

SCOPTTEL Logiciel PBX IP — Logiciel PBX IP - Dépannage

Contents

SCOPTTEL Logiciel PBX IP — Logiciel PBX IP - Dépannage	1
Dépannage général	2
Fichiers de journalisation	2
Codes de réponses SIP 3XX	2
Codes de réponses SIP 4XX	2
Codes de réponses SIP 5XX	4
Codes de réponses SIP 6XX	4
OS CLI Commandes («Commandes sur l'interface de ligne de commande »)	4
Asterisk CLI Commands («Commandes sur l'interface de ligne de commande pour Asterisk »)	6
Commandes de réparation de la banque de données	6
La réparation de MySQL prend trop de temps	6
L'interface graphique de SCOPTTEL est trop lente	7
L'interface graphique de SCOPTTEL ne peut pas redémarrer	7
Erreur fatale de l'interface graphique de SCOPTTEL et « Dead Call Processing » (traitement des appels morts)	7
Débogage des échecs d'authentification	8
[root@demo ~]# asterisk -vr	8
[root@demo ~]# asterisk -vr	8
[root@demo ~]# asterisk -vr	8
Débogage des échecs d'appel avec « database show »	8
Débogage des échecs d'appel avec les codes de cause SIP	9
Fichiers de journalisation de contrôle du système (« System Monitoring ») de SCOPSTATS	9
• Dépannage général	
• Fichiers de journalisation	
• Codes de réponses SIP 1XX - Codes de réponse SIP 2XX	
• Codes de réponses SIP 3XX - Codes de réponse SIP 400-416	
• Codes de réponses SIP 417-439 - Codes de réponse SIP 440-494	
• Codes de réponses SIP 5XX - Codes de réponse SIP 6XX	
• OS CLI Commande 1-3 («Commandes sur l'interface de ligne de commande »)	
• OS CLI Commande 2-3 («Commandes sur l'interface de ligne de commande »)	
• OS CLI Commande 3-3 («Commandes sur l'interface de ligne de commande »)	
• Asterisk CLI Commands («Commandes sur l'interface de ligne de commande pour Asterisk »)	
• OS CLI Commande 3-3 («Commandes sur l'interface de ligne de commande »)	
• Asterisk CLI Commands («Commandes sur l'interface de ligne de commande pour Asterisk »)	
• Commandes de réparation de la banque de données	
• La réparation de MySQL prend trop de temps	
• L'interface graphique de SCOPTTEL est trop lente	

- L'interface graphique de SCOPTTEL ne peut pas redémarrer
- Erreur fatale de l'interface graphique de SCOPTTEL et « Dead Call Processing » (traitement des appels morts)
- Débogage de l'échec d'authentification 1-3
- Débogage de l'échec d'authentification 3-3
- Débogage des échecs d'appel avec « database show »
- Débogage des échecs d'appel avec les codes de cause SIP
- Fichiers de journalisation de contrôle du système (« System Monitoring ») de SCOPSTATS

Dépannage général

La plupart des erreurs de téléphonie sont causées par l'une des causes suivantes :

- Mauvaises informations d'authentification
- Résolution DNS
- Classe de service - erreurs de configuration
- Problèmes de pare-feu
- Bogues d'Asterisk
- Erreur de l'utilisateur (DND, renvoi d'appel, etc.)

Les outils CLI sont utilisés pour déboguer la plupart de ces problèmes

Fichiers de journalisation

- Fichiers de journalisation du serveur (« Server Logs ») : /var/log/messages
- Fichiers de journalisation (« Logs ») SMTP : /var/log/messages
- Fichiers de journalisation du matériel (« Hardware Logs ») : demesg
- Fichiers de journalisation Asterisk (« Logs ») /var/log/asterisk/messages
- Fichiers Asterisk : /etc/asterisk
- Fichiers de journalisation (« Logs ») SCOPSERV PHP : /tmp/php2.log
- Fichiers principaux de vidage (« Core Dump ») Asterisk (fichiers GDB) : dir /tmp/core*

Codes de réponses SIP 3XX

Redirection	3xx	
300	Multiple Choices (« Choix multiples »)	
301	Moved Permanently (« Déplacé de manière permanente »)	
302	Moved Temporarily (« Déplacé de manière temporaire »)	
305	Use Proxy (« Utiliser le proxy »)	
380	Alternative Service (« Service alternatif »)	

Codes de réponses SIP 4XX

Request Failure (échec de la requête)	4xx	
400	Bad Request (« Mauvaise requête »)	
401	Unauthorized (« Non autorisé »)	
402	Payment Required (« Paiement requis »)	

403	Forbidden (« Interdit »)	
404	Not Found (« Pas trouvé »)	
405	Method Not Allowed (« Méthode non permise »)	
406	Not Acceptable (« Non acceptable »)	
407	Proxy Authentication Required (« Authentification par proxy requise »)	
408	Request Timeout (« Arrêt de la requête »)	
410	Gone (« Disparu »)	
412	Conditional Request Failed (« Échec de la requête conditionnelle »)	[RFC3903]
413	Request Entity Too Large (« Entité de la requête trop grande »)	
414	Request-URI Too Long (« URL de la requête trop longue »)	
415	Unsupported Media Type (« Type de média non supporté »)	
416	Unsupported URI Scheme (« Schème URL non supporté »)	
417	Unknown Resource-Priority (« Ressource inconnue - Priorité »)	[RFC4412]
420	Bad Extension (« Mauvaise extension »)	
421	Extension Required (« Extension requise »)	
422	Session Interval Too Small (« Intervalle de la session trop court »)	[RFC4028]
423	Interval Too Brief (« Intervalle trop court »)	
424	Bad Location Information (« Information de mauvais emplacement »)	[RFC6442]
428	Use Identity Header (« Utiliser l'en-tête d'identité »)	[RFC4474]
429	Provide Referrer Identity (« Fournir identité de référeur »)	[RFC3892]
430	Flow Failed (« Échec du flux »)	[RFC5626]
433	Anonymity Disallowed (« Anonymat interdit »)	[RFC5079]
436	Bad Identity-Info (« Mauvaise information d'identité »)	[RFC4474]
437	Unsupported Certificate (« Certificat non supporté »)	[RFC4474]
438	Invalid Identity Header (« En-tête d'identification invalide »)	[RFC4474]
439	First Hop Lacks Outbound Support (« Le premier saut n'a pas de support pour les appels sortants »)	[RFC5626]
440	Max-Breadth Exceeded (« Largeur maxi dépassée »)	[RFC5393]
469	Bad Info Package (« Mauvais paquet d'informations »)	[RFC6086]
470	Consent Needed (« Consentement requis »)	[RFC5360]
480	Temporarily Unavailable (« Indisponible temporairement »)	
481	Call/Transaction Does Not Exist (« L'appel/transaction n'existe pas »)	
482	Loop Detected (« Boucle détectée »)	
483	Too Many Hops (« Trop de sauts »)	
484	Address Incomplete (« Adresse incomplète »)	
485	Ambiguous (« Ambigu »)	
486	Busy Here (« Occupé ici »)	
487	Request Terminated (« Requête arrêtée »)	
488	Not Acceptable Here (« Pas accessible ici »)	

489	Bad Event (« Mauvais événement »)	[RFC6665]
491	Request Pending (« Requête en attente »)	
493	Undecipherable (« Indéchiffrable »)	
494	Security Agreement Required (« Accord de sécurité requis »)	[RFC3329]

Codes de réponses SIP 5XX

Server Failure (échec du serveur)	5xx	
500	Server Internal Error (« Erreur serveur interne »)	
501	Not Implemented (« Pas mis en œuvre »)	
502	Bad Gateway (« Mauvaise passerelle »)	
503	Service Unavailable (« Service non disponible »)	
504	Server Time-out (« Arrêt du serveur »)	
505	Version Not Supported (« Version non supportée »)	
513	Message Too Large (« Message trop volumineux »)	
580	Precondition Failure (« Échec de précondition »)	[RFC3312]

Codes de réponses SIP 6XX

Global Failure (« Échec global »)	6x	
600	Busy Everywhere (« Occupé partout »)	
603	Decline (« Décliner »)	
604	Does Not Exist Anywhere (« N'existe nulle part »)	
606	Not Acceptable (« Non acceptable »)	

OS CLI Commandes (« Commandes sur l'interface de ligne de commande »)

<code>scopserv_yum update</code>	exécute une mise à jour complète du logiciel
<code>scopserv_yum install <package name></code>	installe un paquet à partir de répertoires.
<code>scopserv_dumpkey</code>	affiche la licence et le mot de passe administrateur
<code>dkms status</code>	affiche l'état d'installation des pilotes dahdi wanpipe mISDN
<code>asterisk -r</code>	lance Asterisk CLI pour le débogage de la ligne de commande Asterisk
<code>asterisk -vr</code>	ouvre Asterisk CLI pour le débogage en ligne de commande d'Asterisk avec une verbosité accrue
<code>lsof -i :5555</code>	affiche le service qui utilise le port 5555
<code>rpm -qa <package name></code>	affiche la version du paquet
<code>rpm -e <package name> --nodeps</code>	supprime le paquet sans désinstaller les dépendances
<code>rpm -qa grep <package name></code>	affiche la version des paquets installés

<code>chown -R scopserv:s copserv /<path></code>	change la propriété (« ownership ») récursivement sur un chemin
<code>kill -KILL <pid></code>	tue un identifiant de processus
<code>htop</code>	affiche tous les processus et consommations
<code>top</code>	affiche tous les processus et consommations
<code>ngrep -d any port 2 5 -W BYLINE</code>	trace réseau sur le port 25 pour déboguer les problèmes SMTP
<code>network trace on po rt 25 to debug SMTP issues</code>	Recherche d'un enregistrement MX dans le DNS Linux sur un domaine spécifié
<code>rm -rf /root/.ssh/k nown_hosts</code>	<code>rm -rf /root/.ssh/known_hosts</code>
<code>wget <package path></code>	Commande d'interface de lignes de commandes pour télécharger un fichier d'un chemin de fichier
<code>ngrep -d port any 6 9</code>	trace réseau sur le port 69 pour afficher le trafic TFTP
<code>cat /<path></code>	afficher le contenu du fichier à l'écran
<code>nano /<path></code>	Éditeur de texte Linux pour modifier le chemin d'accès
<code>service <service na me> restart</code>	redémarrer le réseau sans redémarrer le serveur
<code>service <service na me> stop</code>	arrêter le nom du service sans redémarrer le serveur
<code>service <service na me> status</code>	afficher l'état du nom du service
<code>reboot</code>	redémarrer le serveur
<code>shutdown -h now</code>	fermeture du serveur
<code>lynx <website addre ss></code>	Navigateur web en ligne de commande Linux
<code>lynx <website addre ss></code>	Pinger une adresse IP
<code>lynx <website addre ss></code>	tracer une adresse IP à travers plusieurs sauts
<code>tcpdump -nq -s 0 -i eth0 -w /tmp/sip.p cap port not ssh</code>	sauvegarde une trace SIP pcap dans /tmp en utilisant eth0
<code>ps auwwwx grep cr ond</code>	imprime tous les PID crond
<code>rpm -e --allmatches <package name> -no deps</code>	supprime le nom du paquet sans les dépendances.
<code>rpm -e <package nam e> --nodeps -noscri pts</code>	enlève de force un paquet endommagé
<code>route</code>	imprime la table de routage
<code>ifconfig</code>	La commande « ifconfig » permet au système d'exploitation de configurer les interfaces réseau et à l'utilisateur d'afficher des informations sur les interfaces réseau configurées.

Asterisk CLI Commands (« Commandes sur l'interface de ligne de commande pour Asterisk »)

<code>core show channels</code>	affiche les canaux actifs
<code>sip show peers</code>	affiche tous les statuts des pairs SIP
<code>sip show peer <peer></code>	affiche les détails d'un pair SIP
<code>database show</code>	affiche l'info astDB info (pratique pour savoir si un téléphone est en statut DND [Ne pas déranger])
<code>queue show</code>	affiche l'info sur les files de DAA (« ACD »)
<code>pri show spans</code>	affiche l'état de toutes les plages du PRI
<code>pri intense debug span </code>	affiche les messages Q.931 et SABME
<code>pri set debug off span </code>	arrête le débogage PRI intense sur un numéro de plage
<code>hangup request <channel> <all></code>	Demandez qu'un canal soit raccroché. Le raccrochage prend effet la prochaine fois que le pilote lit ou écrit sur le canal. Si « all » est spécifié au lieu d'un nom de canal, tous les canaux verront la demande de raccrochage.
<code>core show hints</code>	Cette commande liste les indices (« hints ») enregistrés
<code>agi set debug on</code>	imprime les messages de débogage agi (toujours utile lors de la création d'un ticket de support)
<code>sip set debug <on/off></code>	imprime les messages SIP à l'interface de lignes de commandes

Commandes de réparation de la banque de données

<code>mysqlcheck -A -o -r</code>	Optimise et répare automatiquement les tables mysql Si le plantage s'est produit sur Esclave (HA), il faut effectuer cette opération sur Esclave et non sur Maître.
----------------------------------	---

Si vous devez reconstruire queue_log db :

- `service scopserv_queuelog stop`
- ``` /var/www/scopserv/telephony/scripts/queue2sql.pl --recover /var/log/asterisk/queue_log ```
- `service scopserv_queuelog start`

Mettre à jour la direction de la banque de données CDR
`mysql scopserv (enter) update cdr set calldir='unknown';`

La réparation de MySQL prend trop de temps

Si le serveur n'est pas configuré en mode « High Availability » (installation standard) :

```
mysql scopserv

truncate cel;
truncate phones_history;
truncate horde_histories;
```

Si le serveur est configuré en mode « High Availability » :

```
mysql scopserv_repl

truncate cel;
truncate phones_history;
truncate horde_histories;
```

L'interface graphique de SCOPTEL est trop lente

mysqlcheck -A -o -r : Optimise et répare automatiquement les tables mysql Si le plantage s'est produit sur Esclave (HA), il faut effectuer cette opération sur Esclave et non sur Maître.

scopserv_yum update : Les paquets plus anciens, surtout avant les changements de scopserv_realtime nodejs ne sont pas entièrement optimisés. Telephony>Configuration>Reports (CDR/ACD)>Archiving>Enable Archiving :[x]

Paramètres de la Téléphonie: Configuration

Configuration Canaux Langue Zones horaires API Users Supervision Tâches planifiées Causes de Raccroché Synchronisation

Configuration

Général Modules de Téléphonie Modules Avancés Menu "Validation" Code de Fonctionnalités Partage d'Appel Messagerie Vocale Notification d'Appels Manqués Fax virtuel Connexions et erreurs Rapports (CDR/DAA)

Enregistrement/Supervision Gestionnaire de sons Approvisionnement Sécurité Serveur STUN Surveillance VoIP

Activer logging CDR ? : Attention: Notez que si vous décochez cette option, aucun rapport CDR ne sera disponible!

Enable CEL logging? : Warning: Please note that if you uncheck this option, no CEL (detailed reports) will be available!

Activer journal de File d'Attente (DAA) ? : Attention: Notez que si vous décochez cette option, aucun rapport de File d'Attente (DAA) ne sera disponible!

Affichage Format Date : 2019-03-29
Défaut: 2019-03-29

Archivage

Activer Archivage

Mode Archive : Année(s)
Défaut: Année(s)

L'interface graphique de SCOPTEL ne peut pas redémarrer

mysqlcheck -A -o -r	Optimise et répare automatiquement les tables mysql Si le plantage s'est produit sur Esclave (HA), il faut effectuer cette opération sur Esclave et non sur Maître.
service scopserv stop	Arrête le service GUI (« interface graphique ») et realtime
lsof -i :5555	Affiche le PID lié au port de service scopserv
kill -KILL <PID output of lsof -l 5555>	Tue le PID lié au port scopserv
service scopserv start	Démarre l'interface graphique une fois que le port de liaison est libéré

Erreur fatale de l'interface graphique de SCOPTEL et « Dead Call Processing » (traitement des appels morts)

- Le plus souvent, cela est causé par un disque dur plein
- Les fichiers sur le disque dur doivent être supprimés pour restaurer le traitement des appels.
- Habituellement, cela est causé par :
 - Trop de sauvegardes locales
 - Trop de fichiers d'enregistrement dans /var/spool/asterisk/monitor/
 - Trop de fichiers dans /var/log/asterisk/
 - Trop de fichiers dans /tmp/
- Pour localiser les plus grands dossiers ne :

cd /	Change to root directory (changement au répertoire root)
------	--

```
du * -s
```

 Imprimer le résumé de l'utilisation du disque et localiser le dossier le plus volumineux

- Utiliser la commande « cd » pour changer dans le plus grand répertoire
- Utiliser la commande Linux « rm » pour supprimer des fichiers
- Maintenir la commande / et utiliser la commande 'du * -s' pour localiser les plus grands dossiers et continuer à supprimer des fichiers avec la commande 'rm' jusqu'à ce qu'il y aie assez d'espace dans le système de fichiers pour restaurer un service normal.

Débogage des échecs d'authentification

Voici un exemple typique d'échec d'authentification dans Asterisk. La raison de cet échec est que le pair 228 n'existe pas !

```
[root@demo ~]# asterisk -vr
```

```
serv'  
sk 1.8.12.0 currently running on demo (pid = 6006)
```

```
chan_sip.c:24974 handle_request_register: Registration from "228"<sip:228@scopserv.local> failed for
```

Voici un exemple typique d'échec d'authentification dans Asterisk. La raison de cet échec est que le mot de passe ne correspond pas !

```
[root@demo ~]# asterisk -vr
```

```
scopserv'  
sk 1.8.12.0 currently running on demo (pid = 6006)
```

```
chan_sip.c:24974 handle_request_register: Registration from "227"<sip:227@scopserv.local> failed f
```

Voici un exemple typique de succès d'authentification dans Asterisk.

```
[root@demo ~]# asterisk -vr
```

```
4:41:46] Running as group 'scopserv'  
4:41:46] Connected to Asterisk 1.8.12.0 currently running on demo (pid = 6006)  
is at least 3  
g is at least 3  
01 14:56:00] NOTICE[6260]: chan_sip.c:20812 handle_response_peerpoke: Peer '227' is now Reachable.
```

Débogage des échecs d'appel avec « database show »

Dans ce premier exemple, un appel du 227 au 221 ne sonne pas 221.

```
default-local] new state InUse for Notify User 221  
fault:9] Macro("SIP/227-00000005", "default-dial,SIP/221,221,default,,en,u221@default,twWxXkKg,,def  
t-dial:1] NoOp("SIP/227-00000005", "CALL TO LOCAL EXTENSION FROM 227(227)") in new stack  
ipt agi://127.0.0.1:4573/dial completed, returning 0  
t-dial:4] ExecIf("SIP/227-00000005", "1?Macro(all-vm,default,b,221@default,Local/0@default-local/n,  
:1] NoOp("SIP/227-00000005", "CALL TO VOICEMAIL") in new stack  
:2] VoiceMail("SIP/227-00000005", "221@default,b") in new stack
```

database show the extension has enabled the DND feature code! demo*CLI> database show

```
/CustomDevstate/dnd-default-221 : BUSY  
/DND/Local/*78@default : On  
/DND/SIP/221 : On
```


Débugage des échecs d'appel avec les codes de cause SIP

Dans ce premier exemple, un appel du 227 au 221 ne sonne pas le 221.

```
fault:1] Set("SIP/227-00000009", "CDR(tenant)=default") in new stack
fault:9] Macro("SIP/227-00000009", "default-dial,SIP/221,221,default,,en,u221@default,twWxXkKg,,def
t-dial:1] NoOp("SIP/227-00000009", "\"CALL TO LOCAL EXTENSION FROM 227(227)\"") in new stack

ed Temporarily" back from 192.168.100.100:5060
000009 to 'Local/555@default-default' (thanks to SIP/221-0000000a)
2 handle_response_peerpoke: Not accepting call completion offers from call-forward recipient Local/
899 local_call: No such extension/context 555@default-default while calling Local channel
0 handle_response_peerpoke: Forwarding failed to dial 'Local/555@default-default'
ed at this time (1:0/0/1)
```

Le code de réponse SIP indique que l'extension a permis un transfert SIP natif à 555 depuis le téléphone SIP ! Il n'y a pas de 555 dans le plan de numérotation et le transfert échoue. L'utilisateur doit supprimer la mauvaise tentative de transfert de son téléphone.

Fichiers de journalisation de contrôle du système (« System Monitoring ») de SCOPSTATS

Le moteur de production de rapports SCOPSTATS peut également afficher les journaux système au lieu d'accéder au système de fichiers Linux.

