

# 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](mailto:technik@behnke-online.de) zurück:

Telefonanlagen-Typ (SIP-Server)?

.....

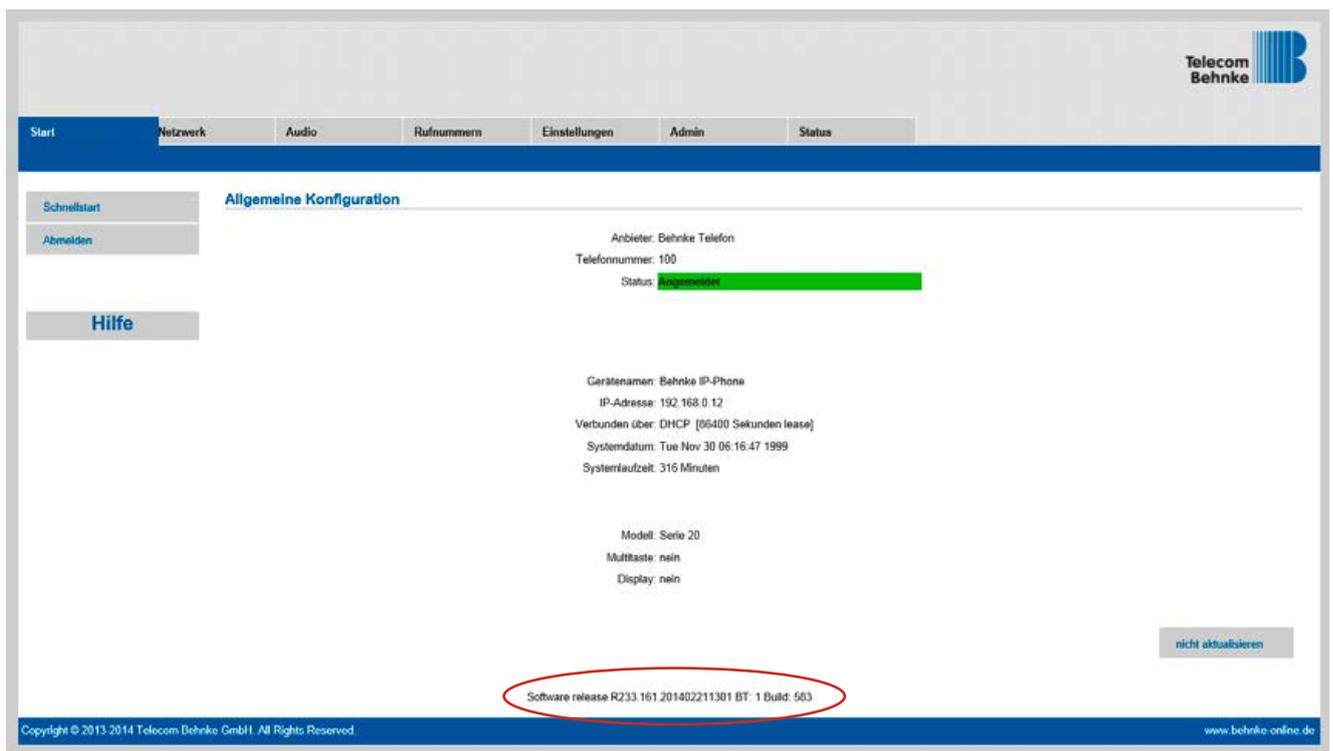
SIP-Türstation Version 1 oder Version 2?

.....

Softwarestand der SIP-Türstation?

.....

Beispiel:



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

.....

.....

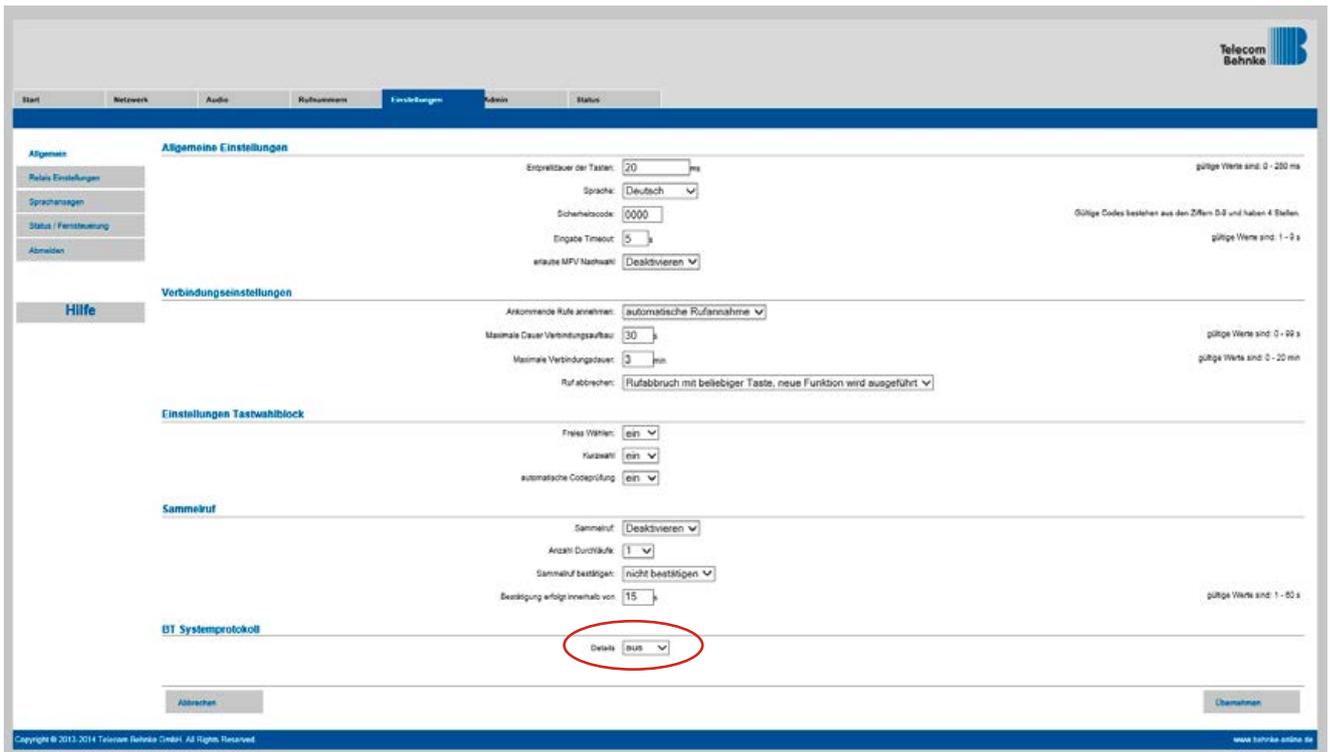
.....

# SUPPORT-ANFRAGE SIP-TÜRSTATION

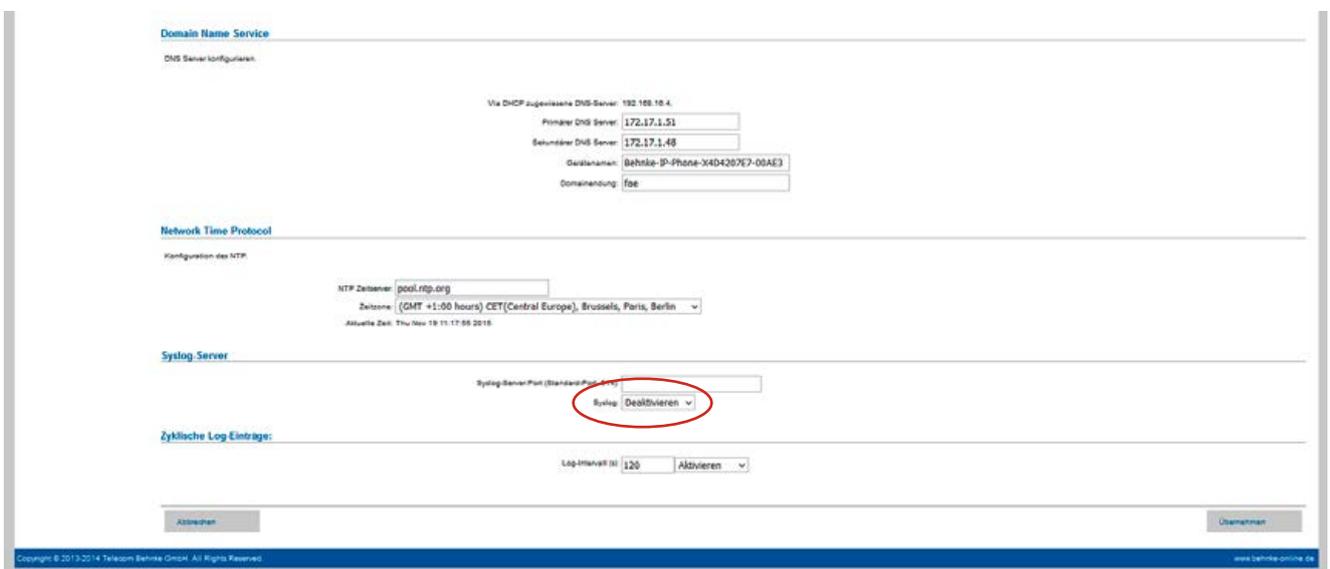
Führen Sie bitte folgende Schritte durch:

► 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.

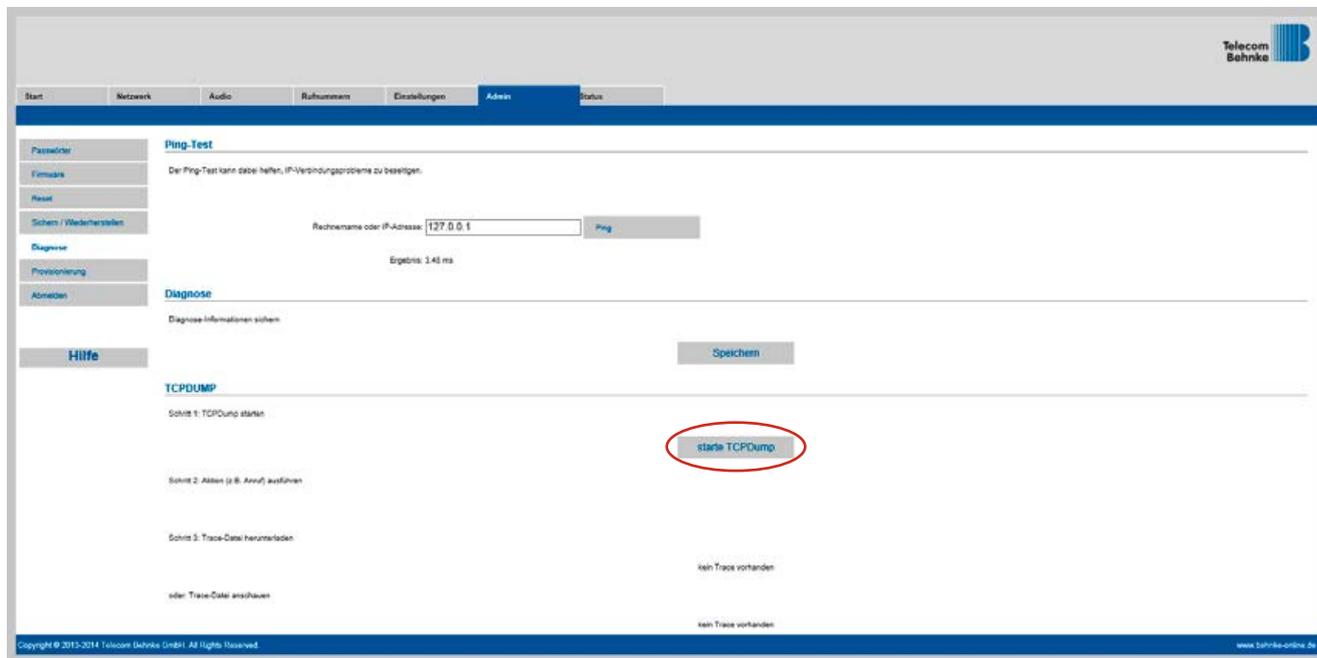


3. Starten Sie die Syslog-Ausgabe unter „Netzwerk“. Tragen Sie eine existierende IP-Adresse Ihrer Wahl ein und stellen Sie den Status von „Deaktivieren“ auf „Aktivieren“ ein. Durch den TCP-Dump wird der Syslog mit aufgezeichnet. Starten Sie die Sprechstelle danach über „Admin“ ► „Reset“ ► „Neustart“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



► TCP-Dump?

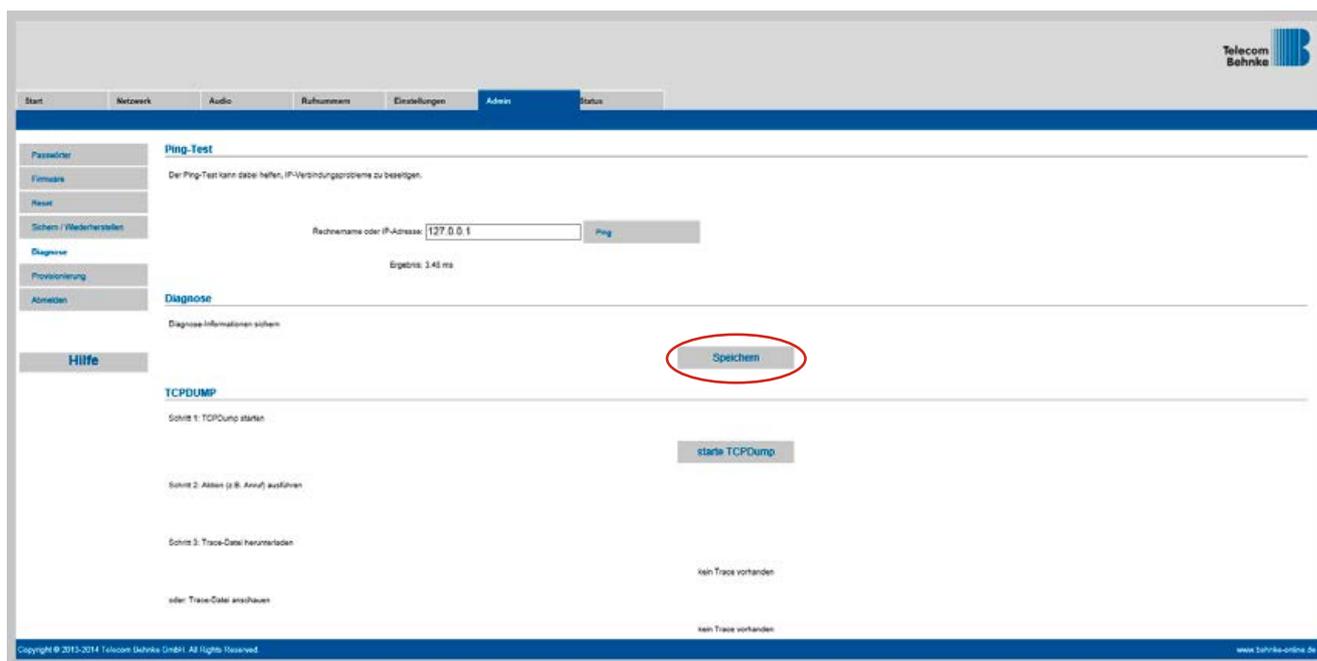
4. Dazu gehen Sie unter „Admin“ ► „Diagnose“ und wählen „starte TCPDump“.



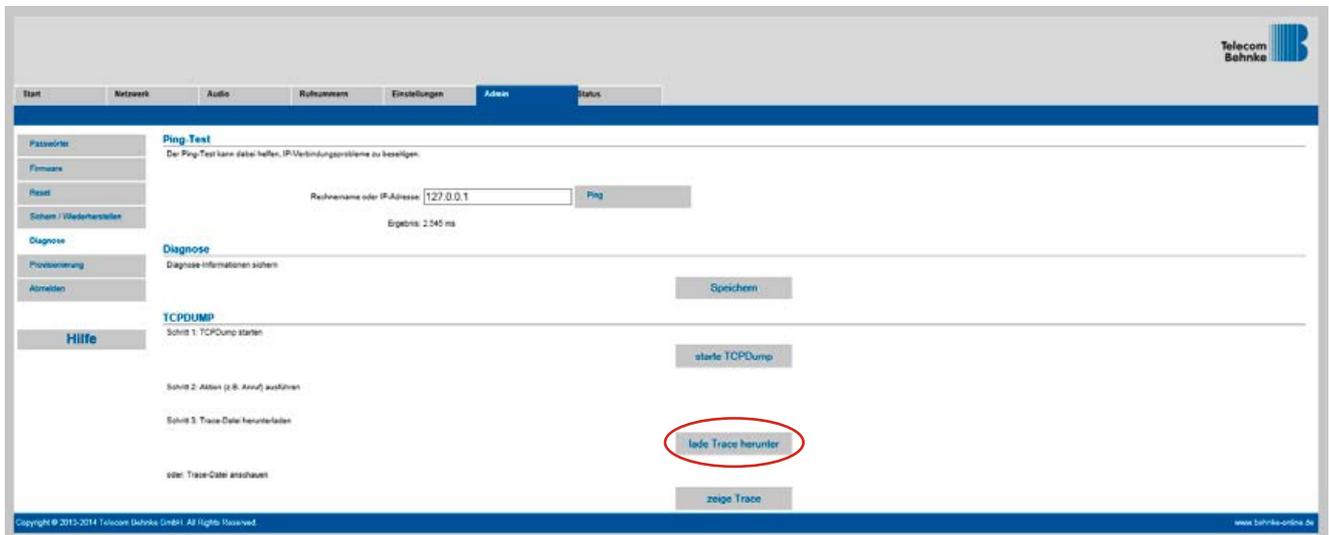
5. Führen Sie **innerhalb von 60 Sekunden** die Aktion aus, die das Fehlverhalten des Gerätes auslöst:

z. B. Ruf auslösen oder das Gerät anrufen und dann ein Gespräch führen.

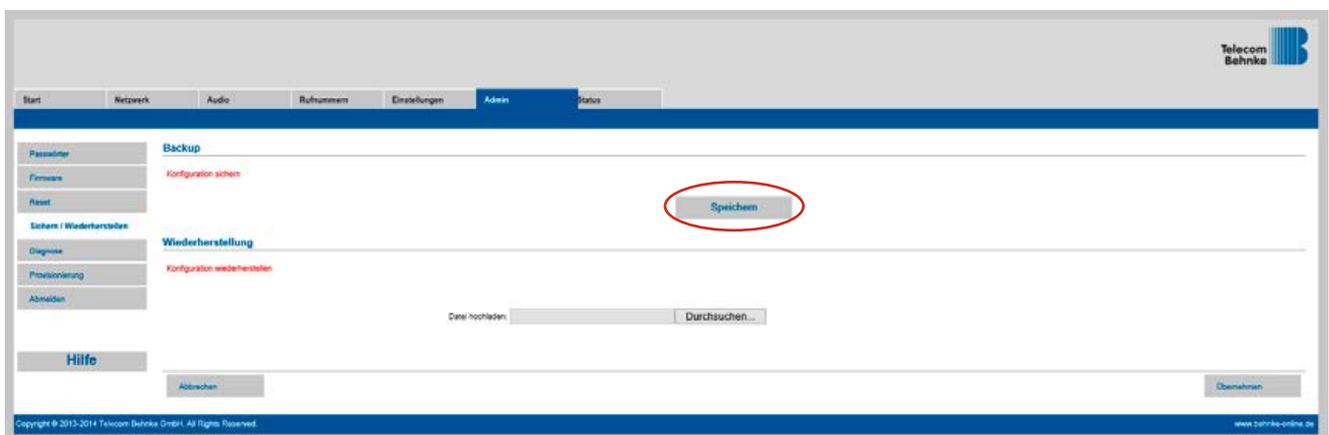
6. Speichern Sie die Datei unter „Admin“ ► „Diagnose“ ► „Diagnose“ ► „speichern“.



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



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



Senden Sie die folgenden Dateien mit dem Formular zurück:

- Diagnose
- TCP-Dump
- Konfiguration