

Диагностика неполадок

Обновлено 22 сентября 2026 г.

В работе телефона и программ могут возникать сбои. Если ваш телефон не работает, попробуйте самостоятельно проверить его, выполнив несколько простых шагов.

Этот раздел имеет вложенные страницы. Чтобы посмотреть их, нажмите на символ «>» слева от названия раздела в боковой панели.

Содержание

[Самостоятельная проверка телефонов](#)

[Обращение в техническую поддержку onlinePBX](#)

[Обращение в техническую поддержку VoxImplant](#)

Самостоятельная проверка телефонов

В первую очередь, попробуйте выключить и включить аппарат. Часто работа восстанавливается.

Шаг 1. Проверка интернета

Откройте командную строку в консоли ОС Windows (Пуск > Выполнить > `cmd` или `windows+r > cmd`) и введите `ping [SIP-домен] -t`, нажмите Enter на клавиатуре.

Пример: `ping example.onpbx.ru -t`

```
Командная строка - ping onlinepbx.ru -t

Microsoft Windows [0x00000000]
(c) Корпорация Майкрософт (Microsoft Corporation), 2013. Все права защищены.
C:\Users\днс>ping onlinepbx.ru -t

Обмен пакетами с onlinepbx.ru [95.213.197.178] с 32 байтами данных:
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=47мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=40мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=42мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=49мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=46мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=40мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
Ответ от 95.213.197.178: число байт=32 время=41мс TTL=51
```

Подробную информацию о команде ping читайте [здесь](#).

Интерпретация результата

Нам интересен параметр «время» или «time». Значение выводится в мс. Оно должно быть примерно одинаковым, без резких скачков и надписей «Превышено время ожидания ответа».

Если вы увидите частый разброс значений, например, от 40 до 700 мс, то можно говорить о том, что интернет-канал до нашего сервера нестабилен. Значение свыше 250 мс начинает ощущаться в разговоре. В таких случаях обратитесь к вашему провайдеру для стабилизации интернет-соединения.

Шаг 2. Проверка подключения к сети

Проверьте, подключен ли телефонный аппарат к сети. К телефонному аппарату должен быть подключен кабель Ethernet (офисной локальной сети). У телефонов Cisco, например, есть световая индикация: если аппарат подключен к сети — кнопки горят зеленым.



Шаг 3. Проверка регистрации внешних номеров и аппаратов

В панели управления onlinePBX перейдите в «Настройка АТС», откройте раздел [«Внешние номера»](#) и посмотрите, зарегистрированы ли внешние номера и телефонные аппараты (регистрации пользователей).

pbx Главная **Настройка АТС** Звонки Чаты Аналитика Сервисы pbx12345.onpbx.ru Активный до 18.01.2027

Исходящие **Диагностика** Конфигуратор Чёрный список Музыка

Внешние номера Пользователи Как диагностировать?

SIP ID	Название	Номер	Статус
test1_login_id	ЕКБ	73431111111	Зарегистрирован
test2_login_id	Sacramento	19161111111	Ошибка (DNS)
test3_login_id	РБ	+3751111111111	Зарегистрирован
test0_login_id	London	4411111111111	Зарегистрирован

pbx Главная **Настройка АТС** Звонки Чаты Аналитика Сервисы pbx12345.onpbx.ru Активный до 25.06.2026

Исходящие **Диагностика** Конфигуратор Чёрный список Музыка

Внешние номера **Пользователи** Как диагностировать?

Добавочный	Внешний адрес	Внутренний адрес	Время	Устройство	Имя	Статус	лог подключения
302			00:00:43	Panasonic-KX-HDV1...		Зарегистрирован	3 Зарегистрирован 306 10:43:17
303			00:00:44	Panasonic-KX-HDV1...		Зарегистрирован	2 Авторизация 306 10:43:17
304			00:00:45	Panasonic-KX-HDV1...		Зарегистрирован	3 Зарегистрирован 314 10:43:12
305			00:02:13	Panasonic-KX-HDV1...		Зарегистрирован	2 Авторизация 304 10:43:08
306			00:00:54	Panasonic-KX-HDV1...		Зарегистрирован	3 Зарегистрирован 303 10:43:07
307			00:33:21	Yealink SIP-T31G 124...		Зарегистрирован	2 Авторизация 304 10:43:06
308			00:42:41	Panasonic-KX-HDV1...		Зарегистрирован	3 Зарегистрирован 302 10:43:06

Шаг 4. Тестовый звонок

Позвоните по номеру 9196 (эхо-тест). Затем попробуйте совершить исходящий вызов с телефона на

внешний номер (городской или мобильный), в ответ вы должны услышать свое эхо.

Если вы слышите сообщение автоинформатора о том, что исходящая связь недоступна, проверьте оплату [лицензий](#) в панели управления onlinePBX и у оператора телефонной связи.

Шаг 5. Диагностика звонка

В разделе [«Звонки»](#) можно посмотреть, какую ошибку возвращает сервер при попытке позвонить, и сообщить о ней нашим специалистам.

Если во время разговора по телефону были помехи, просьба при обращении в техническую поддержку предоставлять примеры звонков (с какого/на какой номер звонили, когда, описание проблемы). Это поможет нашим специалистам решить проблему быстрее.

Обращение в техническую поддержку onlinePBX

Время работы тех. поддержки

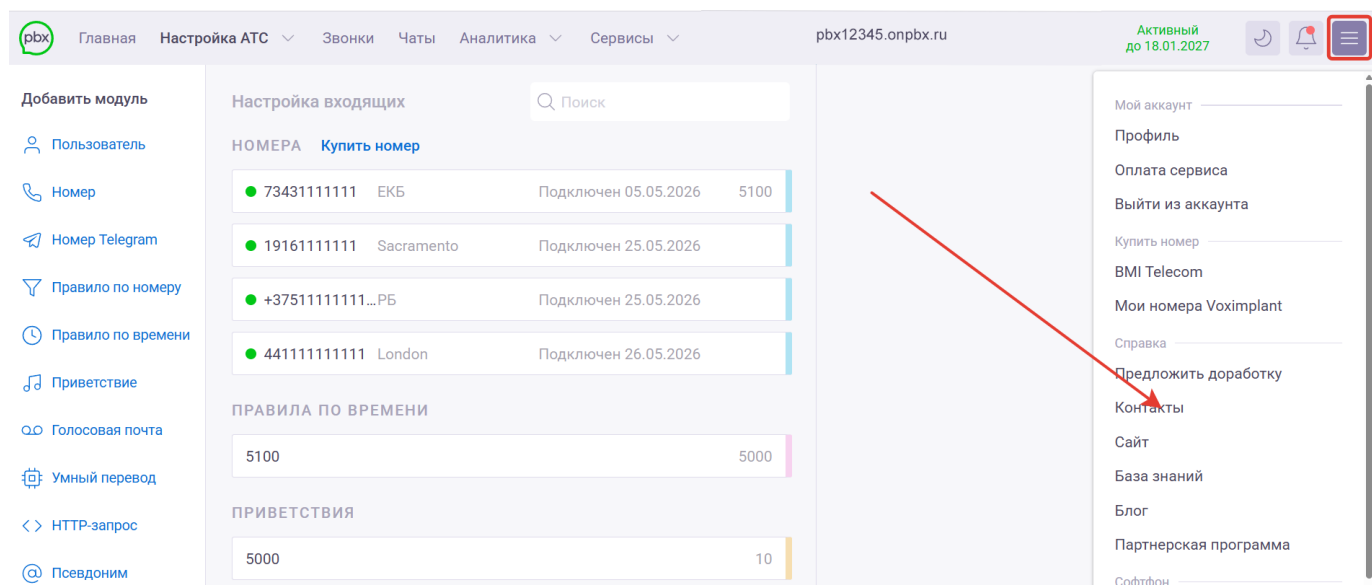
Мы работаем семь дней в неделю, круглосуточно.

Как обратиться в техническую поддержку?

Обратиться в техническую поддержку можно несколькими способами:

По телефону

Звоните по одному из номеров, указанных на [сайте](#) — в личном кабинете нажмите на три горизонтальные линии и перейдите в «Контакты».



Контактные номера технической поддержки расположены в центральной части экрана.

Контакты

Техподдержка

Технические вопросы
и помощь в настройке

+7 (495) 669-67-21

+7 (812) 646-51-40

+7 (343) 302-01-37

support@onlinepbx.ru

[techpbx_bot](#) 

Отдел продаж

Консультация и условия
использования

+7 (495) 148-50-22

go@onlinepbx.ru

Финансовый отдел

Финансовые и
юридические вопросы

fin@onlinepbx.ru

Для партнеров

Вопросы по партнерской
программе

partner@onlinepbx.ru

По почте

Пишите на почту:

Для общих вопросов — support@onlinepbx.ru.

Для финансовых вопросов — fin@onlinepbx.ru.

Вопросы по партнёрской программе — partner@onlinepbx.ru.

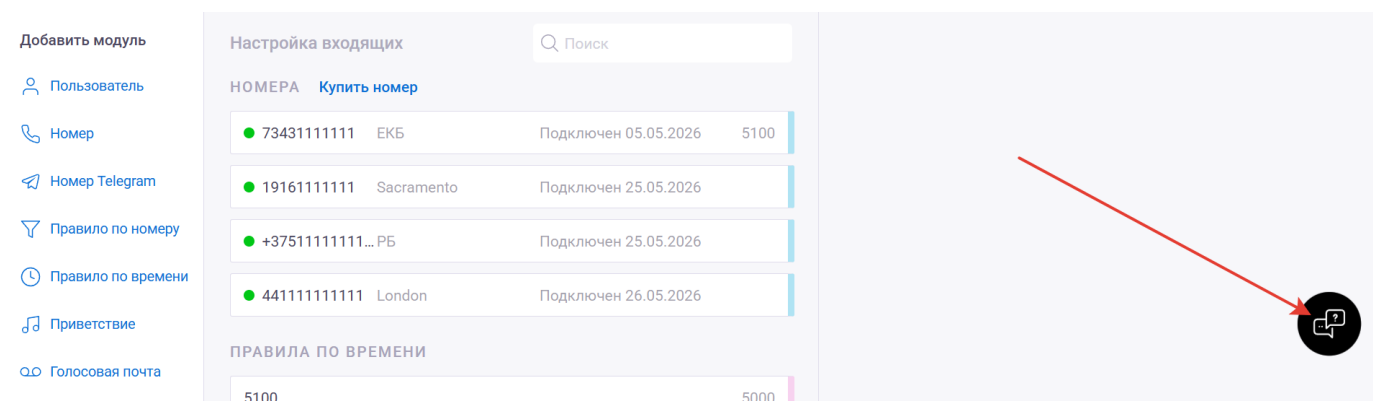
Бесплатный добавочный

Действующие клиенты могут связаться с нашими специалистами по номеру 000 — с вашего внутреннего номера (с IP-телефона, виджета в атоCRM или программы для звонков).

Из личного кабинета onlinePBX

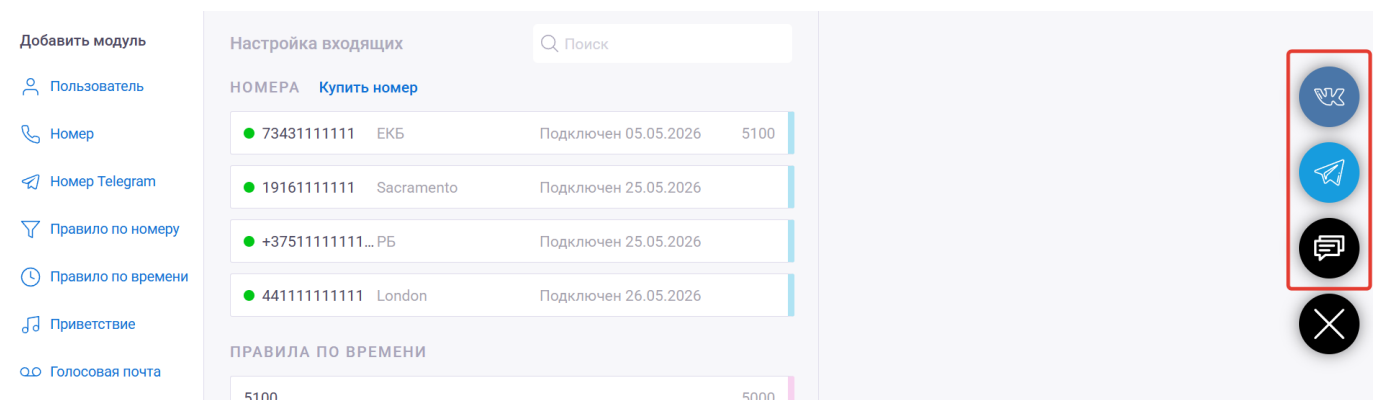
В личном кабинете onlinePBX воспользуйтесь чатом для связи с технической поддержкой.

В панели управления в правом нижнем углу нажмите на иконку чата.



Доступны несколько способов связи с техподдержкой :

- ВКонтakte — откроется сообщество onlinePBX, где можно задать вопрос в сообщениях.
- Telegram — откроется чат с поддержкой, общение продолжится в Telegram.
- Онлайн-чат — чат в личном кабинете, где можно обратиться в поддержку без перехода в другие приложения.



При нажатии на иконку онлайн-чата появится новое окно. Напишите в нём ваше имя, вопрос, отметьте пункт об обработке персональных данных и нажмите «Отправить».



Напишите нам, операторы в сети!

... Лилия

Добрый день!

Не регистрируется добавочный 100 в
PhonerLite.



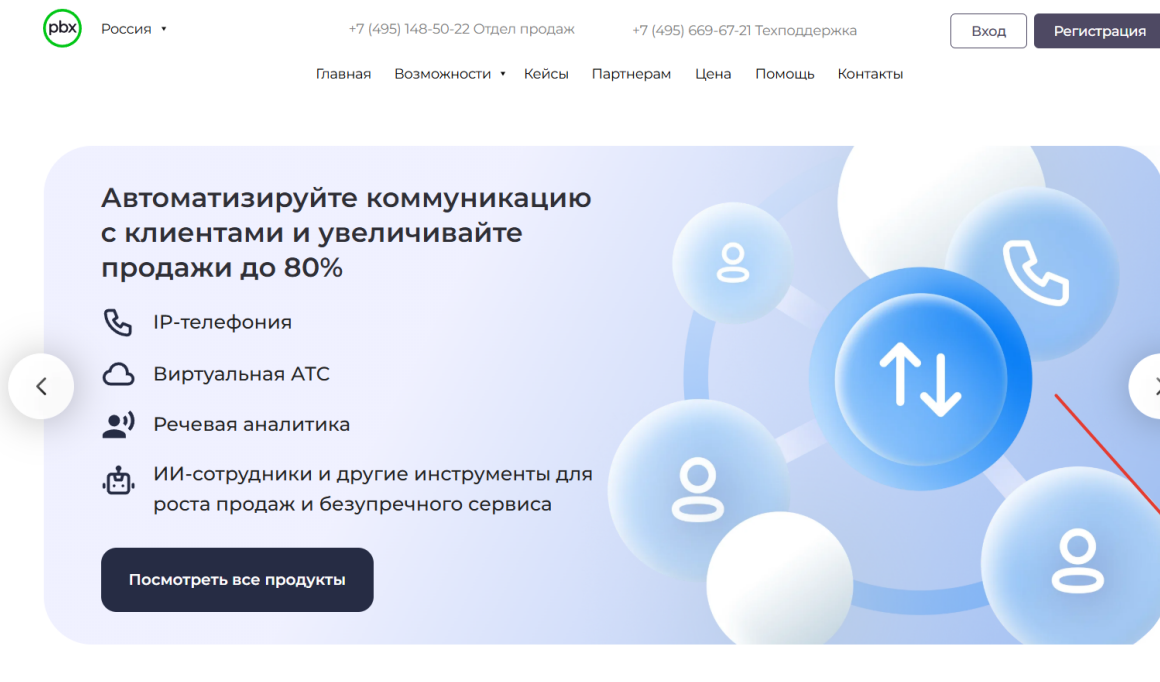
Согласие на обработку перс. данных (ссылка)

Отправить

Время ответа — не более пяти минут.

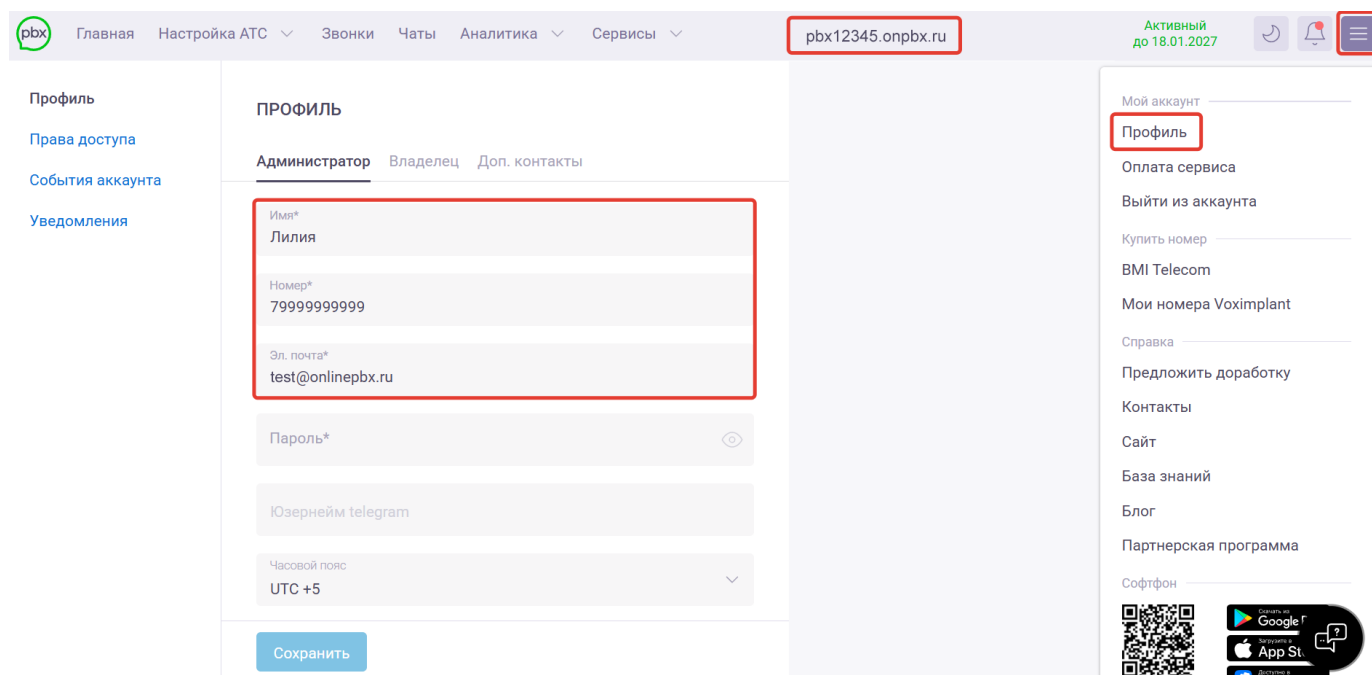
На сайте onlinePBX

На [сайте](#) воспользуйтесь возможностью связаться с отделом продаж.



Что нужно при обращении в техническую поддержку?

Если ваш вопрос по конкретному аккаунту, то вам нужно будет знать название домена или другую информацию, по которой можно будет провести идентификацию — телефонный номер администратора, почта, на которую зарегистрирован аккаунт, подключенный в АТС номер, название организации. В личном кабинете onlinePBX нажмите на три горизонтальные линии и перейдите в «Профиль». Домен будет в верхней части экрана, чуть ниже контактная информация и почта администратора.



Для решения некоторых вопросов вам понадобится доступ [в панель управления](#) аккаунта.

Конфиденциальные данные мы можем предоставить только администратору.

Возможность верификации (идентификация администратора аккаунта)

В панели управления onlinePBX появилась возможность верификации.

Специалист технической поддержки может направить администратору аккаунта код для подтверждения внесения изменений на аккаунте. Этот код нужно будет сообщить техническому специалисту. Срок жизни кода — три часа. Код направляется в центр уведомлений в личном кабинете непосредственно, письмом на почту администратора аккаунта, а также в приложение администратора на смартфоне приходит push-уведомление.

Обращение в техническую поддержку Voximplant

Время работы технической поддержки

С понедельника по пятницу. В выходные отвечают только при массовых сбоях.

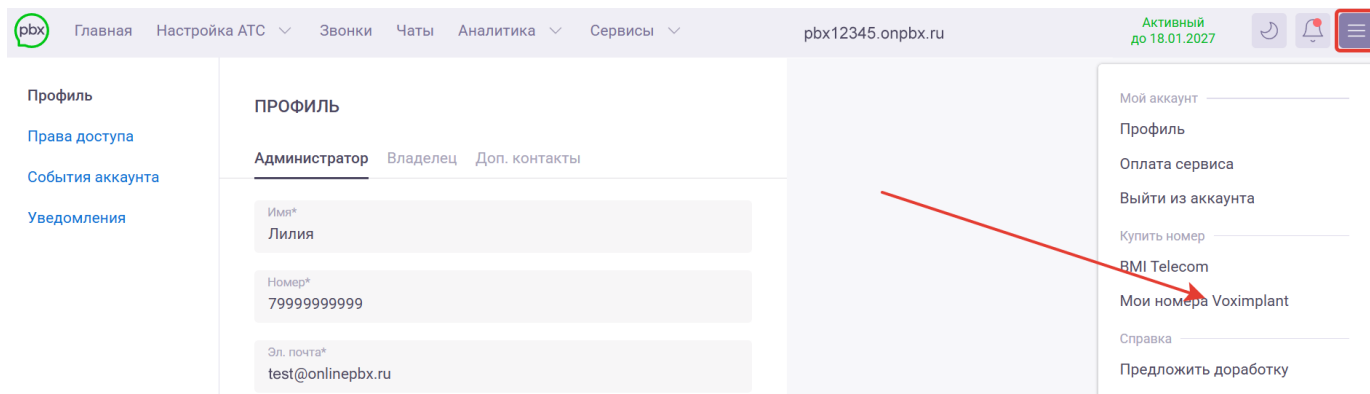
Как обратиться в техническую поддержку?

Технические специалисты отвечают только по электронной почте — support@voximplant.com.

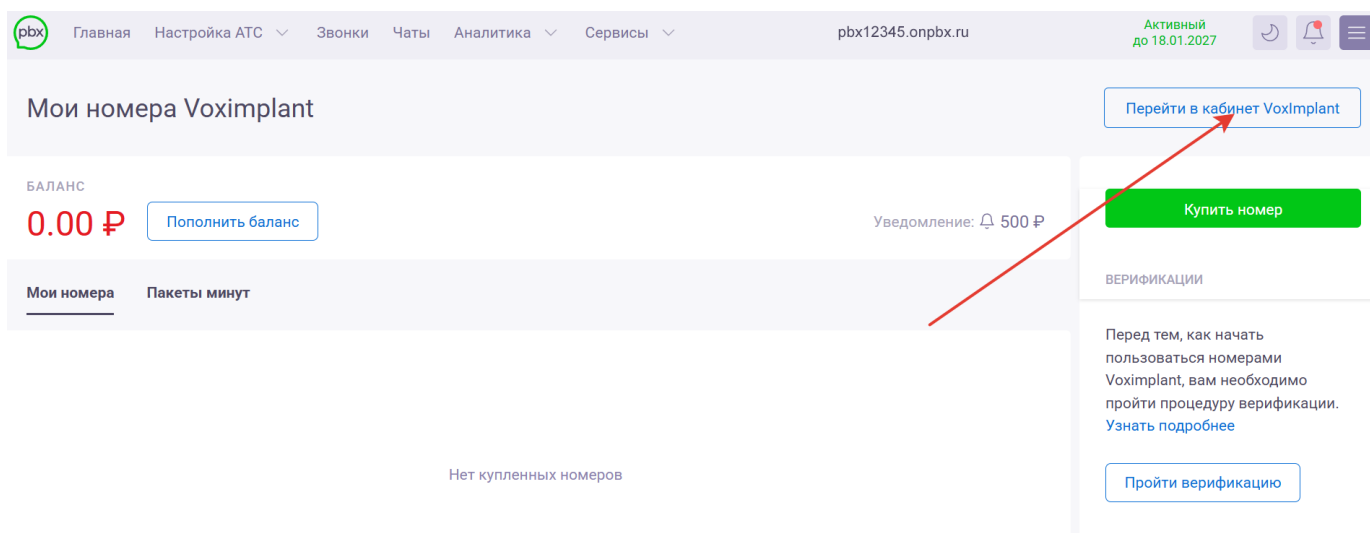
По остальным вопросам можно обращаться по электронной почте, по номеру +7 495 118 34 97 или в чате на [сайте](#).

Что нужно при обращении в техническую поддержку?

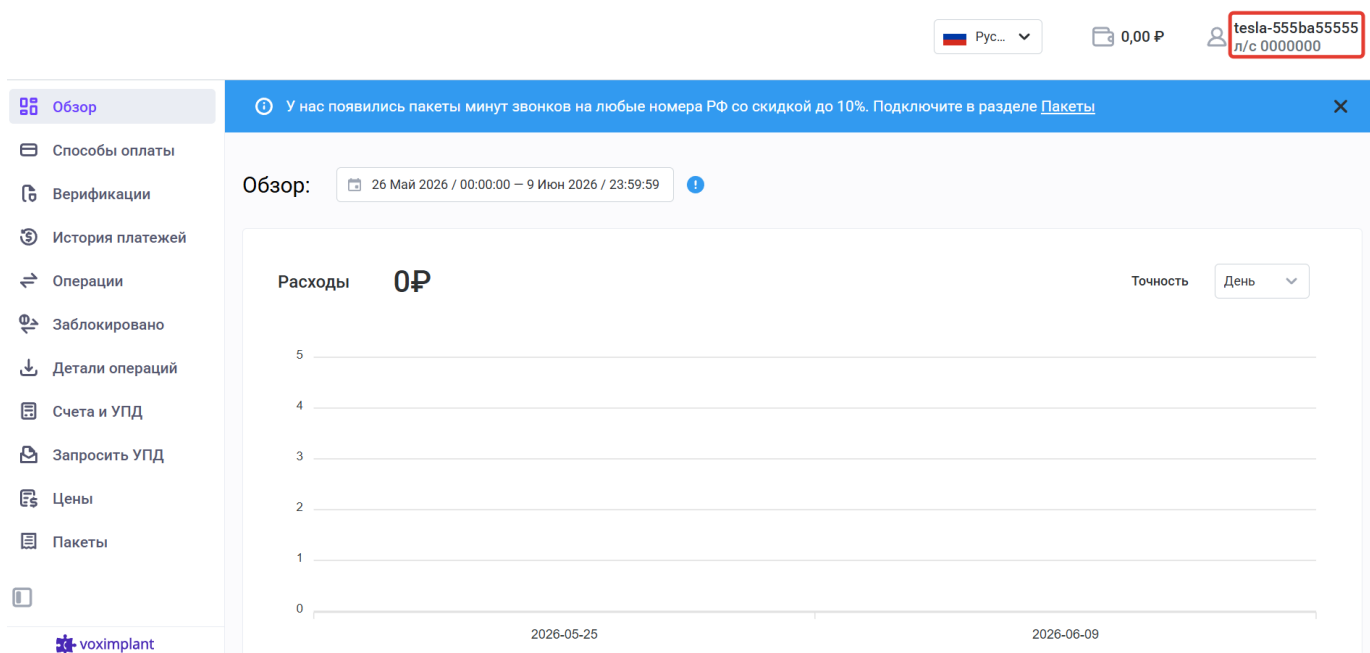
В личном кабинете onlinePBX нажмите на три горизонтальные линии и перейдите в «Мои номера Voximplant».



Нажмите «Перейти в кабинет Voximplant».



В правом верхнем углу будет указано название аккаунта (имеет вид tesla-123abc45) и номер лицевого счёта.



В каких случаях вам нужно самим обращаться в Voximplant:

- Вопросы по возврату денежных средств.
- Перенос номеров с одной платформы на другую.
- Перенос номеров в аккаунтах оформленных через личный кабинет onlinePBX на разные юридические лица.
- Возврат номера.
- Для получения закрывающих документов.
- Вопросы по верификации аккаунта в VoxImplant.

В каких случаях сотрудники onlinePBX обращаются в Voximplant:

- Технические вопросы.
- Если клиент уже обращался в VoxImplant по вопросу возврата, но вопрос не решили.
- Перенос номера с одного аккаунта на другой, если они оформлены через личный кабинет onlinePBX на одно юридическое лицо.
- Нужно снять ограничения по направлениям.
- Получение детализации звонков (частный случай).

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/diagnostika-nepoladok>