

SUPPORT-ANFRAGE SIP-TÜRSTATION

Um Ihre Support-Anfrage besser bearbeiten zu können, füllen Sie bitte vorab folgendes Formular aus und senden Sie es per E-Mail an technik@behnke-online.de zurück:

Telefonanlagen-Typ (SIP-Server)?

.....

SIP-Türstation Version 1 oder Version 2?

.....

Softwarestand der SIP-Türstation?

.....

Beispiel:

The screenshot shows the 'Allgemeine Konfiguration' page of a SIP station. The status 'Angemeldet' is highlighted in green. At the bottom, the software release information 'Software release R233.161.201402211301 BT: 1 Build: 583' is circled in red.

Start	Netzwerk	Audio	Rufnummern	Einstellungen	Admin	Status
Schnellstart	Allgemeine Konfiguration					
Abmelden	Anbieter: Behnke Telefon					
	Telefonnummer: 100					
	Status: Angemeldet					
Hilfe	Gerätenamen: Behnke IP-Phone					
	IP-Adresse: 192.168.0.12					
	Verbunden über: DHCP [86400 Sekunden lease]					
	Systemdatum: Tue Nov 30 06:16:47 1999					
	Systemlaufzeit: 316 Minuten					
	Modell: Serie 20					
	Multitaste: nein					
	Display: nein					
	nicht aktualisieren					
Copyright © 2013-2014 Telecom Behnke GmbH. All Rights Reserved.						
www.behnke-online.de						

Genauere Fehlerbeschreibung
(Wie reagiert die SIP-Türstation? Welche Töne sind zu hören? Wann entsteht der Fehler?)

.....

.....

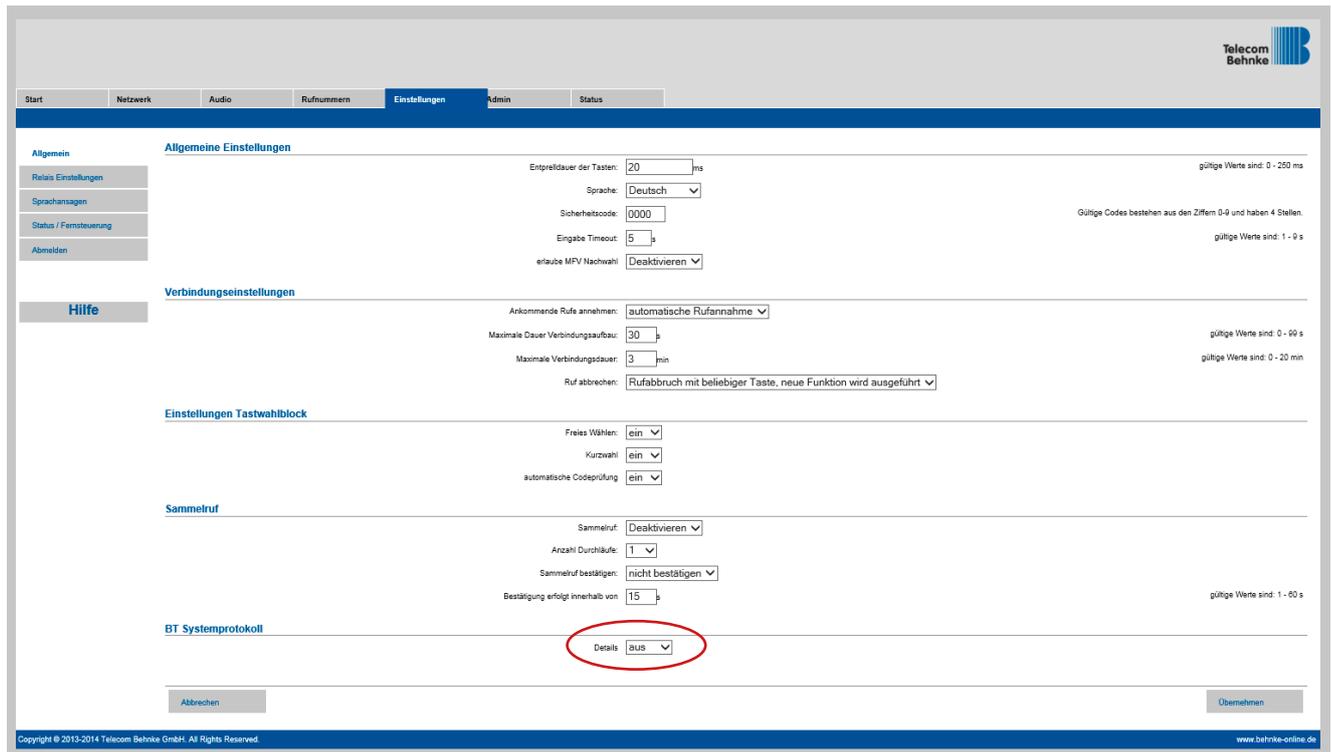
.....

SUPPORT-ANFRAGE SIP-TÜRSTATION

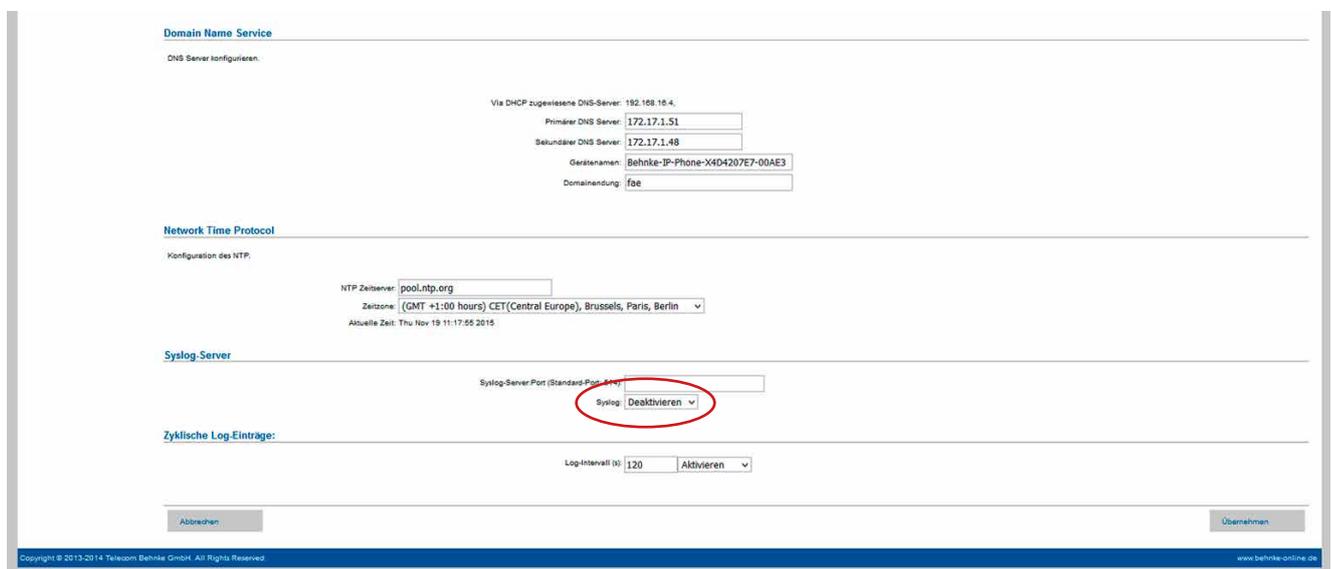
Führen Sie bitte folgende Schritte durch:

► Diagnose-Info?

1. Dazu gehen Sie unter „Einstellungen“ ► „Allgemein“ ► „BT Systemprotokoll“ und wählen dort die Einstellung „alles“.
2. Klicken Sie auf Übernehmen und warten Sie bis ein Piepton ertönt.

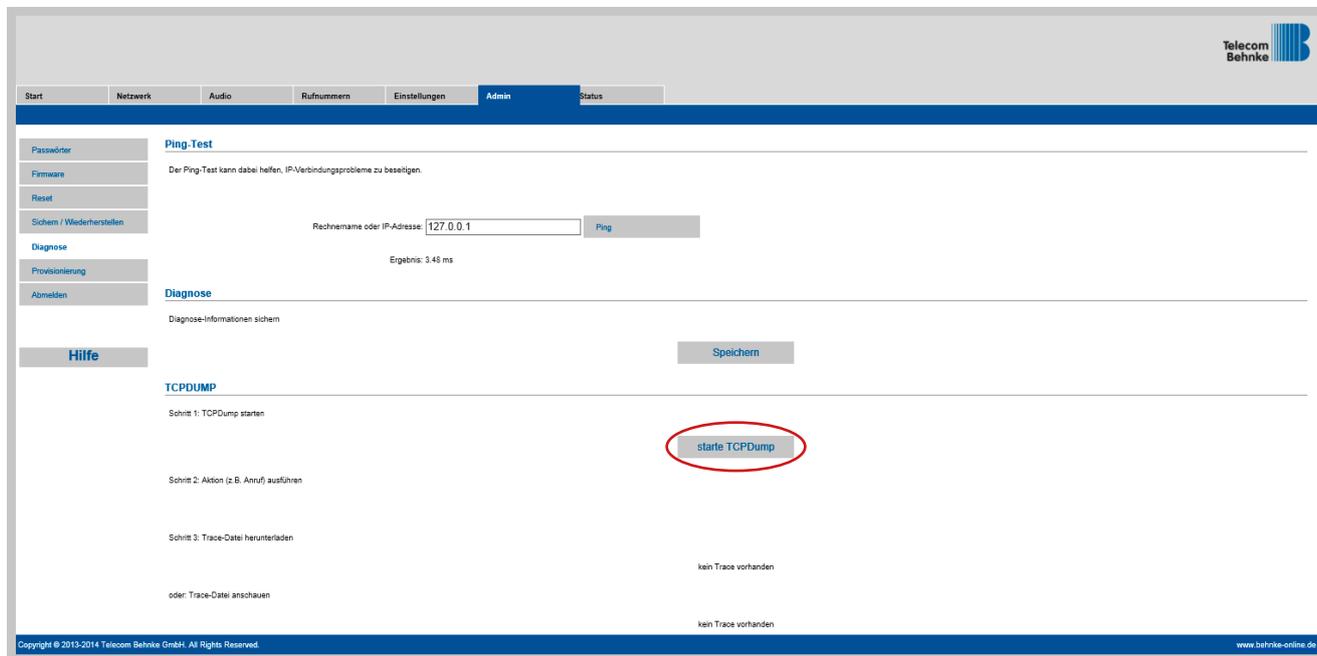


3. Starten Sie die Syslog-Ausgabe unter „Netzwerk“. Tragen Sie eine existierende IP-Adresse Ihrer Wahl ein und stellen Sie den Status von „Deaktivieren“ auf „Aktivieren“ ein. Durch den TCP-Dump wird der Syslog mit aufgezeichnet.



► TCP-Dump?

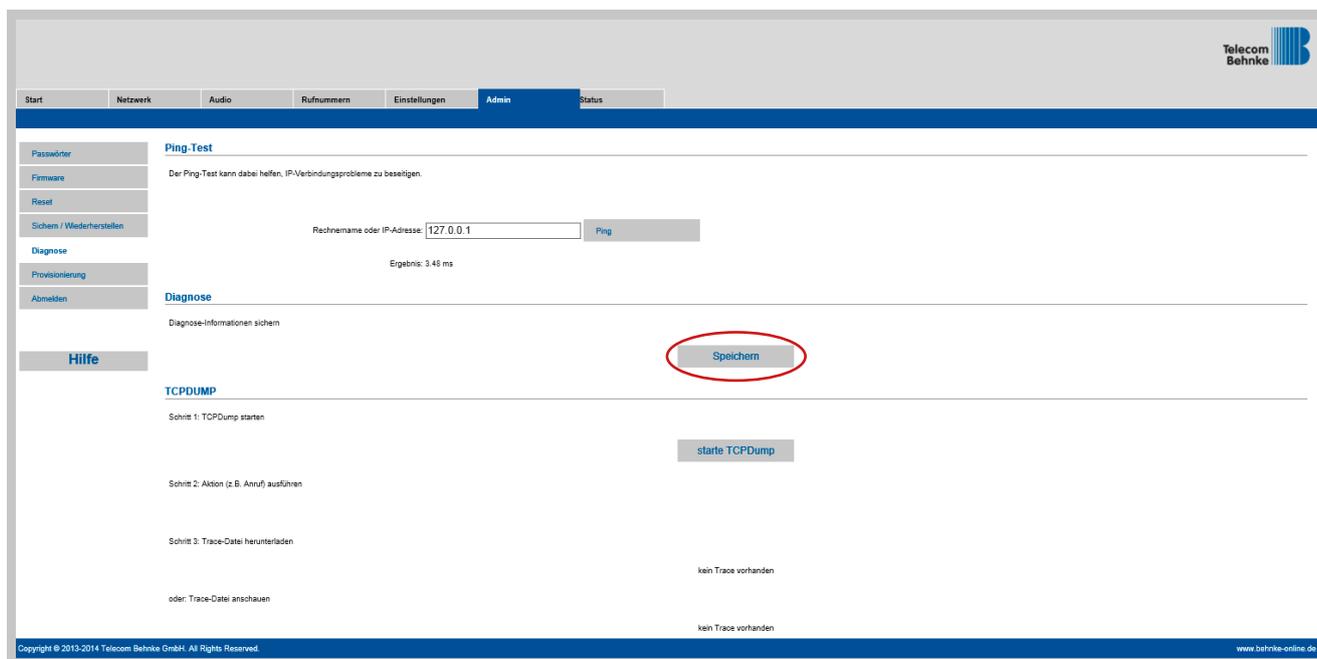
4. Dazu gehen Sie unter „Admin“ ► „Diagnose“ und wählen „starte TCPDump“.



The screenshot shows the web interface of a SIP station. The top navigation bar includes 'Start', 'Netzwerk', 'Audio', 'Rufnummern', 'Einstellungen', 'Admin', and 'Status'. The 'Admin' menu is expanded, showing 'Passwörter', 'Firmware', 'Reset', 'Sichern / Wiederherstellen', 'Diagnose', 'Provisionierung', and 'Abmelden'. The 'Diagnose' section is active, displaying a 'Ping-Test' area with a text input field containing '127.0.0.1' and a 'Ping' button. Below this, the 'Diagnose' section shows 'Diagnose-Informationen sichern' and a 'Speichern' button. The 'TCPDUMP' section is also visible, with a 'starte TCPDump' button highlighted by a red circle. The interface includes a sidebar with 'Hilfe' and a footer with copyright information.

5. Führen Sie innerhalb einer Minute die Aktion aus, die den Fehler verursacht.

6. Speichern Sie die Datei unter „Admin“ ► „Diagnose“ ► „Diagnose“ ► „speichern“.



This screenshot is identical to the one above, showing the same web interface. In this view, the 'Speichern' button in the 'Diagnose' section is highlighted with a red circle, indicating the next step in the process. The 'starte TCPDump' button is no longer highlighted.

7. Um die Datei zu speichern wählen Sie dann „lade TCPDump herunter“.

The screenshot shows the web interface of a SIP-Türstation. The top navigation bar includes 'Start', 'Netzwerk', 'Audio', 'Rufnummern', 'Einstellungen', 'Admin', and 'Status'. The 'Admin' menu is active. On the left sidebar, there are buttons for 'Passwörter', 'Firmware', 'Reset', 'Sichern / Wiederherstellen', 'Diagnose', 'Provisionierung', 'Abmelden', and 'Hilfe'. The main content area is divided into three sections: 'Ping-Test', 'Diagnose', and 'TCPDUMP'. The 'TCPDUMP' section contains the following steps: 'Schritt 1: TCPDump starten', 'Schritt 2: Aktion (z.B. Anruf) ausführen', 'Schritt 3: Trace-Datei herunterladen', and 'oder: Trace-Datei anschauen'. The 'lade Trace herunter' button is circled in red. Other buttons visible include 'Speichern', 'starte TCPDump', and 'zeige Trace'.

8. Lokale Sicherung der Konfiguration (unter „Admin“ ► „Sichern / Wiederherstellen“ ► „Speichern“).

The screenshot shows the web interface of a SIP-Türstation. The top navigation bar includes 'Start', 'Netzwerk', 'Audio', 'Rufnummern', 'Einstellungen', 'Admin', and 'Status'. The 'Admin' menu is active. On the left sidebar, there are buttons for 'Passwörter', 'Firmware', 'Reset', 'Sichern / Wiederherstellen', 'Diagnose', 'Provisionierung', 'Abmelden', and 'Hilfe'. The main content area is divided into two sections: 'Backup' and 'Wiederherstellung'. The 'Backup' section contains the text 'Konfiguration sichern' and a 'Speichern' button, which is circled in red. The 'Wiederherstellung' section contains the text 'Konfiguration wiederherstellen' and a 'Datei hochladen:' field with a 'Durchsuchen...' button. Other buttons visible include 'Abbrechen' and 'Übernehmen'.

Senden Sie die folgenden Dateien mit dem Formular zurück:

- Diagnose
- TCP-Dump
- Konfiguration