

In cazul in care dupa ce ati efectuat setarile conform descrierii pentru configurarea clientului dumneavoastra SIP dar acesta nu functioneaza:

- Primiti un mesaj de eroare ce contine "Login Time Out":
 - verificati conexiunea la internet, si intrebati administratorul de retea daca firewall-ul va permite accesul in exterior pe porturile udp si tcp, fara proxy
- Dumneavoastra auziti interlocutorul, dar cel pe care il sunati nu va aude, sau invers
 - verificati daca nu aveti instalat un firewall, in cazul in care aveti, dezactivati-l temporar si vedeti daca problema persista
- vorbiti cu administratorul de retea pentru a verifica daca aveti acces pe udp si tcp la exterior, precum si daca nu exista un firewall care sa restrictioneze pachetele ce vin pe porturile peste 1024 catre dumneavoastra
- Puteti apela sau puteti fi apelat(a), dar in momentul in care se realizeaza conexiunea legatura se intrerupe
 - verificati codecurile pe care le aveti configurate, in asa fel incat sa coincida cu cele ale celei/celui cu care incercati sa comunicati. Recomandarea noastra este sa folositi, in ordine, G729, GSM, G711.
- Legatura se realizeaza, puteti auzi interlocutorul, si sunteti auzit(a) dar se aude intrerupt
 - incercati sa schimbati codecul folosit, si sa folositi GSM. Schimbati mai multe codecuri pana ajungeti la calitatea optima.
- verificati calitatea legaturii la internet, pentru a avea o calitate buna a sunetului va recomandam un canal garantat de minim 64Kb, in cazul in care aveti mai putin calitatea sunetului va fi mai scazuta, iar in cazurile in care legatura la internet este chiar foarte slaba convorbirea va deveni imposibila, in acest caz solutia fiind obtinerea unei conexiuni internet mai bune.

Daca dupa ce ati efectuat operatiile descrise mai sus tot nu puteti folosi serviciul netphone va rugam sa ne contactati:

- la numarul de telefon +40-21-569 0000 (serviciul relatii cu clientii, disponibil intre orele 8:00-22:00, ora Romaniei)
- prin email, la adresa support@smartcall.ro