



# Felsökningsguide

## IP-telefoniadapter SPA8000

### Börja med kontrollera nedanstående punkter:

1. Har du loggat in på dina sidor, valt "Koppla IP-telefoniadapter till nummer" under Huvudinställningar och följt instruktionerna? För att kunna ringa med din IP-telefoniadapter måste du följa hela den processen.
2. Om du efter det inte får ton, verifiera genom att kolla på baksidan av adaptern att telefonen sitter inkopplad i "Phone 1" (om det är det enda/första numret du kopplat till denna).
3. Om detta stämmer så kolla också så att uttaget där det står "ethernet" har en nätverkssladd som går till din router/brandvägg/modem. Om en telefonilampa lyser på adaptern så har ett nummer kopplats in korrekt. Tänk på att det kan ta några minuter och i vissa fall upp till en timme innan din adapter registrerar sig på numret.

### Utgående samtal fungerar men inte inkommande

Om du kan ringa ut men inte får inkommande samtal så är det ofta brandväggen som ställer till det och blockerar inkommande trafik. Börja med att slå på UPnP i din router.

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 med att slå av denna funktion.

Om du ej vet hur detta görs – konsultera din manual eller kontakta tillverkaren av din router/brandvägg/modem. Du kan vara säker på att det är ett router/brandvägg/modem problem om du ringer ditt nummer och efter en fördröjning får upptaget eller kommer till talsvar.

Om det fortfarande inte fungerar testa med att gå till dina sidor och slå på STUN-funktionen på dina sidor. Du hittar inställningen genom logga in på Mina Sidor, klicka på numret som adaptern är kopplad till och välj Inställningar IP-telefonienhet.

Om det ändå inte fungerar testa använda DMZ-funktionen i din router/brandvägg/modem.

Om du direkt kommer till talsvar/upptagetton så är det ett annat problem. Då bör du testa med en annan sladd eller annan telefon (sladden mellan adapter och telefon, RJ11-sladden). Vissa telefoner kan ha inbyggd vidarekoppling, talsvar eller "stör ej"-knappar, se till så att allt sådant är avstängt.

### Samtalet kopplas upp men jag hör inget ljud

Om du inte hör något ljud gör följande. Gå till "dina sidor" och slå på STUN-funktionen. Du hittar inställningen genom logga in på Mina Sidor, klicka på numret som adaptern är kopplad till och välj Inställningar IP-telefonienhet.

Om det ändå inte fungerar testa att öppna upp portarna 16384-16482 (UDP). Ljudet går över dessa portar. 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

### Signaler går fram men det ringer ej i telefonen

Då svarar din ip-telefoniadapter men det går inte vidare till din telefon. Verifiera att telefonen sitter i rätt uttag och att sladd och telefon fungerar.

**Allt är rätt kopplat och varken inkommande eller utgående samtal fungerar.**

Ta för säkerhets skull reda på om du kommer åt internet med din dator, för att se om det kan vara fel på din förbindelse. Ta ut den lilla svarta pluppen på AUX utgången och koppla in din dator med en ethernetkabel dit och kolla så att du kan surfa. Du kan även gå till <http://192.168.1.1> med en webläsare och på info tabben kan du se vilken IP-adress din SPA8000 har fått. Kontrollera så det är rätt. Kontrollera även dns server som även den finns där. Du kan manuellt sätta både IP-adress och DNS server på fliken som heter System.

Om du har en dator kopplad till samma router så kan du ta reda på vad din dator använder för gateway och DNS för att verifiera så att allt är rätt. För windows så går du till start -> kör -> skriv in CMD och tryck enter. Skriv in "ipconfig" och tryck enter i det svarta fönstret du får upp. Här får du dessa inställningarna.

Testa att i din router/modem/brandvägg som IP-telefonienhet är kopplad till att slå på UpnP. Om det fortfarande inte fungerar öppna portarna 5060 och 5061 i din brandvägg/router/modem (protokoll UDP). Om du har SPI (stateful packet inspection) så testa med att slå av denna funktionen.

Om du ej vet hur detta görs – konsultera din manual eller kontakta tillverkaren av din router/brandvägg/modem. Du kan vara säker på att det är ett router/brandvägg/modem problem om du ringer ditt nummer och efter en fördröjning får upptaget eller kommer till talsvar.

Om det fortfarande inte fungerar testa med att logga in på "dina sidor" (det webbkonto du har fått för ditt/dina nummer) och slå på stun-funktionen. Den hittar du under numret som IP-telefoniadapter är kopplad till -> Avancerat -> Inställningar IP-telefonienhet. Längst ner på sidan aktiverar du "stun".

Om det ändå inte fungerar testa använda DMZ funktionen i din router/brandvägg/modem.

#### **Jag behöver använda statiska adresser till min adapter.**

Ta ut den lilla svarta pluppen på AUX utgången och koppla in din dator med en Ethernetkabel dit och kolla så att du kan surfa. Du kan även gå till <http://192.168.1.1> med en webläsare och på info tabben kan du se vilken IP-adress din SPA8000 har fått. Kontrollera så det är rätt. Kontrollera även dns server som även den finns där. Du kan manuellt sätta både IP-adress och DNS server på fliken som heter System.

Om du har en dator kopplad till samma router/brandvägg/modem så kan du ta reda på vad din dator använder för gateway och DNS för att verifiera så att allt är rätt. För windows så går du till start -> kör -> skriv in "cmd" och tryck enter. Skriv in "ipconfig" och tryck enter i det svarta fönstret du får upp. Då visas de aktuella inställningarna.