

Erste Schritte

Sofern Sie eine Störung bei Einrichtung oder im regulären Betrieb Ihres Glasfaseranschlusses festgestellt haben, führen Sie bitte zunächst folgende Schritte durch, um möglicherweise den Fehler selbst identifizieren und direkt zu beheben.

Schritt 1: Prüfen Sie, ob Ihr Router korrekt angeschlossen ist

Hierzu können Sie ganz einfach das Stromkabel an Ihrem Router sowie die Glasfaserverbindung zum ONT (Glasfasermodem) überprüfen. Dieser befindet sich in unmittelbarer Nähe zu Ihrer Glasfaser-Abschlussdose an der Wand.

Weitere Informationen für die korrekte Verkabelung entnehmen Sie bitte der mitgelieferten FritzBox-Anleitung.

Diese finden Sie auch jederzeit online in unserem Downloadcenter unter www.ka-glasfaser.de.

Schritt 2: Prüfen Sie den LED-Status Ihres Routers

Hier können Sie prüfen, welchen Status Ihr Router anzeigt und welche Bedeutung dieser hat.

Die Informationen beziehen sich auf ein Router-Modell der Marke AVM des Typs FRITZ!Box.

LED	Status	Bedeutung
Power / DSL	aus	Stromzufuhr besteht nicht
	leuchtet	betriebsbereit
	blinkt	Stromzufuhr besteht + Verbindung wird hergestellt (bitte warten) oder ist unterbrochen
WLAN	aus	WLAN ist ausgeschaltet (konfigurierbar in der FRITZ!Box-Benutzeroberfläche, Informationen siehe unten)
	leuchtet	WLAN ist angeschaltet
	blinkt	- WLAN wird an- oder ausgeschaltet (bitte warten) - Änderungen an den WLAN-Einstellungen werden übernommen (bitte warten) - Anmeldevorgang für ein WLAN-Gerät läuft (bitte warten)
FON / DECT	aus	keine Durchführung eines Telefonats
	leuchtet	Telefonverbindung besteht
	blinkt	Anmeldung eines Geräts läuft (bitte warten)
Connect / WPS	aus	kein Anmeldevorgang im Heimnetz
	blinkt	Anmeldevorgang eines Geräts (z.B. WLAN) läuft (bitte warten)
	leuchtet auf	Anmeldevorgang war erfolgreich
Info	blinkt schnell	Anmeldevorgang abgebrochen
	aus	keiner der folgenden Vorgänge ist aktiv
	leuchtet grün	AVM Stick & Surf mit FRITZ!WLAN Stick ist abgeschlossen
	blinkt grün	- FRITZ!OS (Betriebssystem des Routers) wird aktualisiert (bitte warten & nicht vom Strom trennen) - AVM Stick & Surf mit FRITZ!WLAN Stick läuft - Zeitbudget der Online-Zeit ist erreicht
	leuchtet / blinkt rot	Fehler vorhanden (bitte prüfen): Öffnen Sie auf Ihrem Endgerät einen beliebigen Internetbrowser und rufen Sie die URL http://fritz.box (alternativ folgende IP-Adresse: http://192.168.178.1) auf, um auf die Benutzeroberfläche der FRITZ!Box zuzugreifen. Für den Anmeldevorgang benötigen Sie Ihr FRITZ!Box-Kennwort, welches sich auf der Unterseite der FRITZ!Box befindet. Rufen Sie nun den Menüpunkt „Diagnose“ auf. Hier haben Sie die Möglichkeit, die Fehlerursache herauszufinden.

Schritt 3: Starten Sie Ihren Router neu

Trennen Sie für mehrere Minuten Ihren Router vom Stromnetz und prüfen Sie anschließend, ob die Probleme weiterhin bestehen.

Info: Eine vollständige Wiederanmeldung Ihres Endgeräts kann einige Minuten dauern. Überprüfen Sie gelegentlich den LED-Status mithilfe der Tabelle.

Sie haben Probleme mit dem WLAN?

✓ Prüfen Sie Ihre WLAN-Verbindung

Versuchen Sie, mit einem anderen Endgerät (Smartphone, Laptop, etc.) eine WLAN-Verbindung herzustellen.

Den WLAN-Netzwerkschlüssel finden Sie auf der Unterseite der FRITZ!Box.

So finden Sie heraus, ob das WLAN / die Internetverbindung generell nicht funktioniert oder das Problem nur bei einem bestimmten Endgerät vorhanden ist.

✓ Führen Sie einen Neustart Ihres Endgeräts durch

Viele Probleme lassen sich durch einen einfachen Neustart Ihres Endgeräts lösen. Sollten weiterhin Probleme beim Verbindungsaufbau bestehen, starten Sie Ihren Router neu. Trennen Sie dafür das Stromnetz mehrere Minuten von der FRITZ!Box.

✓ Prüfen Sie die Stärke Ihres WLAN-Signals

Es kann sein, dass das WLAN-Signal – zum Beispiel durch Betonwände oder einer zu weiten Distanz – geschwächt wird. Idealerweise besteht ein freies Sichtfeld zwischen Router und dem verwendeten Endgerät. Der Router sollte demnach möglichst frei und offen Richtung Raum platziert werden.

Falls die Anschlussstörung oder das technische Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie uns bitte unter der **Telefonnummer 0721 599-2225**.

Wir sind montags bis freitags von 8 – 22 Uhr und samstags von 9 bis 18 Uhr gerne für Sie da.

Alternativ können Sie uns auch eine E-Mail an ka-glasfaser.service@stadtwerke-karlsruhe.de senden.

Für einen reibungslosen und schnellen Ablauf Ihrer Anfrage bitten wir Sie folgende Informationen unserem Kundenservice schriftlich im E-Mailverkehr mitzuteilen:

- Vor- und Nachname
- KA Glasfaser-ID
- Anschlussadresse
- Einer Telefon- oder Mobilfunkrufnummer, unter der wir Sie erreichen können
- Dem genauen Störungsgrund

Die erforderlichen Informationen finden Sie auf Ihren Vertragsdokumenten.

Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen.