

VOIP-Fehler finden und Anwahlprobleme erkennen

Problem:

Oft ist unklar, warum die Anwahl nicht funktioniert oder die Telefoniesoftware in der ein oder anderen Weise reagiert.

Lösung:

Um dem Problem auf die Spur zu kommen, sollte ein VoIP/Telefon-Trace erzeugt werden. Das ist ein Protokoll der Kommunikation zwischen VoIP Wähleinrichtung und der Telefoniesoftware auf der anderen Seite.

Vorgehensweise: VOIP-Log einsehen

AG-VIP SQL ist per Standard so eingestellt, dass immer ein Trace erzeugt wird. Der Trace wird automatisch im temporären Verzeichnis des Benutzers gespeichert. Der Trace beginnt bei Programmstart und wird geschlossen, wenn das Programm beendet wird. Bis zu 10 Logs bleiben erhalten. Jeder weitere Programmstart überschreibt den ältesten AGVIP_Phone.log Trace.

Gehen Sie wie folgt vor um an den Trace zu gelangen, um diese zum Beispiel an den Support zu senden:

1. Starten Sie AG-VIP SQL
2. Führen Sie nun die Telefonate, die Probleme machen, z.B. Anwahl einer falschen Telefon-Nr. wird nicht erkannt.
3. Beenden Sie AG-VIP SQL.
4. Wählen Sie aus dem Windows-Menü START, AUSFÜHREN und geben %tmp% + ENTER-Taste ein.
5. Der Windows-Explorer öffnet sich mit dem temporären Benutzer-Verzeichnis. Hier finden Sie die Datei AGVIP_Phone.LOG (vor der Version 2.0 hieß die Datei AGVIP_TAPI.log). Diese Datei können Sie mit jedem Texteditor öffnen. Die erste Spalte zeigt dabei die Uhrzeit in Millisekunden genau an.

Die aktuellen AGVIP_Phone.log können Sie auch direkt aus AG-VIP heraus öffnen. Klicken Sie dazu auf die Programm Informationen (kleines blaues i rechts außen), oder Datei -> Info über AG-VIP SQL. Dort klicken Sie auf System-Info dann auf Telefon-Log. Ihr Editor öffnet sich mit dem aktuellen Telefon Protokoll.

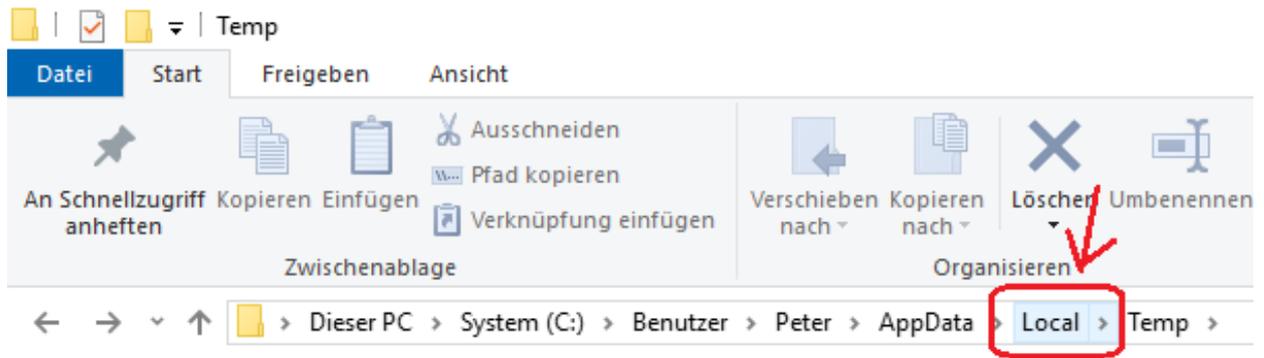
Erweitertes VoIP/SIP Protokoll:

Tutorials

Es gibt noch eine weitere Trace Datei, die die Verbindung zum SIP Provider dokumentiert.

Gehen Sie die selben Schritte 1 bis 4 durch und ergänzen Sie folgende Schritte:

1. Wechseln Sie in das übergeordnete Verzeichnis "local" in dem Sie mit der Maus darauf klicken



2. Wechseln Sie anschließend in das Unterverzeichnis "VoIP Video SIP SDK"
3. Hier finden Sie die Datei SIPVoipSDKLog_yyyymmdd-hhmmss.txt. Sowie auch eine sipXtapilog_yyyymmdd-hhmmss.txt. Diese Dateien können Sie mit jedem Texteditor öffnen. Die erste Spalte zeigt dabei die Uhrzeit in Millisekunden genau an.

Wenn Sie einen Fehler protokolliert haben, beenden Sie AG-VIP SQL und sichern Sie beide Trace-Dateien, bevor Sie mit der Arbeit fortfahren.

Schicken Sie beide Dateien an Support@grutzeck.de und beschreiben Sie so genau wie möglich, wie sich das Problem bei Ihnen darstellt.

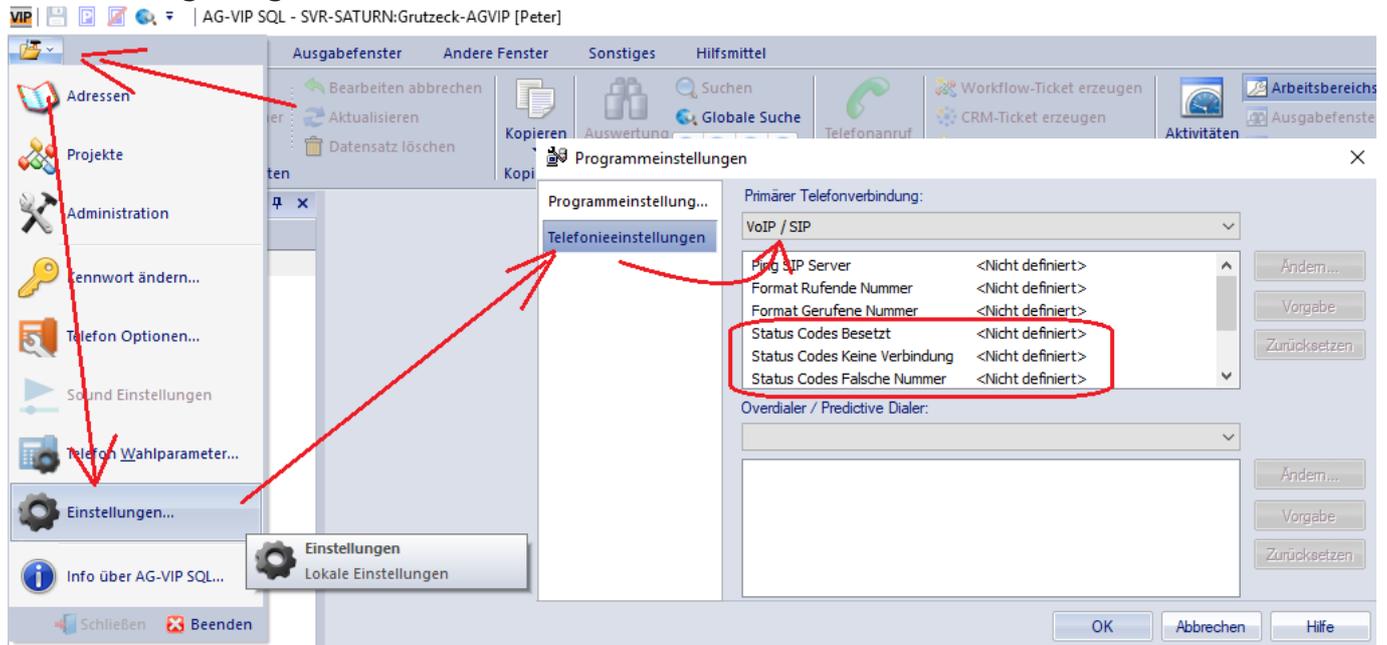
Standard VoIP Status Code Behandlung

Als Standardeinstellung erwartet AG-VIP SQL folgende SIP-Codes bei entsprechendem Status:

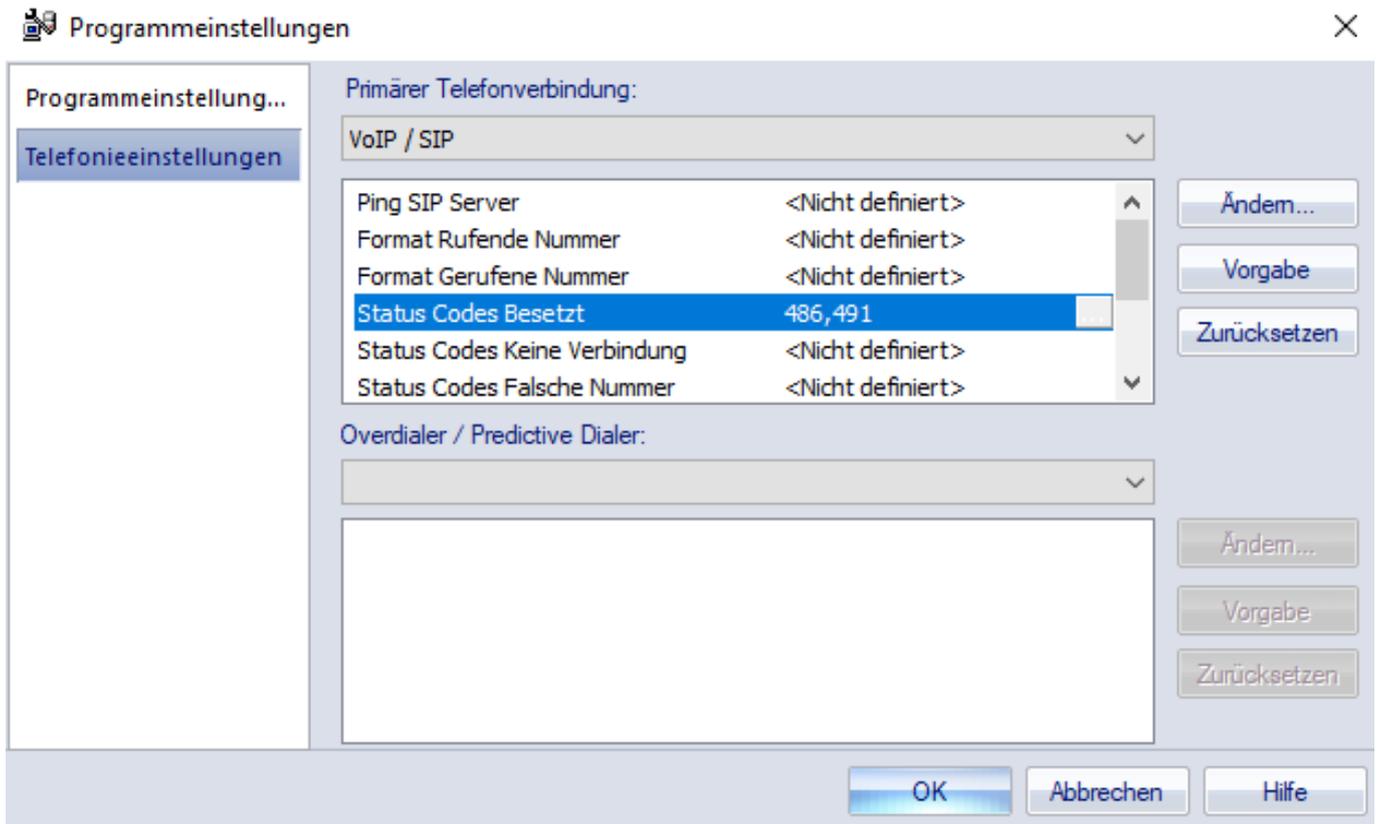
Status:	SIP-Code
Besetzt (BUSY)	486
Nicht verbunden (NoConnect)	408
Falsche Rufnummer (WrongNumber)	301,404

Tutorials

Dieses Verhalten kann in AG-VIP SQL in den "Telefonieeinstellungen" im Bereich "Einstellungen" geändert werden.



Dabei ist jedoch zu beachten, dass sobald dort für einen Status etwas eingetragen wird, die Standardeinstellungen überschrieben und somit deaktiviert sind. Wenn man z.B. den Status Besetzt (BUSY) um den SIP-Code 491 erweitern möchte, so muss man auch zusätzlich den im Standard vorgegebenen Wert 486 eintragen, da sonst ausschließlich der SIP-Code 491 für den Status Besetzt (BUSY) verwendet wird.



Hinweis:

Eine Liste der möglichen SIP-Status-Codes (Antwort-/Fehlercodes) finden Sie z.B. bei Wikipedia:

<https://de.wikipedia.org/wiki/SIP-Status-Codes>

Eindeutige ID: #1408

Verfasser: Peter Brandt [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2023-06-22 08:06