



Felsökningsguide

Systemtelefon SPA9xx



Börja med kontrollera nedanstående punkter

Koppla IP-telefonienhet till nummer

Har du loggat in på Mina Sidor, tryckt på länken "Koppla IP-telefoniadapter till nummer" och följt instruktionerna där? För att kunna ringa med din IP-telefon måste du följa hela den processen. Tänk på att det kan ta upp till en timme innan inställningarna skapats.

Starta om telefonen

Varje gång telefonen startas om gör den ett nytt försök att kontakta vår server.

Starta om din telefon genom att göra den strömlös några sekunder. Knapparna till höger om telefonens display ska lysa grönt när den har startat om.

Kontrollera nätverksinställningarna

Om lamporna lyser orange, kontrollera att nätverkssladden sitter i ordentligt. Du kan kontrollera telefonens nätverksinställningar genom att trycka på knappen med en fyrkant med ett hörn nervikt till höger om sexan. Stega ner till val 9. Network med hjälp av den runda knappen med pilar på. Där kan du se vilken IP-adress telefonen har fått från routern. Telefonen är inställd på DHCP (dynamisk tilldelning av IP-adresser) när den levereras. Om du behöver sätta fasta IP-adresser, se nedan.

Öppna portar i brandväggen

Om telefonen har kontakt med nätverket öppna portarna 5060 och 5061 i din router /brandvägg/modem (protokoll UDP) mot vår IP-adresser 62.80.200.53. Om du är osäker på hur du öppnar portar i din brandvägg, konsultera manualen eller kontakta tillverkarens support. Starta om telefonen.

Utgående samtal fungerar men inte inkommande

Do Not Disturb

Börja med att kontrollera så att du inte av misstag har tryckt på DND knappen. Det står då Do Not Disturb nere i vänstra hörnet på displayen. Du får bort det genom att klicka på –dnd knappen som syns på displayen.

UPnP – Universal Plug 'n' Play

Om du kan ringa ut men inte får inkommande samtal så är det ofta brandväggen som blockerar inkommande trafik. Du kan vara säker på att det är ett brandväggsproblem om du ringer ditt nummer och efter en fördröjning får upptaget eller kommer till talsvar. Börja då med att slå på UPnP i din externa router. Om du inte vet hur du gör inställningar i din router – konsultera din manual eller kontakta tillverkarens support.

Öppna portar i brandväggen

Om det fortfarande inte fungerar öppna portarna 5060 och 5061 i din router /brandvägg/modem (protokoll UDP). Om du har SPI (stateful packet inspection) så testa därefter med att slå av denna funktionen. Om du är osäker på hur du öppnar portar i din brandvägg, konsultera manualen eller kontakta tillverkaren.

STUN

Om det fortfarande inte fungerar testa med att slå på STUN-funktionen. Logga in på Mina Sidor, klicka på numret som adaptorn är kopplad till i vänstermenyn och därefter Inställningar IP-telefonienhet. Starta om telefonen när du har sparat.

Ange extern IP-adress

Med vissa routrar och modem så kan det vara nödvändigt att ange den externa IP-adressen explicit. Det görs då på Mina Sidor. Klicka på numret i vänstermenyn och sedan Inställningar IP-telefonienhet. Starta om telefonen när du har sparat inställningarna så att den hämtar nya inställningar.

Samtal kopplas fram men jag får inget ljud!

STUN

Börja med att slå på STUN-funktionen. Logga in på Mina Sidor, klicka på numret som adaptorn är kopplad till i vänstermenyn och därefter Inställningar IP-telefonienhet.

Öppna portar i brandväggen

Om det ändå inte fungerar testa att öppna upp portarna 16384-16482 (UDP) då ljudet går över dessa portar. Om du är osäker på hur du öppnar portar i din brandvägg, konsultera manualen eller kontakta tillverkaren.

Använd DMZ

Du kan även testa använda DMZ funktionen i din router/brandvägg. Konsultera din router/brandvägg/modem manual eller kontakta tillverkaren av din router/brandvägg/modem

Att ställa in fast IP på SPA9XX

Börja med att trycka på inställningsknappen (knappen ser ut som ett ark med ett vikt hörn). Tryck 9 för att komma ner till nätverksinställningsmenyn. Överst hittar du "DHCP Enable" och när den är markerad hittar du "edit" på din skärm. Tryck på edit. En ny knapp kommer upp med y/n, denna slår av och på DHCP. Tryck på denna så att "no" visas på skärmen och sedan på "ok".

Här skriver du sedan dina statiska adresser:

"Non-DHCP IP Address" - din ip-adress.

"Non-DHCP Subnet Mask" - ofta 255.255.255.0 men fråga din nätverksadministratör.

"Non-DHCP Default Router" - din gateway (adressen till din router oftast, annars din Internetleverantörs gateway om telefonen sitter på en publik ip-adress).

"Non-DHCP DNS1/DNS2" - DNS-servrarna du vill använda, dessa kan du få ifrån din Internetleverantör.

När du är färdig så tryck sedan på knappen där det står "Submit all changes" så är du klar.