



# **ANALISIS DE ERROS NO LOGMON**

(15-11-10, v1.00)

**VoIP**  
Group Inc.

Arturo M. Bas 136, 7mo. Piso-E X5000JHO – Córdoba, Argentina  
Tel/Fax: +54 351 4284618  
[www.voipgroup.com](http://www.voipgroup.com)

# ÍNDICE

1. Introdução .....	3
2. Erros comuns, causas e soluções .....	3
<b>CALLING CARD H323</b> .....	3
<b>LISTAS DE CUSTOS</b> .....	4
<b>ROTAS</b> .....	5
<b>REGISTRAÇÕES</b> .....	5
<b>BILLING</b> .....	7
<b>LIGAÇÕES</b> .....	7

## 1. Introdução

O manual apresentado identifica os erros mais comuns que podem se observar no logmon, e as possíveis causas e soluções aos mesmos.

## 2. Erros comuns, causas e soluções

### **CALLING CARD H323**

#### **Erro**

Unknown DNIS (899)

#### **Causa**

O DNIS não fica cadastrado no VSC

#### **Solução**

Cadastrar DNIS y designá-lo ao usuário.

#### **Erro**

Distributor doesn't have PayPhone rate for Orig: 543514284721

#### **Causa**

Tem um DNIS de payphone que não tem listas designadas na relação *Distribuidor / Gateway*

#### **Solução**

Cadastrar listas e/o relacioná-las

#### **Erro**

NetElement 1 not enabled for origination of calls

#### **Causa**

O Gateway fica desabilitado para receber chamadas

#### **Solução**

Habilitar Gateway (Enabled In = yes)

#### **Erro**

Distributor 'Distributor 1' not authorized

#### **Causa**

O distribuidor fica desabilitado

#### **Solução**

Habilitar Distribuidor (Enabled = Yes)

## **LISTAS DE CUSTOS**

### ***Erro***

Carrier Carrier gtw-group doesn't have Originating rate for Orig: 543514284618  
Telco doesn't have Originating rate for Orig: 543514284618

### ***Causa***

Não tem Rates para a lista de custos de originação de Telco

### ***Solução***

Adicionar rates à lista de custos correspondente.

### ***Erro***

Carrier Carrier gtw-group doesn't have PayPhone rate for Orig: 543514284618  
Telco doesn't have PayPhone rate for Orig: 543514284618

### ***Causa***

Não tem Rates para a lista de custos de payphone de Telco

### ***Solução***

Adicionar rates à lista de custos correspondente.

### ***Erro***

Distributor 'Distributor 4 - sin rates O' + NetElement 'GTW TESTING' doesn't  
have Originating rate for Orig: 543514284704  
Distributor doesn't have Originating rate for Orig: 543514284704

### ***Causa***

Não tem Rates para a lista de custos de originação do Distribuidor

### ***Solução***

Adicionar rates à lista de custos correspondente.

### ***Erro***

Distributor 'Distributor 3 - sin rates T' doesn't have Terminating rate for Orig:  
543514284648 - Dest: 543514284618  
In Reject: Missing Rate or CostList /User: 5001/ Dest:543514284618

### ***Causa***

Não tem Rates para a lista de custos de terminação do Distribuidor

### ***Solução***

Adicionar rates à lista de custos correspondente.

### ***Erro***

User 1032 doesn't have Terminating rate for Orig: 543514284618 - Dest:  
543514284618  
In Reject: Missing Rate or CostList /User: 1032/ Dest:543514284618

### ***Causa***

Não tem Rates para a lista de custos de terminação do Usuário

**Solução**

Adicionar rates à lista de custos correspondente.

**Erro**

User '1033' doesn't have Originating rate for Orig: 543514284618

**Causa**

Não tem Rates para a lista de custos de originação do Usuário

**Solução**

Adicionar rates à lista de custos correspondente.

**Erro**

User '1034' doesn't have PayPhone rate for Orig: 543514284618

**Causa**

Não tem Rates para a lista de custos de payphone do Usuário

**Solução**

Adicionar rates à lista de custos correspondente.

**ROTAS****Erro**

No route information found  
Destination NetElement (0.0.0.0) nonexistent  
User doesn't have Terminating costlist

**Causas y Soluções**

1. Não tem rota para esse destino  
- Cadastrar a rota
2. A rota fica desabilitada  
- Habilitar rota
3. O gateway não fica online  
Verificar gateway
4. O gateway não tem habilitado para receber chamadas  
Verificar Gateway

**REGISTRAÇÕES****Erro**

Distributor of user 30639 doesn't match distributor of DNIS 800

**Causa**

O DNIS utilizado, não pertence ao distribuidor do usuário.

**Solução**

Configurar DNIS no usuário e distribuidor correspondente.

**Erro**

User 1002 is unable to login

**Causa**

O usuário fica desabilitado

**Solução**

Habilitar usuário (Enabled = Y)

**Erro**

The user cannot logging by PSTN because it is not a TelUser  
User 1003 is unable to login

**Causa**

O usuário não pode utilizar URAs

**Solução**

Habilitar nas propriedades do usuário *IVR Enabled = Y*

**Erro**

Batch is disabled  
User 1008 is unable to login

**Causa**

O usuário fica em um Batch desabilitado

**Solução**

Habilitar o Batch ou mudar o usuário para um Batch habilitado

**Erro**

000173 Apr 26 16:21:38 OPS1 Registrar:  
[BCBBD1912E5B4E2291CAB9E9E1754143@192.168.0.93] **User for alias 543510543 not found**

**Causa**

O DID 543510543 não existe no VSC

**Solução**

Cadastrar esse DID, e associá-lo ao usuário, ou informa-lhe que está enviando o número incorreto no registro.

**Erro**

000180 Apr 26 16:22:57 OPS1 Registrar:  
[FAA6B4A7C00D46A9A290D61AB166E1FA@192.168.0.93] **User for alias 543510542 found, invalid digest**

**Causa**

O usuário está tentando se registrar com uma senha errada.

**Solução**

Corrigir a senha no SoftPhone ou no ATA.

## **BILLING**

### **Erro**

In Reject: Shared Group with insufficient Balance /User: 1011/  
Dest:543514284618

### **Causa**

O Batch é compartilhado e não tem crédito suficiente

### **Solução**

Recargar crédito ao Batch

### **Erro**

In Reject: User or Batch have Restrictions for destination 543514251515 /User:  
1019/ Dest:543514251515

### **Causa**

O usuário tem restrições para esse destino.

### **Solução**

Apagar restrições ou informar ao usuário

### **Erro**

User 1026 has an ANI Restriction

### **Causa**

Existe uma restrição pro ANI

### **Solução**

Informar ao cliente o apagar restrição

## **LIGAÇÕES**

### **Erro**

000217 > Apr 26 16:26:26 OPS1 VSC[4]: **User.UnableToLogin() - The user cannot logging by IP because it is not a NetUser.**

000218 > Apr 26 16:26:26 OPS1 VSC[4]: [CDCDBDC8-E35D-4460-972A-541928B7C65B@192.168.0.104] **modSip.DoSipInvite\_TemporalEP\_PreProcess() - Erro: User 0542 unable to log in**

### **Causa**

O usuário não tem habilitado para fazer chamadas IP.

### **Solução**

Habilitar opção *IP Phone Enabled* = Yes nas propriedades do usuário.

### **Erro**

000258 > Apr 26 16:29:57 OPS1 VSC[7]: **User.AuthorizeAccount() - User has exceeded his credit limit**

**Causa**

O usuário é Limited e ficou sem crédito.

**Solução**

Informar ao cliente que ficou sem crédito, e no caso ele já fez o pagamento adicionar o crédito utilizando a ferramenta Payment Module

**Erro**

000514 > Apr 26 16:53:23 OPS1 VSC[22]: **User.UnableToLogin() - Distributor does not have credit**

000515 > Apr 26 16:53:23 OPS1 VSC[22]: [53825438-E06C-4667-9B8E-7385604D2F2B@192.168.0.104] modSip.DoSipInvite\_TemporalEP\_PreProcess() - Erro: User 0542 unable to log in

**Causa**

O distribuidor ficou sem crédito. O usuário recebe um 403.

**Solução**

Informar ao distribuidor o realizar um pagamento na web.

**Erro**

000556 > Apr 26 16:55:53 OPS1 VSC[25]: [816A5012-D708-404D-A09D-4071FFBB1670@192.168.0.104] modSIP.DoSipInvite\_GetRoute() - **No route found for 543515555**

**Causa**

O route plan não tem cadastrada uma rota para esse destino. O usuário recebe um 404

**Solução**

Adicionar a rota no Route Plan e no caso esteja cadastrada, ativá-la.



## Revisión Histórica

Versión	Fecha	Modificaciones	Observaciones
v1.01	27-04-07	Primera versión	Ninguna
V1.01	15-11-10	Primera versión PO	