Bredbåndstelefoni – Mottar ikke samtaler

# Spørsmål

**Har kunden telsey eller zyxel?**

Dette spørsmålet utelukker ingen årsaker, årsakene som er lagt inn her, er "kunden har telsey HS, samt kunden har Zyxel eller Tilgin HS.

Dette er ingen årsak til feil. …

Det er ingen spesielle årsaker til feil som følger HS type heller, i tilfelle ville det kun være software feil som ikke bør ligge i en guide.

**Ring kundens telefon, hva hører du?**

* Opptatt signal -> Denne bør gå videre til en handling som ber kunden koble direkte med 1 apparat om det er flere, samt sjekke at ingen av telefonapparatene ikke har fått "lagt på" skikkelig. Det bør også restartes alle basestasjoner hvis ikke det er gjort. Ofte er det heng i basestasjon/håndenhet som er årsak til problem med "oppatt" signal.
* "Ingen ting". Jeg har aldri opplevd at det skjer ingenting når jeg ringer kundens telefon
* Tlf svarer tilsier at det er mere sannsynlig at problemet ligger hos Altibox, ved at nr ikke er portert eller at HS eller prov ikke har fått konfigurasjon.

# Handlinger

Det mangler en handling jeg syntes bør være med:

Be kunden koble bort telefon apparat fra HS. Denne handlingen kan vi bruke for å se om status "opptatt signal" forsvinner når man ringer, evt. "WAITONHOOK" forsvinner fra telsey HS (men det kan de som har mulighet for å logge på HS kun sjekke). Hvis status opptatt signal ikke endrer seg etter at tlf apparat er koblet bort, forutsatt at nr er aktivt og har fungert før, tyder det på at RJ.11 inngangen på HS er defekt og hs må byttes. Dette er veldig typisk etter mye tordenvær.