

Troubleshooting - DSL-Anschluss

Fragenkatalog MSP ServiceDesk

Wie äußern sich die Verbindungsprobleme?

Screenshot von Fehlermeldungen

Wann trat der Fehler auf?

Genaue Uhrzeit hilft bei der Fehlersuche.

Tritt der Fehler immer zur gleichen Tageszeit auf?

Dies kann ein Hinweis darauf sein, dass der Provider eine Zwangstrennung des DSL-Anschlusses macht.

Bitte wenden sie sich an Hotline des Providers.

Bei O2-DSL-Routern kann diese Zwangstrennung nicht abgeschaltet oder verschoben werden.

Bei der AVM-Fritzbox gibt es die Möglichkeit, die Zwangstrennung abzuschalten oder auf die Nacht z.B. 2:00 Uhr zu verschieben.

Welche Anwendung ist betroffen?

Betrifft es alle Anwendungen oder nur z.B. SAP.

Ist Ihr Arbeitsplatz mit WLAN oder mit einem Kabel an Ihren Internetanschluss angeschlossen?

Wenn WLAN:

- Wie weit ist Ihr WLAN-Router von Ihrem Arbeitsplatz entfernt?
- Ist der WLAN-Router in derselben Etage, in der Sie sitzen?
- Können Sie die Signalstärke vom WLAN auf dem Laptop/PC sehen und uns sagen wie stark das WLAN Signal bei Ihnen ankommt?

Wenn kein WLAN, sondern Kabel:

- Hat das Notebook direkt eine LAN Buchse oder ist ein Adapter notwendig um das Kabel anzuschließen? Welcher Adapter wird verwendet?

Was für einen Internetanschluss nutzen Sie?

- Nutzen diesen Anschluss derzeit noch weitere Personen (Kinder, Partner oder z.B. in Wohngemeinschaften andere Nutzer)

Wenn ja, was nutzen diese Personen (auch HomeOffice, Netflix, Amazon Video, TV via Internet (Telekom-IP-TV), Spiele, etc.)

Wenn ja, können diese ihre Nutzungszeiten verschieben auf Zeiten außerhalb der Arbeitszeit?

- Von welchem Anbieter haben Sie den Internetanschluss?
 - Wird Ihr Anschluss von **Kabel-Deutschland / Vodafone** bereitgestellt, bekommen sie normalerweise einen DS-Lite-IPv6-Anschluss. Für diese Anschlussart können wir keine Unterstützung geben, der Anschluss kann für VPN genutzt werden, es können aber auch Fehler auftreten, die den Verbindungsaufbau behindern, Dies liegt in der von Kabel-Deutschland bereit gestellten Internetanbindung, auf die wir keinen Einfluss haben. Sie können sich an den Support wenden und nach einem Dual-Stack-Anschluss fragen, dies hat vor einiger Zeit funktioniert.
- Was für ein Vertrag ist das bzw. welche Bandbreite hat Ihr Internetanschluss? (min. 16.000 DSL sollte es sein, für mehrere gleichzeitige Anwender, besser mehr)

Ggf. Bandbreitenmessung mit <https://www.speedtest.net> oder <https://breitbandmessung.de/> (und ggf. später nochmal wiederholen)

Was für Hardware kommt zum Einsatz?

- Wer kümmert sich bei Ihnen um die Hardware?
- Welche Hardware und Type (z.B. Fritz!Box 7490) kommt zum Einsatz?
- Ist auf diese eine halbwegs aktuelle Software installiert?
- Gibt es noch einen WLAN Verstärker (Repeater) in Ihrem WLAN Netzwerk?