

## EERSTE HULP BIJ STORINGEN

### De oplossing voor flexibele werkplekken

Ondervind je 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 jouw IP-telefoons. In de meeste gevallen biedt herstart van de apparatuur de oplossing.

Hieronder vind je onze “Eerste Hulp bij Storingen”: enkele algemene suggesties om jouw 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.

### In dit document:

#### A. Eerste onderzoek

1. Herstart het telefoontoestel
2. Herstart jouw modem-router, switch en IP-toestellen één voor één
3. Controleer of er recentelijk zaken in uw netwerk zijn veranderd
4. Check de ZPEAK meldingenpagina of er storingen zijn

#### B. Je kunt niet gebeld worden maar zelf wel uitbellen

1. Controleer of jouw toestel op DND (niet storen) staat
2. Check of jouw toestel goed geconfigureerd is

#### C. Je kunt wel uitbellen maar niet gebeld worden

1. Controleer uw internetverbinding
2. Controleer jouw router-firewall

#### D. Je kunt niet bellen en niet gebeld worden

1. Controleer of je internetverbinding hebt



**ZPEAK**  
Overschiestraat 184  
1062 XK Amsterdam

**Postadres**  
Wiersedreef 26  
3433 ZX Nieuwegein  
**KVK: 62505017**

**T 0800-650 00 56**  
ma t/m vr  
08.30 - 17.30u

## **A. Eerste onderzoek**

### 1. Herstart het telefoontoestel

Heb je 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 dien je het DECT-basisstation te herstarten.

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

Heb je opeens problemen met al jouw IP-telefoons? Dan is de kans klein dat het aan de toestellen ligt. Mogelijk heeft een stroomonderbreking, flinke onweersbui, een korte uitval van je modem-router of onderhoud van een internetprovider gezorgd voor instabiliteit in het netwerk; IP-telefoons zijn hiervoor vaak gevoelig. Wij adviseren je om éérst jouw modem-router te herstarten (doe deze uit, wacht ca. 20 sec en doe deze weer aan). Doe hetzelfde met de switch en tenslotte met jouw IP toestellen. **Let erop dat je 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.

### 3. Controleer of er recentelijk zaken in je netwerk zijn veranderd

Doen problemen zich sinds kort voor? Mogelijk is de ingebruikname van een nieuwe firmware of een nieuw apparaat de oorzaak van je probleem. Denk bv. aan een firmware-update van je modem-router, plaatsing van een nieuwe modem-router omdat je 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 ZPEAK meldingenpagina of er storingen zijn

Het is mogelijk dat er zich een storing voordoet op de ZPEAK Online Telefooncentrale. Raadpleeg <http://zpeak.com/nl/storing/> > actuele meldingen of er sprake is van een storing. Als dat zo is houden wij je via de storingspagina op de hoogte van nieuws.

## **B. Je kunt niet gebeld worden maar zelf wel uitbellen**

### 1. Controleer of jouw toestel op DND (niet storen) staat

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

### 2. Check of jouw toestel goed geconfigureerd is

Als jouw toestel niet goed is geconfigureerd kun je niet bellen en niet gebeld worden.

### **C. Je kunt wel uitbellen maar niet gebeld worden**

#### 1. Controleer je internetverbinding

Kan het zijn dat je internetverbinding soms niet beschikbaar is? Op zo'n moment zul je ook niet gebeld kunnen worden.

**TIP:** stel voor de zekerheid een doorschakeling in naar een ander (bv. mobiel) nummer zodat je geen telefoontjes misloopt, en los het probleem met jouw internetverbinding op. Zodra de internetverbinding weer stabiel is kun je de doorschakeling naar mobiel desgewenst weer uitschakelen.

#### 2. Controleer jouw router-firewall

Veel problemen met het ontvangen van inkomende telefonie worden veroorzaakt doordat je router- firewall het VoIP-verkeer niet goed doorlaat. Dit steekt nauw. zie onze technote [Router en Firewallproblemen] overweeg het gebruik van een VoIP-geschikte router zoals FRITZ!Box of Draytek neem contact op met ZPEAK voor advies.

### **D. Je kunt niet bellen en niet gebeld worden**

#### 1. Controleer of je internetverbinding hebt

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