

# FAQ - najczęstsze błędy/problemy

---

## 1. Wylogowane Konta SIP (numery wewnętrzne)

Kiedy lampki w Panelu Klienta informujące o statusie konta posiadają szary kolor oznacza to, że urządzenie lub aplikacja nie posiada dostępu do sieci.



### 1a) Jeżeli konto logowało się wcześniej do sieci sprawdź:

- Czy aparat/aplikacja ma dostęp do sieci?
- Wykonaj restart routera oraz wyczyść jego tablicę NAT w celu odświeżenia rejestracji
- Zgłoś się do BOKu podając swój publiczny adres IP w celu sprawdzenia czy nie jest blokowany.

Adres IP można sprawdzić w prosty sposób wchodząc np. na stronę <https://moj-ip.pl/> na urządzeniu które jest podłączone do tej samej sieci co problematyczne urządzenia aplikacja.

-Jeśli powyższe kroki nie przyniosą rezultatu wykonaj na problematycznym łączy nasz test diagnostyczny. W jaki sposób możesz wykonać nasz test dowiesz się **tutaj**.

### 1b) Jeśli konfigurujesz pierwszy raz telefon/aplikację a konto nie loguje się, sprawdź:

- Czy aparat/aplikacja ma dostęp do sieci?
- Czy konfiguracja została wykonana w sposób prawidłowy?

Instrukcje dotyczące najpopularniejszych modeli aparatów i aplikacji znajdziesz **tutaj**.

-Zgłoś się do BOKu podając swój publiczny adres IP w celu sprawdzenia czy nie jest blokowany.

## 2. Problemy z dźwiękiem/zakłócenia podczas rozmowy

W pierwszej kolejności zalecamy weryfikację czy problem nie ma podłoża sieciowego lub nie jest związany z wadą sprzętową. Najlepiej w tym celu przetestować swoje urządzenia z innych łącz internetowych a mikrofon przy użyciu innych aplikacji.

W przypadku braku możliwości wykonania powyższej diagnostyki zalecamy zgłoszenie problematycznego połączenia do naszych techników. Jak w prosty sposób zgłosić takie przykłady połączenia sprawdzisz **tutaj**.

## 3. Problemy z połączeniami przychodzącymi

W przypadku odnotowania problemów z realizacją połączeń przychodzących na posiadane u nas numery miejskie bądź komórkowe w pierwszej kolejności zalecamy weryfikację czy numery przekierowane są w sposób prawidłowy:

- W Panelu Klienta przejdź do zakładki **Wirtualna Centrala > Numery Telefonu > Zarządzaj Numerami**.

Na liście odszukaj numer, na który nie można się dodzwonić i sprawdź czy w sekcji **"Przekieruj"** wybrany jest odpowiedni zasób, czyli np. Schemat Centrali bądź konto SIP Wewnętrzne.

- Jeśli numer przekierowany jest na Schemat Wirtualnej Centrali sprawdź jego nazwę a następnie przejdź do sekcji **Wirtualna Centrala > Moje Centrali** i kliknij w edycję odpowiedniego schematu.

Na schemacie zweryfikuj czy wszystkie elementy są ze sobą połączone w sposób prawidłowy oraz zweryfikuj jakie konta SIP Wewnętrzne odbierają połączenia w ramach danego schematu.

- W kolejnym kroku sprawdź czy konta SIP Wewnętrzne zalogowane są w sposób prawidłowy. W tym celu przejdź do zakładki **Wirtualna Centrala > Konta SIP Wewnętrzne** i sprawdź jaki wskaźnik **PING** przy nim widnieje.

**Ikona Niebieska** - wskazuje, że konto SIP łączy się z urządzeniem VoIP czekając, aż urządzenie odpowie na pomiar PING.

**Ikona Zielona** - wskazuje, że konto SIP jest zalogowane prawidłowo.

**Ikona Żółta** - wskazuje, że konto SIP jest prawidłowo zalogowane, jednakże występują pewne opóźnienia na Państwa łączu internetowym.

**Ikona Czerwona** - wskazuje, że na koncie SIP występują poważne opóźnienia na łączu internetowym, co może przełożyć się na jakość prowadzonych rozmów,

**Ikona Szara** - wskazuje, że konto SIP jest wylogowane z sieci. **Szczegółowe informacje jak zalogować numer wewnętrzny znajdują się w pkt 1.**

- Jeśli pomimo prawidłowego zalogowania konta SIP Wewnętrznego połączenia nadal nie są realizowane w sposób prawidłowy to **wykonaj połączenie testowe** i sprawdź czy zostało

odnotowane w Panelu Klienta w zakładce **Konto i Finanse > Historia (Biling) połączeń**. Jeśli tak wówczas zgłoś nam konkretny przykład połączenia zgodnie z instrukcją.

- W sytuacji gdy twoje połączenie testowe nie zostało odnotowane w bilingu zgłoś nam mailowo, telefonicznie bądź za pośrednictwem czatu konkretny przykład połączenia wskazując:

- ☒ **Stronę A - czyli numer z którego dzwoniono.**
- ☒ **Stronę B - czyli numer na który dzwoniono.**
- ☒ **Dokładną datę oraz godzinę próby połączenia.**
- ☒ **Jeśli podczas próby połączenia został odtworzony jakiś komunikat bądź pojawia się błąd należy wskazać dokładną treść.**

## 4. Problemy z połączeniami wychodzącymi

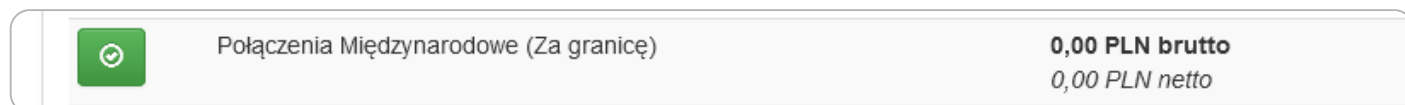
- W przypadku braku możliwości wykonania połączenia wychodzącego w pierwszej kolejności sprawdź czy aplikacja/urządzenie jest zalogowane do sieci. Jeśli nie patrz. **pkt 1**.
- W momencie kiedy urządzenie jest zalogowane w sposób poprawny, sprawdź poprawność wpisywanego numeru:

**-polskie numery stacjonarne:** kierunkowy + numer

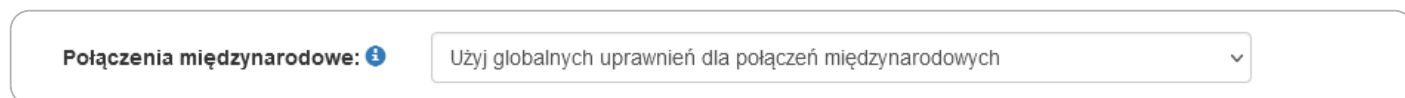
**-połączenia zagraniczne:** poprzedzamy prefiksem "00" + kierunkowy na kraj + numer

- Dodatkowo przy połączeniach zagranicznych zalecamy sprawdzić czy jest włączona usługa połączeń zagranicznych. Ustawienia te są zarówno dostępne dla całej usługi globalnie jak i dla poszczególnych kont SIP (w przypadku Wirtualnej Centrali i Mini VoIP).

Ustawienia globalne znajdują się w zakładce **Konto i Finanse > Usługi/Oferta**. Na dole strony przy usłudze "**Połączenia międzynarodowe**" powinien być zaznaczony zielony button.



Ustawienia dla danego konta SIP znajdują się w zakładce **Wirtualne Centrala > Konta SIP Wewnętrzne > ikona zębatego przy danym koncie > Edytuj Ustawienia Konta SIP > sekcja "Połączenia międzynarodowe"**.



- Kolejnym krokiem który należy sprawdzić jest weryfikacja czy koszt połączenia na dany numer nie przekracza limitu ustawionego w Panelu Klienta lub bezpośrednio na koncie SIP (w przypadku Wirtualnej Centrali i Mini VoIP).

Ustawienia globalne znajdują się w zakładce **Konto i Finanse > Usługi/Oferta. Sekcja "Cennik połączeń (Twoja Taryfa)".** Nieco niżej w sekcji **"Maksymalna minutowa stawka wynosi"** można dokonać jej edycji.

### Cennik połączeń (Twoja taryfa):

Jeżeli chcesz sprawdzić koszt połączenia na konkretny numer, należy wprowadzić go poniżej w pełnym międzynarodowym formacie, bez poprzedzającego znaku '+' lub '00'. (np. Polski numer należy wprowadzić - 48221131415, numer w USA 15122075566, itp.)

+

48 221 13 14 15

Sprawdź Koszt >

**Ustaw maksymalną stawkę minutową za połączenia wychodzące.** Jeżeli zostanie wybrany numer gdzie stawka minutowa przekroczy podaną powyżej stawkę, te połączenie nie zostanie zrealizowane.

**Uwaga:** Jeżeli ustawiłeś indywidualne stawki dla numerów wewnętrznych, zmiana stawek w tym polu nie zmieni indywidualnych ustawień.

Maks. minutowa stawka wynosi: ⓘ

1.00

PLN (netto) / minutę

Zmień ustawienia >

Ustawienia dla danego konta SIP znajdują się w zakładce **Wirtualne Centrala > Konto SIP Wewnętrzne > ikona zębatki przy danym koncie > Edytuj Ustawienia Konto SIP > sekcja "Maksymalna minutowa stawka".**

Maks. minutowa stawka: ⓘ

☒ Stosuj globalną maksymalną minutową stawkę na rozmowy (tj. 1.00 PLN / minutę) ⓘ

- Jeżeli w powyższych krokach nie odnotowano żadnych nieprawidłowości konieczne będzie zgłoszenie konkretnego przykładu połączenia do weryfikacji przez dział techniczny:

Jeżeli połączenia trafiają do billingu (**Konto i Finanse > historia Billing Połączeń**) zgłoszenie należy wykonać zgodnie z instrukcją wskazaną **tutaj**.

Jeśli połączenia nie trafiają do billingu wskaż przykład inną drogą (telefon, mail, czat) podając następujące informacje:

- ☒ **Stronę A - czyli numer z którego dzwoniono (w przypadku Wirtualnej Centrali i Mini VoIP będzie to konkretne konto SIP).**
- ☒ **Stronę B - czyli numer na który dzwoniono.**
- ☒ **Dokładną datę oraz godzinę próby połączenia.**
- ☒ **Jeśli podczas próby połączenia został odtworzony jakiś komunikat bądź pojawia się błąd należy wskazać dokładną treść.**

Revision #18

Created 12 April 2022 09:50:15 by Przemek

Updated 21 February 2023 10:52:20 by Przemek