

# WIE MELDE ICH EINE STÖRUNG?

1. Was ist genau gestört (Vollständiger Ausfall oder Einschränkungen der Geschwindigkeit)?
2. Was sagt die Störungsabfrage?
3. Habt Ihr mit Hilfe der Checkliste einen Reset durchgeführt?
4. Nur bei Geschwindigkeitsproblemen: Habt Ihr 3 Speedchecks zu unterschiedlichen Zeiten (Abstand ca. 6 Stunden) gemacht?
5. Seit wann besteht die Störung?
6. Hat der Anschluss bereits funktioniert?
7. Welche Hardware nutzt Du (z.B. EasyBox 804 / FRITZ!Box 7590)?
8. Welche LED's leuchten an Deinem Router in welcher Farbe?
9. Leuchten, blinken oder pulsieren die LED's?
10. Gab es Unwetter in meiner direkten Umgebung in jüngster Vergangenheit?

## **Störung der Kabel-Internet-Dienste**

- Welchen Vertrag hast Du? (z.B. *Internet + Telefon 100*)
- Welches Modem/ Router nutzt Du? (z.B. *Hitron*)
- Nutzt Du ein Leih-Gerät von uns oder hast Du ein eigenes Gerät?
- Welcher Fehler tritt auf? (*Geschwindigkeit zu gering; Packetloss*) Schick dazu auch Screenshots von Speedtests (mit Datum und Uhrzeit) und Tracerts/ Pingplotter-Messungen bei Packetloss oder Ping-Problemen
- Wie ist Dein Endgerät mit dem Modem verbunden? (*LAN; WLAN; zusätzlicher Router; PowerLAN*)
- Welchen Browser verwendest Du normalerweise? (z.B. *Firefox*)
- Welches Betriebssystem hast Du auf Deinem Rechner? (z.B. *Windows*)
- Beginn und Zeitraum der Störung (z.B. *seit Anfang April; nur am Abend*)
- Lade dazu noch einen Screenshot von den Signalwerten hoch. Diese findest Du in der Benutzeroberfläche Deines Kabelrouters über <http://kabel.box> bzw. über <http://fritz.box> bei der Fritzbox.
- Welche Maßnahmen wurden durch die Störungshotline (erreichbar unter 0800-5266625) durchgeführt?

## **Störung der Kabel-Telefon-Dienste**

- Welches Produkt hast Du? (z.B. *Internet + Telefon 100*)
- Welches Modem/ Router nutzt Du? (z.B. *Hitron*)
- Nutzt Du ein Leih-Gerät von uns oder hast Du ein eigene Hardware?
- Welches Telefon benutzt Du? (z.B. *Panasonic*)
- Welcher Fehler tritt auf? (*kein Freiton, Ausfall; Gesprächsabbruch; Nebengeräusche etc.*)
- Beginn und Zeitraum der Störung (z.B. *seit Anfang April; nur am Abend*)
- Wie ist das Telefon mit dem Modem/ Router verbunden? (*Analog, DECT, ISDN*)
- Welche Maßnahmen wurden durch die Störungshotline (erreichbar unter 0800-5266625) durchgeführt?

## **Störung der Kabel-TV-Dienste**

Geht es um die GigaTV 4k Box oder um GigaTV Net? Dann schau bitte ins Board GigaTV. Du schaust über einen Receiver, ein CI+Modul oder ohne ein zusätzliches Gerät direkt über den TV? Dann bist Du hier richtig, beantworte bei Deiner Threaderstellung bitte folgende Fragen:

- Welchen Receiver / CI+ Modul nutzt Du? (z.B. Samsung SMT-C7200)
- Welche Einschränkung liegt vor? (z.B. fehlende Sender; Bildstörungen)
- Welche Sender sind betroffen? Geht es um SD oder HD?
- Wie sehen die Signalwerte aus? Schick davon bitte ein Bild mit
- Wenn vorhanden: Besteht der Fehler bei mehreren Antennendosen?
- Teste bitte vorab noch ein anderes Antennenkabel (mindestens Klasse A, doppelt geschirmt, nicht länger als 5 Meter) und direkt an der Antennendose (ohne T-Stück, Weiche, Verstärker oder ähnliches)
- Welche Maßnahmen wurden durch die Störungshotline (erreichbar unter 0800-5266625) durchgeführt?

Um Euch schneller antworten zu können, bitte immer folgende Angaben machen:

- im Betreff PLZ Ort und was genau nicht geht, z.B. > 12345 / kein Netzzugang oder keine Datenverbindung/Telefonie > GSM? UMTS? LTE?
- in der Nachricht schreibt bitte noch dazu:
  1. PLZ
  2. Ort / Ortsteil
  3. Strasse (ohne Hausnummer)
  4. Problem seit wann