

Comment faire si ma ligne est active mais ne fonctionne pas ?

Voici la démarche à suivre si votre ligne ne fonctionne pas :

- Veuillez vérifier que le DHCP est bien activé (activé par défaut normalement)
- Il se peut que votre FAI ai bloqué les ports 5060 et 2427. Si vous avez une ligne SIP, un Linksys PAP2T, un Siemens C470IP ou un Grandstream GXV-3000 vous devez alors ouvrir le port UDP 5060. Si vous avez un Plug & Phone Thomson ST2030 c'est le port UDP 2427 que vous devez ouvrir.
- Vous pouvez faire un traceroute pour voir si la liaison entre votre réseau et notre serveur est bien établie. Si vous avez un message du type "Délai d'attente de la demande dépassé", nous vous invitons à contacter notre service technique. Voici la procédure à suivre pour faire un traceroute :

- Windows : Démarrer > Programme > Accessoires > Invite de commandes ou Démarrer > Exécuter > cmd

La commande traceroute est la suivante : `tracert sip.ovh.net`

- Mac OSX : Applications > Utilitaires > Terminal

La commande traceroute est la suivante : `tracroute sip.ovh.net`

- Linux : Ouvrir votre terminal

La commande traceroute est la suivante : `tracroute sip.ovh.net`

- Vous pouvez tester votre ligne depuis un Softphone. Si vous ne parvenez pas à utiliser votre ligne avec un Softphone, le problème vient probablement de votre matériel téléphonique. Pour vous aider à configurer votre Softphone cliquez ici : <http://guides.ovh.com/TelFaqSoftphones>
- Essayer de brancher votre téléphone directement en Ethernet pour voir si votre Switch est à l'origine du problème.

Si votre ligne ne fonctionne toujours pas, vous pouvez contacter notre assistance technique par email depuis votre espace client ou par téléphone au 0972101010 (appel non surtaxé et gratuit depuis une ligne OVH).