

# Impossibile chiamare o ricevere chiamate

## Problema

E' possibile che alcuni telefoni IP non riescano a chiamare o ricevere chiamate pur essendo correttamente registrati sul CloudPBX.

## Prerequisiti

Accesso alla configurazione del telefono IP.

## Possibili cause

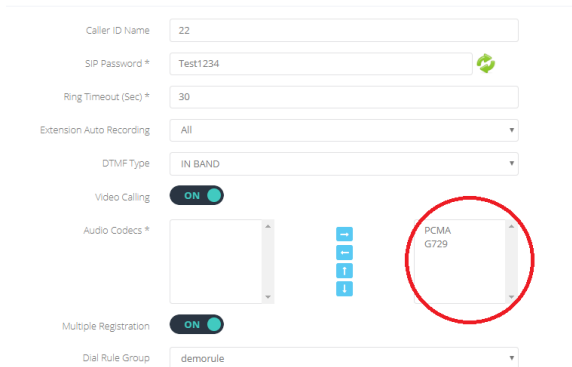
Se i telefoni non sono stati configurati utilizzando l'[auto-provisioning](#) (cliccare sul link per la guida per auto-provisionare i telefoni IP), le possibili cause potrebbero le seguenti:

1. Codec del dispositivo configurati erroneamente.
2. Parametri di registrazione configurati erroneamente.

## Soluzione

### 1 Codec del dispositivo configurati erroneamente

Entrare nella configurazione del telefono IP e verificare di aver abilitato gli stessi codec abilitati nel menù di configurazione della corrispondente extension nel CloudPBX:



Caller ID Name: 22

SIP Password\*: Test1234

Ring Timeout (Sec)\*: 30

Extension Auto Recording: All

DTMF Type: IN BAND

Video Calling: ON

Audio Codecs\*: PCMA G729

Multiple Registration: ON

Dial Rule Group: demorule

### 2 Parametri di registrazione configurati erroneamente

Per alcuni dispositivi (come per esempio le Dect della Gigaset) il CloudPBX, necessita che sia l'**Username** che l'**Authentication Username** vengano specificati nel formato "**TenantID+ExtensionNumber**".

Esempio qui sotto:



Authentication name: 110188

Authentication password: .....

Username: 110188

3 Nel caso tutte e 2 le soluzioni proposte non risolvessero il problema, contattate il nostro supporto tecnico compilando il modulo che trovate nel menù a fianco.

## Sommario

- [Problema](#)
- [Prerequisiti](#)
- [Possibili cause](#)
- [Soluzione](#)
  - [Codec del dispositivo configurati erroneamente](#)
  - [Parametri di registrazione configurati erroneamente](#)

## Articoli collegati

- [Impossibile chiamare o ricevere chiamate](#)
- [BLF Call-pickup](#)
- [Feature List](#)
- [Portale Extension - Extension Settings](#)
- [Dashboard](#)