

Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00
F (050) 820 00 08
E callvoip@callvoip.nl
W www.callvoiptelefonie.nl

Eerste Hulp bij VoIP-problemen

v271116MT

Ondervindt u problemen met bellen of gebeld worden? Vervelend!
De meeste problemen met internettelefonie worden niet veroorzaakt door een probleem met de telefoniedienst, maar worden veroorzaakt door de internetverbinding, de netwerkapparatuur of uw IP-telefoons.
In de meeste gevallen biedt herstart van de apparatuur de oplossing.

Hieronder vindt u onze Eerste Hulp bij VoIP-problemen: enkele algemene suggesties om uw probleem zo spoedig mogelijk te verhelpen en enkele handige tips om de oorzaak van het probleem op te sporen zodat deze door een specialist kan worden verholpen.
Wij hopen dat u spoedig weer zorgeloos gebruik kunt maken van CallvoipTelefonie!

A. Eerste onderzoek

1. Herstart uw telefoontoestel

Heeft u opeens een probleem met één specifiek IP-toestel? Haal dan de stekker uit het toestel, wacht 20 seconden en sluit de stekker weer aan. Wacht tot het toestel weer is opgestart en zich heeft aangemeld. Test of het probleem is opgelost.

NB: bij een Gigaset IP DECT toestel dient u het DECT-basisstation te herstarten.

2. Herstart uw modem-router, switch en IP-toestellen één voor één

Heeft u opeens problemen met al uw IP-telefoons? Dan is de kans klein dat het aan de toestellen ligt. Mogelijk heeft een stroomonderbreking, flinke onweersbui, een korte uitval van uw modem-router of onderhoud van een internetprovider gezorgd voor instabiliteit in het netwerk; IP-telefoons zijn hiervoor vaak gevoelig.

Wij adviseren u om éérs uw modem-router te herstarten (doe deze uit, wacht ca. 20 sec en doe deze weer aan). Doe hetzelfde met de switch en tenslotte met uw IP-toestellen. Let erop dat u de opstartcyclus van de IP-toestellen niet onderbreekt (bv. door tijdens het opstarten de stekker eruit te trekken).

Zo krijgt alle apparatuur de kans om zich weer even opnieuw aan te melden.

ING BANK 5041280
IBAN NL66INGB0005041280
BIC INGBNL2A
KVK 02066541
BTW NL1041.63.252.B01

3. **Controleer of er recentelijk zaken in uw netwerk zijn veranderd**

Doen problemen zich sinds kort voor? Mogelijk is de ingebruikname van een nieuwe firmware of een nieuw apparaat de oorzaak van uw probleem. Denkt u bv. aan een firmware-update van uw modem-router, plaatsing van een nieuwe modem-router omdat u van provider bent gewijzigd, vervanging van een switch of vervanging van een firewall in het datacenter.

Als dit het geval is, probeer te onderzoeken of deze wijziging de oorzaak is.

En laat deze herstellen.

4. **Check de Simmpl meldingenpagina of er storingen zijn**

Het is mogelijk dat er zich een storing voordoet op de Simmpl telefooncentrale.

Raadpleeg www.simpl.nl/meldingen > actuele meldingen of er sprake is van een storing.

Als dat zo is houden wij u via de storingspagina op de hoogte van nieuws.

B. U kunt niet gebeld worden maar zelf wel uitbellen

1. **Controleer of uw toestel op DND (niet storen) staat**

Als uw toestel niet rinkelt bij een inkomend gesprek, maar de beller rechtstreeks op de voicemail komt, controleer dan of uw toestel op DND (niet storen) staat. Dit kan onbewust ingesteld zijn. Vaak herkent u dit aan een afbeelding [DND] in het scherm, of een afbeelding van een rondje met een streepje erin. Als u het toestel van DND afhaalt, zal deze weer normaal rinkelen.

2. **Check of uw toestel goed geconfigureerd is**

Als uw toestel niet goed is geconfigureerd kunt u niet bellen en niet gebeld worden.

C. U kunt wel uitbellen maar niet gebeld worden

1. **Controleer uw internetverbinding**

Kan het zijn dat uw internetverbinding niet werkt?

Op zo'n moment zult u ook niet via internet gebeld kunnen worden.

TIP: stel voor de zekerheid een doorschakeling in naar een ander (bv. mobiel) nummer zodat u geen telefoontjes misloopt, en los het probleem met uw internetverbinding op.

Zodra de internetverbinding weer stabiel is kunt u de doorschakeling naar mobiel desgewenst weer uitschakelen.

2. **Controleer uw router-firewall**

Veel problemen met het ontvangen van inkomende telefonie worden veroorzaakt doordat uw router-firewall de VoIP-signalen niet goed doorlaat daardoor uw telefoon niet rinkelt of u of de ander partij niets hoort. Dit steekt nauw.

→ zie onze technote [Router en Firewallproblemen] en zorg dat verkeer tussen uw toestellen en de telefooncentrale niet belemmerd wordt.

→ overweeg het gebruik van een VoIP-geschikte router zoals FRITZ!Box of Draytek

→ neem contact op met CallvoipTelefonie voor advies

D. U kunt niet bellen en niet gebeld worden

1. Controleer of u internetverbinding heeft

Als u geen werkende internetverbinding heeft, dan zullen uw IP-telefoontoestellen zich niet kunnen aanmelden. Neem contact op met de internetprovider om te vragen of er een probleem is. Sommige providers sluiten uw internetverbinding bijvoorbeeld af als zij hebben geconstateerd dat uw computers een virus hebben opgelopen. Na het opschonen van uw netwerk kan uw internetverbinding dan worden hersteld. Daarna zullen uw telefoontoestellen ook weer goed werken. Via de Simmpl-telefooncentrale kunt u uw gesprekken doorschakelen naar een ander (bv mobiel) telefoonnummer.

Neemt u gerust contact met ons op voor assistentie.

Wij zullen u vragen om ons van de volgende gegevens te voorzien:

1. wanneer zijn de problemen begonnen?
2. dag en tijd van een paar recente probleemmeldingen
3. betreft het inkomende of uitgaande gesprekken, of beide?
4. doet het probleem zich op één of op meerdere / alle toestellen voor?
5. wat is het telefoonnummer van de andere beller (bv. mobiel, vast, etc.)
6. wat heeft u al ondernomen om het probleem op te lossen en wat was het resultaat?

Geeft u ons de meldingen snel (liefst binnen 3 uur) door nadat zich problemen voordoen, hoe sneller u meldt des te meer loginformatie wij tot onze beschikking hebben.

We hopen dat we samen met u snel het probleem kunnen vinden en wegnemen.

Team CallvoipTelefonie

Deze informatie wordt u aangeboden door:

CallvoipTelefonie.nl ^{TO}

CallvoipTelefonie
Koldingweg 19-1
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00
F: 050 – 820 00 08

@: callvoip@callvoip.nl
W: www.callvoiptelefonie.nl

