

## Registratieformulier log telefonie issues

v031112MT

Ondervind u problemen met bellen of gebeld worden? Vervelend!  
De meeste problemen met internettelefonie worden niet veroorzaakt door een probleem met de telefoniedienst, maar door een probleem met / onderbreking van de internetverbinding, netwerkapparatuur of uw IP-apparatuur. In de meeste gevallen biedt herstart van de apparatuur de oplossing. Zie de volgende technotes op de Callvoip Supportpagina (6.1.a) voor hulp en tips:

- Technote Eerste Hulp bij VoIP-problemen
- Technote Suggesties bij Router- en Firewallproblemen

Houdt u problemen, dan starten wij een onderzoek. Op basis van uw concrete klachtenmeldingen kunnen wij de logbestanden onderzoeken en kijken of wij een verklaring voor de problemen kunnen vinden. Daarvoor vindt u op de volgende pagina een registratieformulier en hieronder een aantal bijbehorende vragen. Lever uw probleemsituatie zo concreet mogelijk bij ons aan in een worddocument of emailbericht te mailen naar [callvoip@callvoip.nl](mailto:callvoip@callvoip.nl).

---

### Inventarisatie telefoonprobleem (zie formulier pagina 2)

1. Verifieer dat u uw netwerkapparatuur en toestellen heeft geherstart.
2. Controleer uw upload- en downloadsnelheid via <http://speedtest.ziggo.nl>.
3. Geef een zo EXACT mogelijke omschrijving van het probleem.  
Start bij het moment dat iemand u belt of u een gesprek wilt gaan voeren, geef gedetailleerd aan wat er gebeurt en misgaat, en wat er daarna gebeurt. Concretiseer bv. aan de hand van de volgende subvragen:
  - komt de verbinding wel tot stand en gaat later iets mis, of komt deze geheel niet tot stand?
  - gaat er iets mis na doorverbinden of na call pickup (999)?
  - of gaat er iets mis, plotseling tijdens het gesprek?
  - en gebeurt dit altijd na .... seconden gesprek, of op wisselende momenten?
  - is sprake van slechte geluidskwaliteit? Bv. kraken, ruis, etc?
  - is sprake van wegvallen van spraak (stilte) aan één kant of aan beide kanten?
  - is sprake van eenzijdige spraak: de één hoort de ander niet, maar anders om wel?
  - of wordt het gesprek verbroken (ingesprektoon)?
4. Op welke dag en tijd deden de problemen zich voor?  
Geef bij voorkeur tenminste 3 voorbeelden van de afgelopen 48 uur.
5. Wat is het nummer van de externe gesprekspartner?
6. Wat is het account (bv. interne nummer) van het VoIP-toestel waarmee u problemen had?
7. Betrof het een uitgaand gesprek of een inkomend gesprek, en indien inkomend: op welk nummer? (naar welk nummer belde de beller?)
8. Doet het probleem zich structureel (= bij elk gesprek) voor of soms, nl bij 1 op ..... gesprekken
9. Doet het probleem zich alleen voor bij één toestel, of bij één merk/type toestel, of bij al uw toestellen?
10. Kwamen de problemen op een bepaalde dag of tijd voor, en daarna niet meer, of nog steeds?
11. Kan er een verband worden gelegd tussen de telefoonproblemen en andere activiteiten / processen in uw netwerk  
(bv. het draaien van een online backup of het up-/downloaden van zaken)

Koldingweg 19-1  
9723 HL Groningen

Postbus 5236  
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00  
F (050) 820 00 08  
E [aanvraag@callvoip.nl](mailto:aanvraag@callvoip.nl)  
W [www.callvoiptelefonie.nl](http://www.callvoiptelefonie.nl)

CallvoipTelefonie registratieformulier log telefonie-issues

Klantnummer : .....  
Datum melding : .....  
Contactpersoon : .....  
Telefoonnummer : .....  
Emailadres : .....

Internetprovider : .....  
Merk/type router : .....  
Bandbreedte (up/down): .....Mb/s up .....Mb/s down  
Totaal aantal toestellen : .....

#	datum	tijd	extern telefoonnr.	intern account	inkomend/uitgaand?	elk gesprek/soms?	merk/type toestel
1					I / U	elk / soms	
2					I / U	elk / soms	
3					I / U	elk / soms	
4					I / U	elk / soms	
5					I / U	elk / soms	
6					I / U	elk / soms	
7					I / U	elk / soms	
8					I / U	elk / soms	

Exacte probleembeschrijving:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Mail uw bevindingen naar [callvoip@callvoip.nl](mailto:callvoip@callvoip.nl).  
Wij zullen een onderzoek starten en u hierover informeren.  
Team CallvoipTelefonie

