

Bedienungsanleitung: Hilfe zur Selbsthilfe einer ASP-Verbindungs-Störung

Wenn Sie keine Verbindung zu Ihrem ASP-System haben, überprüfen Sie bitte erst einmal, ob nur Sie davon betroffen sind, oder auch andere Anwender an Ihrem Standort. Sind nur Sie betroffen, liegt das meistens an einer wackligen Kabelverbindung Ihres Arbeitsplatz-PCs oder an Ihrem PC selbst. Testen Sie dann bitte einmal die Netzkabel Ihres PCs, am besten einmal die Kabel abziehen und wieder ordnungsgemäß aufstecken. Überprüfen Sie auch Ihren PC, ob der normale Funktionen zeigt: die Lämpchen leuchten, der Monitor ein Bild zeigt usw.. Sollte der PC funktionslos sein, überprüfen Sie bitte die Strom- und Kabelverbindungen, dies sind die häufigsten Fehlerursachen.

Wenn mehrere Arbeitsplätze am gleichen Standort nicht funktionieren, dann liegt es meistens daran, dass die Verbindung zum Internet und somit zu Ihren ASP-Servern unterbrochen ist. Dies kann einerseits daran liegen, dass der Switch defekt ist, dass ist das Gerät, mit dem alle Arbeitsplätze kabelmäßig mit dem Gateway verbunden sind. Ein Ausfall eines Switches ist aber sehr selten und für eine Fehleranalyse brauchen Sie sicherlich die Hilfe eines SPECTRUM-Technikers.

Wenn alle Arbeitsplätze eines Standortes nicht funktionieren, liegt es meistens an einer Störung der Internetverbindung. Viele der heute noch genutzten Internet-Anschlüsse sind alte Telefonkabel unter Straßen und Gehwegen aus den 60er und 70er Jahren, manchmal findet man sogar noch Vorkriegsverdrahtungen. Wenn nun z.B. Wasser nach einem Regen in die Telefonrassen auf der Straße gelangen, es Überspannungen z.B. beim Ausfall/Wiederanlauf von industriellen Großmaschinen, durch kapazitive oder elektromagnetische Aufladungen – z.B. nach Gewittern oder anderen Unwetterlagen (auch wenn dieses ggfs. 20 – 30 km entfernt ist) kann es zu Störungen in den Internet-Verbindungen kommen. Auch Bauarbeiten oder Instandsetzungs- oder Geräteausstausarbeiten bei den Providern können zu Ausfällen führen. Diese Störungen sind aber oft nach wenigen Minuten wieder vorbei und können durch einen „Reset“ (Neustart nach Stromlosmachen) des Modems und des SPECTRUM-Gateways beseitigt werden.

Wir beschreiben Ihnen nachfolgend wie Sie so ein Reset des Routers des Internet-Providers und danach ein Reset des SPECTRUM-Gateways durchführen:

1. Reset eines Internet-Provider-Routers

Da es draußen verschiedene Internet-Provider mit unterschiedlichen Modems bzw. Routern gibt, finden Sie auf den folgenden Seiten die bebilderten Router-Darstellungen mit den Hinweisen zur Durchführung eines Resets.

2. SPECTRUM-NET Gateway Reset

Das SPECTRUM-NET-Gateway ist leicht zu erkennen: es ist eine ca. 17 cm x 17 cm x 3 cm rote Box, die mit SPECTRUM beschriftet ist und sich normalerweise in der Nähe Ihrer Telefonanschlüsse befindet. Zum Schluss dieser Bedienungsanleitung finden Sie die Anweisungen, wie Sie ein Reset des Gateway durchführen.



1. Router / Modem Reset

Da es hier verschiedene Geräte gibt, finden Sie nachfolgend die Anweisungen pro Gerät aufgeführt:

a) Fritz Box:



- Bitte schalten Sie das Gerät aus. Hierzu entfernen Sie das schwarze Stromkabel an der Rückseite des Gerätes.
- Nun sollte keine Status-LED am Gerät mehr leuchten.
- Schalten Sie das Gerät nach ca. 30 Sekunden durch Stecken des schwarzen Stromkabels wieder ein.
- Jetzt konfiguriert sich das Gerät automatisch neu und versucht, die Internet-Verbindung wiederherzustellen.
- Sollte nach ca. 60 Sekunden die DSL-LED dauerhaft leuchten, kann mit **Punkt 2** fortgefahren werden.

b) DrayTek:



- Bitte schalten Sie das Gerät aus. Hierzu verwenden Sie den Power-Schalter an der Rückseite des Geräts, welcher mit I/O gekennzeichnet ist.
- Nun sollte keine Status-LED am Gerät mehr leuchten.
- Schalten Sie das Gerät nach ca. 30 Sekunden mit Hilfe des Power-Schalters wieder ein.
- Nach ca. 60 Sekunden kann mit **Punkt 2** fortgefahren werden.

c) Net Cologne:



- Bitte schalten Sie das Gerät aus. Hierzu verwenden Sie den Power-Schalter an der Rückseite des Geräts, welcher mit I/O gekennzeichnet ist.
- Nun sollte keine Status-LED am Gerät mehr leuchten.
- Schalten Sie das Gerät nach ca. 30 Sekunden mit Hilfe des Power-Schalters wieder ein.
- Jetzt konfiguriert sich das Gerät automatisch neu und versucht, die Internet-Verbindung wiederherzustellen.
- Sollte nach ca. 60 Sekunden die DSL-LED dauerhaft leuchten, kann mit **Punkt 2** fortgefahren werden.

d) QSC/Plusnet:



- Bitte schalten Sie das Gerät aus. Hierzu verwenden Sie den Power-Schalter an der Rückseite des Geräts, welcher mit I/O gekennzeichnet ist.
- Nun sollte keine Status-LED am Gerät mehr leuchten.
- Schalten Sie das Gerät nach ca. 30 Sekunden mit Hilfe des Power-Schalters wieder ein.
- Jetzt konfiguriert sich das Gerät automatisch neu und versucht, die Internet-Verbindung wiederherzustellen.
- Sollte nach ca. 60 Sekunden die DSL-LED dauerhaft leuchten, kann mit **Punkt 2** fortgefahren werden.

e) Telekom DSL-Modem / Router:



- Bitte schalten Sie das Gerät aus. Hierzu entfernen Sie das Stromkabel an der Rückseite des Gerätes.
- Nun sollte keine Status-LED am Gerät mehr leuchten.
- Schalten Sie das Gerät nach ca. 30 Sekunden durch Stecken des Stromkabels wieder ein.
- Jetzt konfiguriert sich das Gerät automatisch neu und versucht, die Internet-Verbindung wiederherzustellen.
- Sollte nach ca. 60 Sekunden die DSL-LED dauerhaft leuchten, kann mit **Punkt 2** fortgefahren werden.

f) Unitymedia / Kabel-Deutschland:



SB6101 and
SB6101E

SB6120 and
SB6120E

SBV6120 and
SBV6120E

SBV6220

- Bitte schalten Sie zunächst das Gerät aus. Hierzu verwenden Sie den Power-Schalter an der Rückseite des Geräts, welcher mit I/O gekennzeichnet ist. Sollte dieser nicht vorhanden sein, entfernen Sie das Stromkabel.
- Nun sollte keine Status-LED am Gerät mehr leuchten.
- Schalten Sie das Gerät nach ca. 30 Sekunden mit Hilfe des Power-Schalters wieder ein bzw. stecken Sie das Stromkabel wieder ein.
- Jetzt konfiguriert sich das Gerät automatisch neu und versucht, die Internet-Verbindung wiederherzustellen.
- Sollte nach ca. 60 Sekunden die DSL-LED dauerhaft leuchten, kann mit **Punkt 2** fortgefahren werden.

g) Versatel:



- Bitte schalten Sie das Gerät aus. Hierzu verwenden Sie den Power-Schalter an der Rückseite des Geräts, welcher mit I/O gekennzeichnet ist.
- Nun sollte keine Status-LED am Gerät mehr leuchten.
- Schalten Sie das Gerät nach ca. 30 Sekunden mit Hilfe des Power-Schalters wieder ein.
- Jetzt konfiguriert sich das Gerät automatisch neu und versucht, die Internet-Verbindung wiederherzustellen.
- Sollte nach ca. 60 Sekunden die DSL-LED dauerhaft leuchten, kann mit **Punkt 2** fortgefahren werden.

h) Vodafone:



- Bitte schalten Sie das Gerät aus. Hierzu verwenden Sie den Power-Schalter an der Rückseite des Geräts, welcher mit I/O gekennzeichnet ist.
- Nun sollte keine Status-LED am Gerät mehr leuchten.
- Schalten Sie das Gerät nach ca. 30 Sekunden mit Hilfe des Power-Schalters wieder ein.
- Jetzt konfiguriert sich das Gerät automatisch neu und versucht, die Internet-Verbindung wiederherzustellen.
- Sollte nach ca. 60 Sekunden die DSL-LED dauerhaft leuchten, kann mit **Punkt 2** fortgefahren werden.

2. SPECTRUM-NET Gateway Reset



Zum Resetten schalten Sie das Gerät bitte aus. Hierzu entfernen Sie bitte das schwarze Stromkabel für ca. 30 Sekunden an der Rückseite des Gehäuses.



Anschließend stecken Sie bitte das Stromkabel wieder in das Gerät.

Nachdem das Gerät wieder Strom hat, sollte vorne links eine grüne LED leuchten:



Nach ca. 5 Minuten können Sie den Zugang zu Ihrem ASP-System erneut testen.

Sollte das Problem weiterhin bestehen, melden Sie sich bitte bei per E-Mail oder telefonisch bei SPECTRUM, es scheint wohl etwas Ernsteres zu sein.