



jouw partner in verbinding

VoIP-toestel instellen

Algemene gebruikershandleiding - vaste VoIP-toestellen

Inhoud

01	Voordat u begint	03
	Benodigheden en de juiste installatieroute kiezen	
02	Toestel aansluiten	04
	Netwerk, stroom en toegang tot uw toestel	
03	Automatische provisioning	05
	Automatisch instellen en centraal beheren	
04	SIP-gegevens ophalen	06
	Server en Account ID vinden; veilig omgaan met uw wachtwoord	
05	Handmatig instellen	07
	Basisinstellingen en een voorbeeld voor Yealink	
06	Aanvullende instellingen	08
	Registratie, keepalive, DTMF en codecs	
07	Netwerk en firewall	09
	SIP ALG, poorten en bandbreedte voor de beheerder	
08	Telefoonboek en toetsen	10
	Centraal telefoonboek en sneltoetsen op uw toestel	
09	Controleren en voicemail	13
	Registratie, bereikbaarheid en gesprekskwaliteit testen	
10	Problemen oplossen	14
	Veelvoorkomende situaties en gerichte controles	
11	Hulp nodig?	15
	Procedure vraag of storing melden en contactgegevens	

Uw SIP-toestel instellen

Een vast SIP-toestel of DECT-basisstation meldt zich met een SIP-account aan op de virtuele telefooncentrale (vPBX). Dit account heet ook aansluiting of endpoint; het is niet het apparaat zelf.

Deze handleiding is bedoeld voor vaste SIP-toestellen en DECT-basisstations. Ondersteuning en functies verschillen per model. Voor trunks, eigen centrales en intercoms kunnen andere instellingen gelden; overleg met uw beheerder.

Wat u nodig heeft

Onderdeel	Toelichting
Een SIP-toestel	Gebruik een geschikt SIP-toestel. Wij leveren vooral Yealink; laat bij andere merken en modellen vooraf de compatibiliteit en ondersteuning controleren.
Een endpoint (SIP-account)	Uw beheerder maakt dit aan in het portal onder Aansluitingen en regelt de veilige verstrekking van de SIP-gegevens.
Netwerk met internet	Een vrije netwerkpoort met DHCP. Gebruik PoE als het model dit ondersteunt, of een passende adapter; deze is niet altijd meegeleverd.
De SIP-gegevens	SIP-server, SIP-gebruikersnaam (het Account ID) en het SIP-wachtwoord. Zie hoofdstuk 04.
Toegang tot het toestel	Voor handmatig instellen: het IP-adres van het toestel en het beheerderswachtwoord van het toestel zelf.

Twee manieren om een toestel in te stellen

Keuzehulp	Automatische provisioning	Handmatig instellen
Voor welk toestel	Ondersteunde, aan uw centrale toegewezen toestellen	Uw eigen of bestaande SIP-toestel
Wat u doet	Aansluiten; het toestel haalt zijn instellingen zelf op	De SIP-gegevens invullen in de webinterface van het toestel
Beheer	Centraal in het portal bij Toestellen , ook op afstand aan te passen	Per toestel, in het toestel zelf
Verder lezen	Hoofdstuk 03: automatisch instellen	Hoofdstuk 04 t/m 06: handmatig instellen

Twijfelt u? Laat uw beheerder controleren of uw toestel is toegewezen en voor provisioning is ingericht. Pas de configuratie niet zelf aan.

Toestel aansluiten

Aansluiten doet u in stap 1 t/m 3. Bij provisioning gaat u daarna naar hoofdstuk 03. Stap 4 en 5 zijn alleen nodig voor handmatige configuratie door de beheerder.

- 1 **Sluit de netwerkkabel aan**
Gebruik de poort met de aanduiding **Internet** of **LAN** op de onderkant van het toestel. De poort met **PC** is bedoeld om uw computer door te lussen; sluit die niet aan op de switch.
- 2 **Zorg voor stroom**
Ondersteunen toestel en switch PoE, dan loopt de voeding via de netwerkkabel. Gebruik anders een passende adapter volgens de toestelfabrikant.
- 3 **Wacht tot het toestel klaar is**
Het toestel haalt doorgaans een IP-adres op via DHCP. Opstarten en eventuele updates kunnen enkele minuten duren. Onderbreek tijdens updates nooit de stroom of netwerkverbinding.
- 4 **Alleen handmatig: zoek het IP-adres op**
Op een Yealink-toestel drukt u op de toets **OK** (of *Menu / Status*). Het IP-adres staat in het display, bijvoorbeeld 192.168.1.42.
- 5 **Alleen handmatig: open de webinterface**
Typ het IP-adres in een browser op een computer in hetzelfde netwerk. Meld u aan met het beheerderswachtwoord van het toestel. Wijzig een standaardwachtwoord altijd direct.

Aandachtspunten in het netwerk

Onderwerp	Waar u op moet letten
DHCP	Laat het toestel een adres ophalen via DHCP. Een vast IP-adres is alleen nodig als u dat om beheerredenen wenst.
VLAN	Een apart spraak-VLAN is niet verplicht. Gebruikt uw organisatie er wel een, laat de beheerder het dan instellen op de switchpoort of in het toestel.
SIP ALG	Zet de SIP-helper of SIP ALG in uw router altijd uit. Deze functie verstoort in de praktijk vaker dan dat zij helpt (zie hoofdstuk 07).
Beheerwachtwoord	Elk toestel heeft een eigen beheerwachtwoord. Bij provisioning door ons wordt dit centraal ingesteld en beheerd.

Tip: noteer bij de installatie van meerdere toestellen direct welk MAC-adres bij welke werkplek hoort. Het MAC-adres staat op de sticker aan de onderkant van het toestel en u heeft het nodig in het portal.

Automatische provisioning

Ondersteunde, toegewezen toestellen halen hun configuratie automatisch op. Als gebruiker sluit u alleen het toestel aan. Stap 2 t/m 6 zijn voor de beheerder.

1 Sluit het toestel aan

Netwerkkabel en stroom, zoals in hoofdstuk 02. Het toestel meldt zich vervolgens zelf aan en haalt zijn instellingen op.

2 Open het toestelbeheer in het portal

Ga naar **Beheer centrale (vPBX)** / **Belplan** / **Toestellen**. Hier staan alle toestellen met omschrijving, MAC-adres, laatste contact en de gekozen template.

3 Kies een template

Een template bevat gedeelde instellingen, zoals beheerwachtwoord, VPN, telefoonboek en standaard line keys. Kies in de kolom **Template** het beheerprofiel dat bij het toestel hoort.

4 Koppel de accounts aan het toestel

Klik op **Wijzig**. Voeg bij *Account instellingen* het Account ID en de weergavenaam toe. Laat bij een nieuwe accountregel het wachtwoord leeg om het automatisch op te halen. Laat bestaande gemaskeerde wachtwoordvelden ongewijzigd.

5 Stel de line keys in

Het portal gebruikt *Account*, *BLF*, *SpeedDial*, *Line* (Lijn) en *HotDesking*; niet het telefoonboek als line-keytype. Accounttoetsen volgen de gekoppelde accounts. Beschikbare functies verschillen per model en profiel.

6 Laat het toestel de nieuwe configuratie ophalen

Sla op en plan een herstart om de configuratie op te halen. Een herstart onderbreekt gesprekken; doe dit buiten gebruik en nooit tijdens een update. **Laatste contact** toont het ophalen van configuratie, niet de SIP-registratie.

Centraal beheer: provisioning kan lokale wijzigingen overschrijven. Laat de beheerder instellingen in het portal aanpassen. Ontbreekt een toestel in de lijst, vraag ons dan de toewijzing te controleren.

SIP-gegevens ophalen

Voor handmatig instellen heeft u de SIP-server, het Account ID en het SIP-wachtwoord nodig. De server en het Account ID staan bij de aansluiting in het portal; het bestaande wachtwoord is niet zichtbaar.

- 1 Open de aansluiting**
 Ga naar **Beheer centrale (vPBX) / Belplan / Aansluitingen** en klik achter het juiste account op **Beheer**.
- 2 Ga naar het tabblad 'Toestel info'**
 Hier staan de SIP-server, uw SIP-gebruikersnaam, het transportprotocol en de beschikbare poorten.
- 3 Wijzig het SIP-wachtwoord alleen indien nodig**
 Vraag eerst uw beheerder. Is een nieuw wachtwoord nodig, kies dan **Genereer een nieuw wachtwoord** of sla een sterk wachtwoord op. Werk daarna alle gekoppelde toestellen en provisioninginstellingen bij; oude gegevens werken niet meer.

De gegevens van ons platform

Gegeven	Waarde
SIP-server (voorkeur)	ha.mtsip.nl - gebruik de SIP-host die in uw portal staat. Die is leidend voor uw aansluiting.
Alternatieve SIP-server	voip.mtsip.nl - gebruik deze alleen na overleg met uw beheerder of Maxitel.
SIP-gebruikersnaam	Het Account ID van de aansluiting; niet uw interne extensie of externe telefoonnummer.
SIP-wachtwoord	Het wachtwoord van het SIP-account. Neem het nooit op in screenshots of supportmails; verstrek het alleen via een veilige route aan bevoegde beheerders.
Transportprotocol	UDP
SIP-poort	5060 (standaard). Alternatieven: 5070, 5072, 5074, 5076, 5078 en 5080; alle via UDP.
RTP-poorten	35000 t/m 65000 UDP aan de serverkant. Het lokale RTP-bereik verschilt per toestel/model.

Let op: het HA-cluster gebruikt meerdere RTP-IP-adressen. Automatische toelating als *related* is niet gegarandeerd. Laat uw beheerder de actuele IP-adressen en firewallregels controleren (hoofdstuk 07).

Handmatig instellen

Onderstaande waarden zijn een uitgangspunt voor handmatige configuratie. Veldnamen en functies verschillen per model. De SIP-host in het portal en het afgesproken beheerprofiel zijn leidend.

De basisinstellingen

Instelling	Aanbevolen waarde	Uitleg
Display Name	Uw naam of bedrijfsnaam	Een weergavenaam; deze bepaalt niet de externe nummerweergave. Die wordt in de centrale ingesteld.
Username / User ID	Account ID	De SIP-gebruikersnaam van de aansluiting, niet een telefoonnummer.
Authorization name	Account ID	Dezelfde waarde als de gebruikersnaam.
Password	Uw SIP-wachtwoord	Het SIP-wachtwoord dat uw beheerder veilig verstrekt.
Registrar / SIP-server	SIP-host uit het portal	Doorgaans ha.mtsip.nl; neem de opgegeven host over.
Proxy / Outbound proxy	Leeg laten	Doorgaans niet nodig. Volg bij een verplicht veld het toestel- of beheerprofiel.
Domain / Realm	Volgens beheerprofiel	Doorgaans leeg of de SIP-host uit het portal; modelafhankelijk.
Remote SIP port	5060	Werkt 5060 niet, gebruik dan een alternatieve poort (zie hoofdstuk 07).

Zo doet u dat op een Yealink-toestel

- Open de webinterface**
Typ het IP-adres van het toestel in uw browser en meld u aan als beheerder.
- Ga naar Account / Register**
Zet *Line Active* op **Enabled** en vul *Label*, *Display Name*, *Register Name*, *User Name* en *Password* in. Register Name en User Name zijn beide uw Account ID.
- Vul de server in**
Vul bij *Server Host* de SIP-host uit het portal in, doorgaans **ha.mtsip.nl**, met poort **5060** (UDP). Klik op **Confirm**.
- Controleer de registratie**
Controleer of bij de lijn *Registered* staat. Registratie alleen bewijst niet dat inkomende gesprekken goed aankomen; voer de tests uit hoofdstuk 09 uit.

Meerdere lijnen? De lokale SIP-bronpoort hoeft niet per lijn te verschillen; volg het toestelprofiel. De externe serverpoort (*Remote SIP port*) blijft voor alle lijnen doorgaans 5060 UDP.

Aanvullende instellingen

Stel de registratietimer vast in op 3600 seconden. Gebruik voor keepalive een interval van 30 seconden, afgestemd op uw netwerk. Laat uw beheerder de overige instellingen controleren voor uw toestel.

Instelling	Richtwaarde	Uitleg
Register expiration	3600 seconden	Vaste instelling: 3600 seconden (1 uur). Dit staat los van keepalive, dat tussentijds de NAT-mapping actief houdt.
SIP registration failure time	120 seconden	Wachttijd voor een nieuwe poging na een mislukte registratie. Dit is niet de registratieduur (Register expiration).
STUN / NAT-traversal	Leeg laten / uit	Doorgaans niet nodig door NAT-afhandeling op het platform. Wijk alleen af na overleg met de beheerder.
Use keepalive	Ja	Helpt de NAT-mapping voor SIP-verkeer te behouden. Dit vervangt geen juiste firewallregels.
Keepalive timer	30 seconden	Aanbevolen interval: 30 seconden. Dit moet korter zijn dan de UDP/NAT-time-out van de router of firewall; uw beheerder kan zo nodig een korter interval kiezen.
DTMF	RFC 2833/4733	DTMF als RTP-events (vaak 'RFC2833' genoemd). Test keuzemenu's; in-band is afhankelijk van codec en verbinding.
Subscribe MWI	No	Het platform kan zelf voicemailmeldingen sturen. Volg het beheerprofiel en controleer of de voicemailindicator werkt.
Codec-voorkeur	G.722 / G.711 A-law / G.729	G.722 (HD) heeft de voorkeur, gevolgd door G.711 A-law en G.729. De gebruikte codec wordt per gesprek onderhandeld; het toestel moet deze ondersteunen.

Achtergrond: de codec wordt bij de gespreksopbouw onderhandeld met het platform en de andere partij. Reken bij G.711 op circa 100 kbit/s per richting per gelijktijdig gesprek, inclusief overhead.

Netwerk en firewall

Laat uw netwerkbeheerder SIP, RTP en NAT controleren. Vraag de actuele server-IP-adressen op; alleen de SIP-host toestaan kan onvoldoende zijn voor spraakverkeer.

1. Zet SIP ALG uit

SIP ALG past SIP-pakketten aan en kan registratie- of audioproblemen veroorzaken. Ons advies is deze functie uit te schakelen. Laat uw netwerkbeheerder dit volgens de routerhandleiding doen en test daarna opnieuw.

2. Gebruik een alternatieve poort als 5060 geblokkeerd is

Is 5060 UDP geblokkeerd of verstoord, test dan in overleg een alternatieve serverpoort. Dit kan helpen, maar omzeilt niet elke SIP-helper. Sta het benodigde uitgaande SIP- en RTP-verkeer en retourverkeer toe. Gebruik geen port-forwarding of DMZ en stel toestelwebbeheer niet vanaf internet open.

Soort verkeer	Poorten
SIP (standaard)	5060 UDP
SIP (alternatief)	5070, 5072, 5074, 5076, 5078, 5080 - alle UDP
RTP (spraak)	35000 t/m 65000 UDP (serverkant); lokaal bereik modelafhankelijk

3. Behoud de NAT-mapping met keepalive

Een router/firewall kan een inactieve UDP/NAT-mapping laten verlopen. Keepalive helpt deze te behouden. Een interval van 30 seconden en een UDP-time-out van 3 tot 5 minuten zijn uitgangspunten; laat uw beheerder ze afstemmen op het netwerk. Keepalive vervangt geen firewallregels.

Bandbreedte: reken op circa 100 kbit/s per richting per gelijktijdig gesprek (G.711). QoS kan hinder door downloads of back-ups beperken, maar vervangt geen voldoende, stabiele verbinding.

Telefoonboek en toetsen

Met een centraal telefoonboek onderhoudt u contacten op één plek. Geschikte, juist ingestelde toestellen halen wijzigingen op en kunnen namen bij inkomende gesprekken tonen.

1 Maak het telefoonboek aan

Ga in het portal naar **Beheer centrale (vPBX) / Integraties / Telefoonboek** en maak een telefoonboek aan, bijvoorbeeld per afdeling of één algemeen boek.

2 Vul de nummers in

Klik op **Beheer** en gebruik **Nieuwe regel** of **Upload CSV**. Maak eerst met **Download CSV** een back-up en bewaar die apart. Bewerk een kopie in dezelfde opmaak: uploaden overschrijft het hele telefoonboek.

3 Koppel het telefoonboek aan uw toestellen

Bij provisioning kiest de beheerder het telefoonboek in de template of per toestel. Behandel de telefoonboek-URL als vertrouwelijk: deze geeft toegang tot contactgegevens.

The screenshot displays the vPBX virtual phone system interface. On the left is a dark sidebar menu with options like Dashboard, Beheer centrale (vPBX), Overzicht vPBX, Nummerplan, Endpoints, Toestellen, Tijdgroepen, Geluiden, Telefoonboek, Wachtlijnen, Gespreksdetails, Rapportage, Extern Dashboard, Schakelaars, Mobile App (iOS/Android), Chrome extensie, vPBX gebruikers, Tarief opzoeken, Beheer Mobiel, Beheer Applicaties, Beheer SMS/Fax gateway, Beheer Datacenter, Beheer Ethernet, Facturatie, and Abonnementen. The main content area is titled 'vPBX virtuele telefooncentrale' and shows a breadcrumb 'Home > vPBX > Telefoonboeken'. It includes a 'Kies vPBX account' dropdown. There are two informational boxes: 'Uitleg' explaining how phonebooks can be used for incoming calls and provisioning, and 'Telefoonboeken' with an image of a rotary phone. Below these is a 'Telefoonboeken' section with a 'Nieuw telefoonboek toevoegen +' button, a '20 records' dropdown, and a search field. A table lists phonebooks with columns 'Omschrijving' and 'URL'. One entry is shown with the description 'Algemeen' and a long URL. Action buttons for 'Beheer', 'Upload CSV', 'Download CSV', and 'Verwijder telefoonboek' are visible. At the bottom, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries' with pagination controls.

Voorbeeld van het telefoonboekbeheer; de vormgeving kan per portalversie verschillen. Kopieer uw eigen telefoonboek-URL uit het portal.

Handmatig instellen op een Yealink-toestel

Bij handmatig beheerde toestellen stelt de beheerder het telefoonboek in via **Directory / Remote Phone Book**. Vul de URL uit het portal in met een naam en zet *Incoming/Outgoing Call Lookup* op **Enabled** voor naamopzoeking. Deel de URL niet in screenshots of supportmails; menunamen verschillen per model.

Index	Remote URL	Display Name
1	https://vpbx.mtsip.nl/pb.php?key=ae00120f-2587-4e82-855	Telefoonboek
2		
3		
4		
5		

Incoming/Outgoing Call Lookup: Enabled
Update Time Interval(Seconds): 21600

Confirm Cancel

NOTE
Remote Phone Book
It is a centrally maintained phone book, stored in the remote server.
Users only need the access URL of the remote phone book. The IP phone can establish a connection with the remote server and download the phone book, and then display the remote phone book entries on the phone user interface.
Click here to get more product documents.

Yealink T46S: vul uw eigen URL in bij Remote URL en geef het telefoonboek een herkenbare naam.

Zet daarna bij **Directory / Setting** de bron *Remote Phone Book* in beide rechterkolommen. De optie *Search Source List In Dialing* zorgt ervoor dat het toestel al tijdens het toetsen zoekt op nummer en naam.

Directory ?

Disabled: History
Enabled: Remote Phone Book, Local Directory

Search Source List In Dialing ?

Disabled: (empty)
Enabled: Local Directory, History, Remote Phonebook

Recent Call In Dialing: Enabled

Confirm Cancel

NOTE
Directory
It provides easy access to frequently used lists.
Search Source in Dialing
It allows the IP phone to automatically search entries from the search source list based on the entered string, and display results on the pre-dialing screen.
Recent Call In Dialing
It allows users to view the placed calls list when the phone is on the pre-dialing screen.
Click here to get more product documents.

Activeer Remote Phone Book als zoekbron. Benamingen en opties kunnen per model en firmwareversie afwijken.

Sneltoetsen op het toestel

In het toestel kunnen DSS-toetsen toegang geven tot het telefoonboek, de gespreksgeschiedenis of Niet storen (DND). Dit verschilt per model en configuratie; het zijn niet de line-keykeuzes in het portal. Hieronder staat het telefoonboek op *Softkey 2*.

Voorbeeld van een toestelinstelling, niet van de beschikbare line-key-typen in het portal.

Toets-type	Waarvoor u het gebruikt
Account / Line	Een extra lijn of tweede SIP-account op het toestel.
BLF	Toont de status van een collega. Lampjes, bellen en doorverbinden hangen af van model en configuratie.
Speed dial	Een vast nummer of een extensie onder een toets.
XML Group / telefoonboek	Snelkoppeling naar het centrale telefoonboek.
DND	Niet storen aan/uit. Het gedrag van toestel, centrale en doorschakeling hangt af van model en configuratie; test dit.

Tip: laat bij provisioning de beheerder de toetsen centraal instellen. Lokale aanpassingen kunnen worden overschreven. Controleer bij vervanging of het nieuwe model dezelfde functies ondersteunt.

Controleren en voicemail

Is het toestel aangemeld?

Ga naar **Beheer centrale (vPBX) / Belplan / Aansluitingen** en kies **Haal alle SIP statussen op**. Groen in de kolom **SIP** wijst op registratie van de aansluiting; rood op geen registratie. Dit garandeert geen inkomende bereikbaarheid: test ook de routing en audio.

1 Bel intern

Bel de extensie van een collega. Zo test u intern bellen; de internetverbinding blijft daarvoor nodig.

2 Bel uitgaand

Bel een extern nummer en controleer nummerweergave en tweerichtingsaudio. Test ook DTMF met een gewoon keuzemenu. Bel nooit 112 om te testen.

3 Laat uzelf bellen

Bel uw externe nummer vanaf bijvoorbeeld een mobiel. Controleer routing naar het juiste toestel, tweerichtingsaudio en doorschakeling bij geen antwoord. Laat uw beheerder de noodlocatie controleren; bij stroom- of internetuitval kan ook bellen naar 112 uitvallen.

Voicemail

Wat u wilt doen	Hoe
Berichten afluisteren	Bel met een toestel van uw centrale naar 1233 en volg de gesproken instructies.
Afluisteren op afstand	Bel vanaf elk ander toestel, ook uit het buitenland, naar +31 20 369 0 500 . U heeft daarvoor een pincode nodig; die stelt u vooraf in.
Berichten per e-mail	In het portal kunt u instellen dat voicemailberichten als MP3 naar uw e-mailadres worden gestuurd.
Meldtekst inspreken	Bel naar 1205 en toets de pincode die bij het geluidsbestand in het portal staat. U kunt een geluidsbestand ook uploaden.
Wanneer voicemail aan gaat	Bij geen antwoord (ringtijd instelbaar), bij bezet of op basis van tijdgroepen, bijvoorbeeld buiten openingstijden.

Problemen oplossen

Kies de situatie die u herkent en controleer samen met uw beheerder. Wijzig één instelling tegelijk en test opnieuw. Voer geen fabrieksreset uit zonder overleg met de beheerder.

Situatie	Wat u kunt doen
Het toestel registreert niet	Controleer Account ID, SIP-host uit het portal, netwerk/DNS en bereikbaarheid van de SIP-poort. Laat de beheerder de inloggegevens controleren; reset niet op goed geluk het wachtwoord (zie hoofdstuk 04).
Registratie valt telkens weg	Controleer SIP ALG en stel de registratietijd vast in op 3600 seconden. Controleer daarnaast keepalive (30 seconden) en de UDP-time-out van de firewall (uitgangspunt 3 à 5 minuten). Laat uw beheerder de netwerkinstellingen controleren.
Ik hoor de ander niet (of de ander mij niet)	Controleer microfoon, luidspreker, headset, het volume en dempen. Schakel als test tussen hoorn, luidspreker en headset om een lokaal audioprobleem uit te sluiten. Laat daarna SIP ALG, NAT en RTP-verkeer controleren, inclusief de actuele media-IP-adressen. Eenzijdige audio kan meerdere oorzaken hebben.
Ik kan wel uitbellen, maar niet gebeld worden	Controleer registratie en keepalive, maar ook DND, tijdschema's, doorschakelingen en routing van het externe nummer naar de juiste aansluiting.
Keuzemenu's reageren niet op mijn toetsen	Gebruik DTMF via RFC 2833/4733 (RTP-events, vaak RFC2833 genoemd). Test opnieuw; laat bij aanhoudende problemen de DTMF-afhandeling controleren.
Het gesprek valt na circa 30 seconden weg	Dit kan wijzen op SIP ALG, NAT of ontbrekende SIP-berichten. Laat de beheerder de signalering controleren; test zo nodig in overleg een alternatieve SIP-poort.
Het toestel haalt geen configuratie op	Controleer internetverbinding, toesteltoewijzing en <i>Laatste contact</i> bij Toestellen . Herstart alleen in overleg, buiten gesprekken en niet tijdens updates; een herstart onderbreekt gesprekken.
Het telefoonboek wordt niet getoond	Controleer de telefoonboek-URL in het toestel en of <i>Remote Phone Book</i> bij Directory, Setting als bron is ingesteld. Werkt de URL met HTTPS niet, probeer dan in overleg met de beheerder ook HTTP.
Haperende of blikkige spraak	Controleer bandbreedte, pakketverlies, jitter en QoS. Reken bij G.711 op circa 100 kbit/s per richting per gesprek; geef spraak waar mogelijk voorrang.

Voor uw melding: noteer Account ID, gebeld en bellend nummer, tijdstip, klacht en toestelmodel. Stuur geen SIP-wachtwoord of telefoonboek-URL mee; scherm die ook af in screenshots en logs.

Hulp nodig?

Procedure vraag of storing melden

1 Stuur altijd eerst een e-mail naar support@maxitel.nl

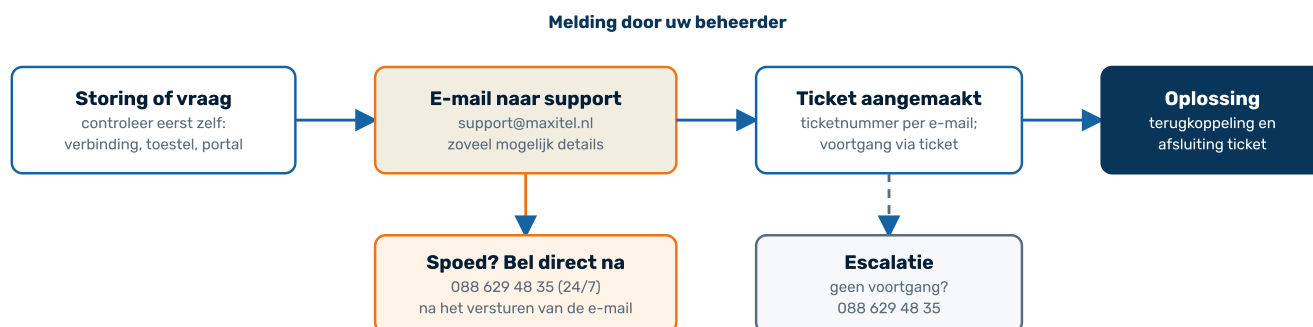
Dit opent een ticket. Vermeld zoveel mogelijk details: wat is er aan de hand, sinds wanneer, welke nummers, toestellen of medewerkers zijn betrokken en wat heeft u al geprobeerd? Binnen kantoor tijden (ma t/m vr 09:00 - 17:00) pakken we dit snel op.

2 Spoed? Bel na om de prioriteit te verhogen

Bel **+31 (0)88 629 48 35** om de urgentie van uw ticket te verhogen. Dit nummer is 24/7 bereikbaar; buiten kantoor uren uitsluitend voor urgente storingen waarbij uw bedrijf niet kan bellen of gebeld worden.

3 Grote storing en niet bereikbaar?

Is de storing groter en zijn wij niet bereikbaar via het normale nummer, dan kunt u opschalen naar de storingsdienst op **+31 (0)172 787 545**. Controleer ook maxitelstatus.nl voor bekende storingen en gepland onderhoud.



Planned maintenance en storingen: maxitelstatus.nl. Reactietijden en prioriteiten staan in de SLA.

Supportprocedure: altijd eerst een e-mail (ticket), bij spoed direct nabellen om de prioriteit te verhogen, en escalatie als u geen voortgang ziet.

Tip bij een probleem met een gesprek: noteer het nummer dat belde, het nummer dat gebeld werd, het tijdstip en een korte omschrijving van wat er misging (geen verbinding, slechte kwaliteit, verkeerde bestemming). Met die informatie kunnen we het gesprek direct terugvinden en analyseren.

Contactoverzicht

Support

support@maxitel.nl

Eerste stap bij vragen of storingen (ticket). Ma t/m vr 09:00 - 17:00.

Storingsdienst (spoed)

+31 (0)88 629 48 35

24/7 voor urgente storingen. Escalatie bij onbereikbaarheid: +31 (0)172 787 545.

Verkoop, administratie en bestellingen

info@maxitel.nl

Offertes, uitbreidingen, toestellen, nummeraansvragen en facturen.

Online

portal.maxitel.nl

Klantportal en handleidingen • v3.api.wlsp.net/docs/vpbx • maxitelstatus.nl



jouw partner in verbinding

Uw VoIP-toestel: aansluiten, instellen en bereikbaarheid controleren

Vragen over uw toestel of instellingen? We helpen u graag verder.