

Sector Normativo: Procesos operativos outsourcing Tipo de Documento: Diagnóstico de Fallos de Multilínea	Ubicación: Global Crossing Autorizado por: Andrés Prada Estado: Revisado Fecha última modificación: 08-Octubre-2008
---	--

1. OBJETIVO

Especificar los diagnósticos y las soluciones a las fallas más comunes encontradas durante la implementación de la multilínea IP.

2. DIAGNÓSTICO DE FALLAS DE LA MULTILINEA IP DE BANCO COLPATRIA

Cuando se reporte una Multilínea que no funcione:

Realizar prueba de ping a la dirección IP del Teléfono

Si no responde ping:

- Confirmar dirección IP configurada en el teléfono.
- Verificar que la conexión del teléfono al SW sea por el puerto 19.
- Si ya se ha verificado que está conectado en el puerto correcto, el inconveniente está físicamente en el Teléfono y se debe hacer reinicio eléctrico del mismo.

Si responde ping:

La persona que se encuentre en sede con el teléfono nos debe indicar si sucede alguno de estos casos:

1. Teléfono no da tono

- Verificar que el puerto del SW no se encuentre bloqueado por Port Security

2. Teléfono da tono de ocupado sin hacer marcación

- Este síntoma nos indica que la extensión asignada para el teléfono no está creada en la planta de AVAYA. Es necesario realizar esta configuración en la planta.

3. Se da marcación del teléfono, se queda en vacío y después suena ocupado

CASO 1

Se realiza ping al Encriptador Central, pero no hay conectividad.

- Verificar que las políticas de encriptación estén aplicadas tanto en la encriptora remota como en el central FTG1000.

CASO 2

Se realiza ping al Encriptador Central y al SIP Server y si hay respuesta de ambos.

- Por parte de Global Crossing, se realiza prueba de verificación de tráfico y marcación de paquetes sobre la interfaz VLAN, pidiéndole a la persona en sede que levante el teléfono. Si se observa tráfico inicial, pero luego de unos segundos empieza a caer, se debe realizar verificación en la configuración del SIP Server y la Planta. Si se observa tráfico normal de una llamada (31K), el inconveniente se presenta físicamente en el teléfono.
- Por parte de los encargados de encriptación, es posible poner un Sniffer en el encriptador remoto para verificar envío y recepción de peticiones entre el teléfono y el SIP Server, y verificar cual de los dos no está respondiendo.

4. En el lado del asesor no escuchan al cliente

- La Multilínea comunica con el asesor, pero el asesor no los escucha. Se hace una prueba de efecto local del teléfono para verificar si hay un problema del micrófono de la bocina. En este caso el inconveniente es físico.