

# Fehlerleitfaden - Eingehende Rufe funktionieren nicht

## Beschreibung:

In diesem Leitfaden werden die verschiedenen Analyseschritte beschrieben, die dabei helfen können, die Ursache zu identifizieren, wenn es zu Problemen mit eingehenden Rufen kommt.

## Analyseschritte (Basis)

1. Sind auch 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?

## 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.

Wird im PBX Logfile die folgende Meldung angezeigt ist unbedingt das Vorgehen in dem Dokument "[STARFACE SIP Trusted IP Helper Module](#)" zu beachten:

chan\_sip.c: Call from " (<IP-Adresse des Providers>:5060) to extension '<Zielrufnummer>' rejected because extension not found in context 'default'.



**Hinweis:** Ab der Version 8.1.2.2 der STARFACE wird das Modul nicht mehr benötigt. Es wird empfohlen bei den beschriebenen Problemen immer ein Update auf die Version 8.1.2.2 oder höher der STARFACE durchzuführen.

Es muss für jede Leitung eine eigene Modulkonfiguration angelegt werden.

Der Download und die Installation des Moduls sollten erst erfolgen, wenn der im Dokument beschriebene Haftungsausschluss gelesen worden ist:

- [Link zum Download des Moduls "STARFACE SIP Trusted IP Helper" für die Version 7.2.1.3 und niedriger](#)
- [Link zum Download des Moduls "STARFACE SIP Trusted IP Helper" für Version 7.3.0.10 und 7.3.1.3](#)
- [Link zum Download des Moduls "STARFACE SIP Trusted IP Helper" ab Version 8.0.0.11 bis Version 8.1.1.1](#)

## Weiterführende Links

1. [Import von neuen Modulen](#)
2. [Analyse des Support Logfile für die Version 7.0.0.19 und höher](#)