SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-00000031 Unlink SIP/2996.KXHDV230-00000030
SIP/c854437095d98196f80990eb01f1568367a62f5a-00000031 Link SIP/2996.KXHDV230-00000030
```

DTMF sind **im support.log nicht eindeutig erkennbar**, hier muss das **pbx.log** zur weiteren Analyse ausgewertet werden.

## Ausgehender Anruf - Keine Leitung gefunden

Auszug Log:

```

***** Call created *****
Starting call routing : Starting call routing : SIP/1054.fanvilX6-0000000c dial number 072115104130 CallerId
[firstname=Captain, lastname=STARFACE, number=10]
Routing call "CallerId [firstname=Captain, lastname=STARFACE, dialedNumber=004972115104130, number=10]" to
number 072115104130 over service OutgoingService
CallLeg 99bba061-eb4e-4cbc-b906-3a928d688fca
No line found routing: COR rejecting call
Got dialstatus DialReturnCodes(hc=CALL_REJECTED, ds=UNKNOWN, cr=UNKNOWN)
Hangup Cause: CALL_REJECTED | SIP/1054.fanvilX6-0000000c
***** Call finished *****

```

Relevanter Logeintrag:

Eintrag	Bedeutung
No line found routing: COR rejecting call	Routing ist auf COR konfiguriert und für den Anruf wurde keine Regel gefunden.

Wir empfehlen das Routing auf **Leitung + COR** Regel mit einer **0** COR Regel die alle oder eine Leitung am besten mit Clip-No-Screening beinhaltet. Damit werden sämtliche Szenarien bei dem für eine Anruf keine Leitung gefunden werden kann wie z. B:

Unterdrückt	Diese Anrufe haben keine hinterlegte Leitung, hier greift die entsprechende COR Regel
Module	In manchen Fällen haben Anrufe oder Weiterleitungen aus Modulen keine hinterlegte Leitung und verhalten sich wie unterdrückte Anrufe

Zusätzlich ist durch das Clip-No-Screening sichergestellt, dass immer die korrekte Caller-ID gesetzt und übertragen wird.