

# **Phicomm Router (K-Serie)**

## **FAQs**

# Übersicht

<b>Über die FAQs</b> .....	<b>1</b>
<b>Router verwalten</b> .....	<b>1</b>
Web-Management .....	2
0011: Web-Management nicht ansteuerbar .....	2
0012: Anmeldung mit Kennwort nicht möglich .....	5
0013: Speichern der Einstellungen auf der Webseite nicht möglich .....	6
0015: Verwaltung über App nicht möglich.....	7
<b>Mit dem Internet verbinden</b> .....	<b>8</b>
0016: Router kann die WAN-IP-Adresse (PPPoE) nicht abrufen .....	8
0017: Router kann die WAN-IP-Adresse (DHCP) nicht abrufen.....	9
0018: Router kann die WAN-IP-Adresse (statische IP) nicht abrufen.....	10
0038: Router kann die WAN-IP-Adresse (WISP) nicht abrufen.....	11
0019: Router empfängt WAN-IP-Adresse, hat aber keinen Internetzugang	12
0020: Öffnen der Webseite fehlgeschlagen .....	14
0021: Kein Internetzugang auf einigen Geräten.....	16
0022: Kein Internetzugang über LAN.....	17
0030: Phicomm WLAN wird nicht erkannt.....	18
0031: WLAN ist verfügbar, aber keine Verbindung .....	19
0032: Kein Internetzugang auf drahtlosen Geräten.....	20
<b>Performance Probleme</b> .....	<b>21</b>
0023: Langsame / instabile Verbindung an kabelgebundenen Geräten .....	21
0024: WLAN-Verbindung wird unerwartet beendet.....	22
0025: Schwaches WLAN-Signal (1-2 Balken).....	23
0026: Langsame WLAN-Geschwindigkeit .....	24
0028: Instabile Leistung über kabelgebundene & drahtlose Verbindungen .	25
0029: Langsamer WISP-Zugriff .....	26
<b>Erweiterte Anwendungen</b> .....	<b>27</b>
0036: Portenerweiterung erfolgreich konfiguriert?.....	27
0036: Kein Zugriff auf USB-Speicher .....	28
<b>Status-LEDs</b> .....	<b>29</b>
0033: Status-LEDs sind aus .....	30
0034: Status-LED zeigt an, dass der WAN-Anschluss nicht richtig ist.....	31
0035: Status-LED zeigt an, dass WLAN nicht richtig funktioniert .....	32

## Über die FAQs

Diese FAQs (Frequently Asked Questions) geben Ihnen eine Übersicht über häufig gestellte Fragen zu unseren Routern der K-Serie. Informationen zu den Produkteigenschaften finden Sie im Handbuch des jeweiligen Produktes.

### Änderungsübersicht

<b>Datum</b>	<b>Änderungen</b>
--------------	-------------------

---

13.07.2017	Erstellung erste Version, bereitgestellt von der Serviceabteilung und dem Testteam
------------	--

# Router verwalten

## Web-Management

### Web-Management Oberfläche nicht ansteuerbar

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0011	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

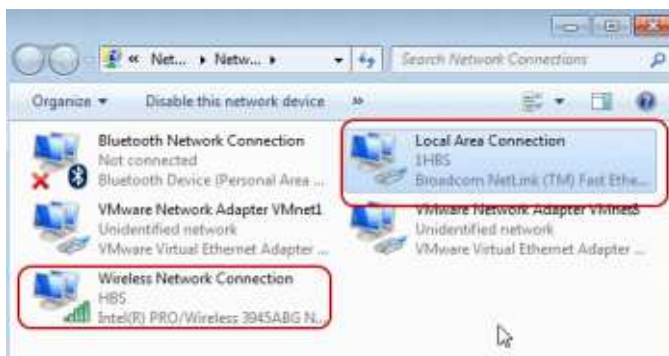
Web-Management Oberfläche ist nicht ansteuerbar auf einem PC.

### Lösung

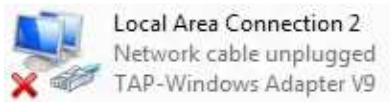
- Stellen Sie sicher, dass das Internet funktioniert ohne Verwendung des Phicomm Routers.
- Starten Sie den Router und PC erneut.
- Setzen Sie den Router auf die Werkseinstellungen zurück.
- Überprüfen Sie, ob alle Stecker richtig eingesteckt sind.
- Stellen Sie sicher, dass der entsprechende Anschluss ordnungsgemäß eingeschaltet ist.
- Überprüfen Sie das Lämpchen auf der Vorderseite und überprüfen den LED Status:

LED-Verhalten		WLAN	WAN Verbindung	Internetzugang
Blau	Permanent	√	√	√
	Blinkend	√	√	x
Gelb	Permanent	√	x	x
	Blinkend	x	x	x
Rot	Permanent	x	√	√
	Blinkend	x	√	x

- Geben Sie die **Netzwerkverbindungen** auf Ihrem PC ein und überprüfen den Verbindungsstatus.



Für kabelgebundene Verbindung, bitte lokalen Status überprüfen:



(Netzwerkkabel nicht verbunden)

- Benutzen Sie ein anderes Netzwerkkabel
- Überprüfen Sie die physische Verbindung



(das Symbol ist Grau hinterlegt)

- Installieren Sie das Netzwerk erneut

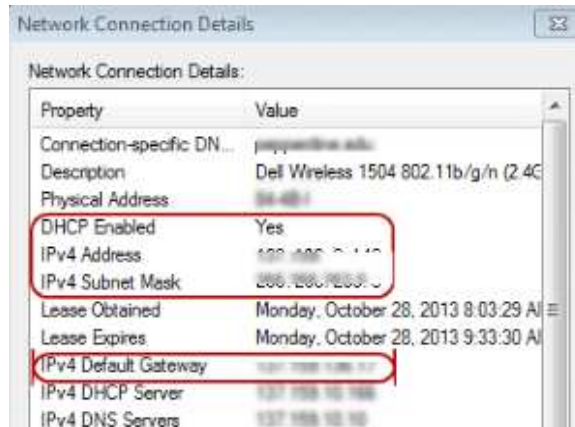


(Nicht identifiziertes, eingeschränktes oder nicht verbundenes Netzwerk)

- Überprüfen Sie die physische Verbindung
- Stellen Sie sicher, dass DHCP aktiviert ist und die IP-Adresse automatisch empfangen wird
- Deaktivieren und aktivieren Sie die lokale Verbindung erneut, damit Ihr PC wieder eine IP-Adresse empfängt
- Starten Sie den Router und PC erneut
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück



- Stellen Sie sicher, dass DHCP aktiviert ist, die IP-Adresse automatisch empfangen wird und melden Sie sich im Web-Management an (gilt nicht für mobile Geräte) unter Verwendung der Standardgateway-Adresse



- Deaktivieren und aktivieren Sie die lokale Verbindung erneut, damit Ihr PC wieder eine IP-Adresse empfängt
- Ändern Sie den Browser (falls zutreffend)
- Überprüfen Sie, ob Ihr Browser einen Proxyserver verwendet
- Melden Sie den Router an einem anderen Gerät / PC an (falls zutreffend)
- Starten Sie den Router und PC erneut
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück

Für kabellose Verbindungen, bitte Status des drahtlosen Netzwerkes wie folgt überprüfen:

- Überprüfen Sie, ob WLAN auf Ihrem Gerät aktiviert ist.
- Überprüfen Sie, ob Ihr Gerät korrekt mit dem WLAN (SSID – Service Set Identifier) verbunden ist.
- Stellen Sie sicher, dass das DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) aktiviert ist, die IP-Adresse automatisch empfangen wird und melden Sie sich im **Web-Management an** (gilt nicht für mobile Geräte) unter Verwendung der Standardgateway-Adresse.
- Löschen Sie den WLAN-Cache auf Ihrem Gerät und versuchen Sie es erneut.
- Überprüfen Sie, ob Ihr Browser einen Proxyserver verwendet.
- Ändern Sie den Browser (falls zutreffend).
- Melden Sie den Router an einem anderen Gerät / PC an (falls zutreffend).
- Starten Sie den Router und PC erneut.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.

## Anmeldung mit Kennwort nicht möglich

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0012	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Anmeldung mit vorher festgelegtem Login nicht möglich.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeseite korrekt ist (**p.to** oder 19.168.1).
- Kopieren Sie das Passwort und fügen es dann ein, um sicherzustellen, dass das Passwort korrekt eingegeben wird.
- Starten Sie den Router und PC erneut.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.

## Speichern der Einstellungen auf der Webseite nicht möglich

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0013	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Einstellungen können auf der Webseite nicht gespeichert werden oder die Webseite nicht richtig angezeigt.

### Lösung

Für Grundeinstellungen:

- Löschen Sie den Cache des Browsers und laden Sie die Seite neu.
- Versuchen Sie einen anderen Browser.
- Versuchen Sie es mit einem anderen Gerät / PC sich auf der Webseite anzumelden.
- Stellen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf den neuesten Stand.
- Starten Sie den Router und PC erneut.
- Führen Sie die Schritte über die Phicomm-App aus.

Bei einer kabellosen Erweiterung werden die Einstellungen möglicherweise nicht erfolgreich gespeichert, wenn die Upstream-SSID chinesische Zeichen enthält oder der Verschlüsselungsmodus auf WEP eingestellt ist.



## Verwaltung über App nicht möglich

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0015	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Router kann nicht über die App verwaltet werden.

### Lösung

- Verbinden Sie sich mit dem lokalen drahtlosen Netzwerk (Phicomm WLAN) und melden Sie sich über den Browser Ihres Smartphones im **Web-Management** an.
- Melden Sie sich ab, beenden Sie die App oder installieren Sie diese neu und melden sich erneut an.
- Löschen Sie den App-Cache auf Ihrem Smartphone, stellen Sie die Verbindung zum Phicomm WLAN her und starten Sie die App erneut.
- Versuchen Sie, die App auf einem anderen Smartphone auszuführen.
- Starten Sie den Router neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.

# Mit dem Internet verbinden

## Router kann die WAN-IP-Adresse (PPPoE) nicht abrufen.

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0016	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Der Router kann die WAN-IP-Adresse mithilfe von PPPoE (Point-to-Point Protocol over Ethernet) nicht abrufen.

### Lösung

- Überprüfen Sie das Signallämpchen, um sicherzustellen, dass der WAN-Port richtig angeschlossen ist.
- Stellen Sie sicher, dass das Internet funktioniert, indem Sie den PC ohne Verwendung des Phicomm-Routers anschließen und den WAN-Verbindungstyp sowie die relevanten Internetkontoinformationen im Netzwerk oder der Netzwerkumgebung auf Ihrem PC überprüfen. Den Router anschließend erneut wie folgt konfigurieren:
  - o Überprüfen Sie die Internetkontoinformationen um sicherzustellen, dass der Benutzername und Passwort korrekt eingegeben wurden.
  - o Kopieren Sie die MAC-Adresse Ihres PCs in die WAN-MAC-Adresse des Routers (gilt nicht für eine drahtlose Verbindung).
  - o Starten Sie den Router und PC neu.
  - o Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
  - o Wechseln Sie das Ethernet Kabel (RJ-45).
  - o Normalerweise erlaubt ein PPPoE-Konto nur jeweils eine Einwahl. Stellen Sie sicher, dass dieses Konto nicht auf einem anderen Gerät verwendet wird.

## Router kann die WAN-IP-Adresse (DHCP) nicht abrufen.

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0017	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Der Router kann die WAN-IP-Adresse mithilfe von DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) nicht abrufen.

### Lösung

- Überprüfen Sie das Signallämpchen, um sicherzustellen, dass der WAN-Port richtig angeschlossen ist.
- Stellen Sie sicher, dass das Internet funktioniert, indem Sie den PC ohne Verwendung des Phicomm-Routers anschließen und den WAN-Verbindungstyp sowie die relevanten Internetkontoinformationen im Netzwerk oder der Netzwerkkumgebung auf Ihrem PC überprüfen. Den Router anschließend erneut wie folgt konfigurieren:
  - o Überprüfen Sie, ob die Standard-LAN IP 192.168.2.1 mit dem IP-Bereich Ihres vorhandenen ADSL-Modems in Konflikt steht. Ändern Sie in diesem Fall die LAN-IP-Adresse unter **Erweitert > LAN-Einstellungen**.
  - o Kopieren Sie die MAC-Adresse Ihres PCs auf die WAN-MAC-Adresse des Routers (gilt nicht für eine drahtlose Verbindung).
  - o Deaktivieren Sie den DHCP-Server und verwenden Sie den Router als Zugangspunkt (AP Modus) für den LAN-Anschluss.
  - o Starten Sie den Router und PC neu.
  - o Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
  - o Wechseln Sie das Ethernet Kabel (RJ-45).

## Router kann die WAN-IP-Adresse (statische IP) nicht abrufen

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0018	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Der Router kann die WAN-IP-Adresse nicht mithilfe der statischen IP-Adresse ermitteln.

### Lösung

- Überprüfen Sie das Signallämpchen, um sicherzustellen, dass der WAN-Port richtig angeschlossen ist.
- Stellen Sie sicher, dass das Internet funktioniert, indem Sie den PC ohne Verwendung des Phicomm-Routers anschließen und den WAN-Verbindungstyp sowie die relevanten Internetkontoinformationen im Netzwerk oder der Netzwerkkumgebung auf Ihrem PC überprüfen. Den Router anschließend erneut wie folgt konfigurieren:
  - o Kopieren Sie die MAC-Adresse Ihres PCs auf die WAN-MAC-Adresse des Routers (gilt nicht für eine drahtlose Verbindung).
  - o Starten Sie den Router und PC neu.
  - o Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
  - o Wechseln Sie das Ethernet Kabel (RJ-45).

## Router kann die WAN-IP-Adresse (WISP) nicht abrufen.

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0038	All	All	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Der Router kann keine WAN-IP-Adresse im WISP-Modus ermitteln oder kein Internetzugang möglich, trotz WAN-IP Adresse.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die Geräte, die mit dem Hauptrouter in Verbindung stehen, auf das Internet zugreifen können.
- Überprüfen Sie, ob Zugriffsbeschränkungen auf dem Hauptrouter voreingestellt sind, z.B. MAC-Filterung.
- Stellen Sie sicher, dass das WLAN-Kennwort des Hauptrouters korrekt eingegeben wurde und Verschlüsselungstyp korrekt ausgewählt ist.
- Die kabellose SSID (Service Set Identifier) des Hauptrouters keine chinesischen Zeichen, ungültige Zeichen oder Leerzeichen enthalten.
- Stellen Sie sicher, dass der Verbindungstyp des Sub-Routers DHCP ist oder ändern Sie diesen manuell auf DHCP.
- Platzieren Sie den Sub-Router näher am Hauptrouter, um das Signal zu verstärken.
- Überprüfen Sie, ob die Netzwerksegmente in Konflikt zueinanderstehen.
- Setzen Sie den Router auf Werkeinstellungen zurück und konfigurieren Sie den WISP neu.

Es wird empfohlen 2.4G auf dem Hauptrouter zu verwenden und AES für den Verschlüsselungstyp auszuwählen.

## Router empfängt WAN-IP-Adresse, hat aber keinen Internetzugang

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0019	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Der Router empfängt eine WAN-IP-Adresse, jedoch keinen Internetzugriff auf den Webserver oder das Online-Kommunikationswerkzeug.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass das Internet funktioniert, indem Sie Ihren PC ohne Verwendung des Phicomm-Routers verbinden und überprüfen, ob der WAN-Verbindungstyp korrekt ausgewählt ist.
- Kopieren Sie die MAC-Adresse Ihres PCs auf die WAN-MAC-Adresse des Routers (gilt nicht für eine drahtlose Verbindung).
- Stellen Sie sicher, dass Ihre LAN- bzw. WLAN-Verbindung automatisch eine IP-Adresse erhält. Ist dies nicht der Fall, wählen Sie **IP-Adresse automatisch beziehen** und **DNS-Serveradresse automatisch beziehen**.



- Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen verwendete Gerät nicht in der **Kindersicherung** oder **Geräteverwaltung** eingeschränkt ist.
- Verringern Sie die den MTU-Wert (maximale Übertragungseinheit) um 10 (der Mindest-MTU-Wert liegt bei 1200)

- Konfigurieren Sie den DHCP-Server manuell unter **Erweitert > Interneteinstellungen** mit den im Router-Status angezeigten DNS-Informationen oder konfigurieren Sie den DNS-Server direkt auf Ihrem PC. Trennen Sie das Gerät und schließen es anschließend wieder an den Router an, wenn die Konfiguration abgeschlossen ist.
- Versuchen Sie es mit einem anderen Gerät (PC oder Smartphone).
- Starten Sie den Router und PC neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.

## Öffnen der Webseite fehlgeschlagen

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0020	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Der Router erhält eine WAN-IP-Adresse, die Online-Kommunikationstools funktionieren normal, aber der Benutzer kann keine Webseite oder bestimmte Webseiten öffnen.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass das Internet funktioniert, indem Sie Ihren PC ohne Verwendung des Phicomm Routers anschließen.
- Konfigurieren Sie den DHCP-Server manuell unter **Erweitert > Interneteinstellungen** mit den im Router-Status angezeigten DNS-Informationen oder konfigurieren Sie den DNS-Server direkt auf Ihrem PC. Trennen Sie die das Gerät und schließen es anschließen wieder an den Router an, wenn die Konfiguration abgeschlossen ist.

Für Subrouter überprüfen Sie die DNS-Information des Hauptrouters.

- Stellen Sie sicher, dass Ihre LAN- bzw. WLAN-Verbindung automatisch eine IP-Adresse erhält. Ist dies nicht der Fall, wählen Sie IP-Adresse automatisch beziehen und DNS-Serveradresse automatisch beziehen.





- Verringern Sie die den MTU-Wert (maximale Übertragungseinheit) um 10 (der Mindest-MTU-Wert liegt bei 1200)
- Versuchen Sie es mit einem anderen Gerät (PC oder Smartphone).
- Starten Sie den Router und PC neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.
- Überprüfen Sie, ob Ihr Browser Proxy verwendet.

## Kein Internetzugang auf einigen Geräten

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0021	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Das Internet ist auf einigen Geräten nicht verfügbar.

### Lösung

- Überprüfen Sie, ob der WAN-Verbindungstyp richtig ausgewählt ist und die IP-Adresse erhalten wird.
- Überprüfen Sie, ob die IP und DNS auf dem Gerät verfügbar sind.
- Überprüfen Sie, ob Sie sich im Web-Management oder in der App anmelden können.
- Für den PC konfigurieren Sie die IP-Adresse und DNS manuell, wenn das Internet normal funktioniert ohne Verwendung des Phicomm-Routers.
- Für Mobiltelefone konfigurieren Sie die IP-Adresse und DNS manuell, wenn das Internet normal funktioniert, während das Gerät mit einem anderen WLAN-Netzwerk verbunden ist.
- Für Fernseher oder Drucker wenden Sie sich bitte an den entsprechenden Service-Support.
- Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen verwendete Gerät nicht in der **Kindersicherung** oder **Geräteverwaltung** eingeschränkt ist.
- Starten Sie den Router und PC neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.

## Kein Internetzugang über LAN

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0022	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Das Internet ist nicht über LAN erreichbar, funktioniert jedoch normal auf den über WLAN verbundenen Geräten.

### Lösung

- Überprüfen Sie, ob der WAN-Verbindungstyp richtig ausgewählt ist und die IP-Adresse erhalten wird.
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät auch richtig eingesteckt ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre LAN-Verbindung automatisch und korrekt eine IP-Adresse erhält. Deaktivieren Sie die lokale Verbindung und aktivieren Sie sie erneut.
- Starten Sie den PC neu oder versuchen Sie es auf einem anderen PC.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.
- Stellen Sie sicher, dass das Internet funktioniert, indem Sie Ihren PC ohne Verwendung des Phicomm-Routers anschließen.

## Phicomm WLAN wird nicht erkannt

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0030	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Das Phicomm-WLAN-Netzwerk kann von einem drahtlosen Gerät nicht erkannt werden.

### Lösung

- Überprüfen Sie, ob das Gerät andere WLAN-Signale erkennt. Ist dies nicht der Fall, überprüfen Sie, ob das WLAN-Netz auf dem Gerät aktiviert ist.
- Stellen Sie sicher, dass das WLAN auf dem Router aktiviert ist und SSID nicht ausgeblendet ist (oder SSID-Broadcast nicht deaktiviert ist).
- Platzieren Sie Ihr Gerät näher an den Router, um das Funksignal zu verbessern.
- Ändern Sie SSID, den Kanal oder die Bandbreite.
- Wenn das 5G WLAN-Netzwerk nicht erkannt wird, vergewissern Sie sich, dass das Gerät 5G unterstützt und der 5G-Kanal auf 149 oder höher eingestellt ist.
- Starten Sie den Router und PC neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.

## WLAN ist verfügbar, aber keine Verbindung

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0031	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Das Gerät kann das Phicomm-WLAN-Netzwerk erkennen, aber keine Verbindung herstellen.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige SSID und das richtige Passwort verwenden, um eine Verbindung zum WLAN-Netzwerk herzustellen.
- Löschen Sie den Cachespeicher auf Ihrem Mobiltelefon oder Laptop (oder ändern Sie die SSID) und versuchen es erneut.
- Überprüfen Sie, ob die MAC-Filterung aktiviert ist und die MAC-Adresse des Gerätes auf den Router zugreifen darf.
- Versuchen Sie es erneut ohne Verschlüsselung.
- Platzieren Sie Ihr Gerät näher an den Router, um das Funksignal zu verbessern.
- Starten Sie den Router und PC neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.

## Kein Internetzugang auf drahtlosen Geräten

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0032	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Das WLAN-Netzwerk wird erkannt und verbunden, aber kein Internetzugang auf dem drahtlosen Gerät vorhanden.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass der Router die WAN-IP-Adresse erhält und das Internet über das LAN erreichbar ist.
- Stellen Sie sicher, dass das drahtlose Netzwerk die IP- und DNS-Server automatisch erkennt und nicht auf manuelle Konfiguration eingestellt ist.
- Überprüfen Sie, ob das Internet für andere drahtlose Geräte verfügbar ist, die eine Verbindung mit dem WLAN-Netzwerk herstellen.
- Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen verwendete Gerät nicht in der **Kindersicherung** oder **Geräteverwaltung** eingeschränkt ist.
- Löschen Sie den Cachespeicher auf dem drahtlosen Gerät.
- Ändern Sie die SSID / Passwort und versuchen es erneut.
- Konfigurieren Sie das drahtlose Netzwerk auf dem Gerät manuell, inklusive der IP-Adresse, Subnetzmaske, Standardgateway und DNS-Server.
- Starten Sie den Router und PC neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.

# Performance-Probleme

## Langsame oder instabile Verbindung an kabelgebundenen Geräten

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0023	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Der Router gibt eine langsame oder instabile Internetverbindung ab oder lässt die Verbindung über kabelgebundene Geräte fallen. Das WLAN funktioniert allerdings normal auf drahtlosen Geräten.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die WAN-IP-Adresse erhalten wird.
- Überprüfen Sie, ob der Router und das Gerät richtig mit einander verbunden sind und die Kabel richtig eingesteckt sind.
- Wechseln Sie das Ethernet-Kabel.
- Überprüfen Sie, ob das Internet normal funktioniert, wenn Sie den PC nicht über den Phicomm-Router anschließen. Ist dies nicht der Fall, installieren Sie das Netzwerkkartenlaufwerk oder Betriebssystem neu (oder wechseln Sie das Gerät und versuchen es erneut).
- Trennen Sie alle vernetzten Geräte außer diesem Gerät für den Fall, dass die gesamte Download-Bandbreite von anderen Geräten genutzt wird.
- Konfigurieren Sie den DHCP-Server unter **Erweitert > Interneteinstellungen** manuell mit den im Router-Status angezeigten DNS-Informationen oder konfigurieren Sie den DNS-Server direkt auf dem PC. Trennen Sie das Gerät und schließen Sie es nach Ausführen der Konfiguration wieder an den Router an (gilt nicht für Abbruchprobleme).
- Verringern Sie den MTU-Wert (Maximale Übertragungsrate) um 10 (gilt nicht für Dropout-Probleme).

## WLAN-Verbindung wird unerwartet beendet

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0024	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Die WLAN-Verbindung wird unerwartet unterbrochen, die Kabelverbindung funktioniert jedoch normal.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die WAN-IP-Adresse erhalten wird.
- Ändern Sie die SSID oder den Kanal, um Konflikte mit anderen WLAN-Signalen in der Nähe zu vermeiden. Idealerweise wählen Sie einen Kanal aus, der nicht in Reichweite Ihres Routers verwendet wird und ändern die Bandbreite auf 20MHz.
- Stellen Sie Ihr Gerät näher am Router auf, um das Funksignal zu verbessern.
- Versuchen Sie, den Router nicht in der Nähe von Mikrowellengeräten, schnurlosen Telefonen oder elektrischen Hochleistungsgeräten zu platzieren, die wahrscheinlich WLAN-Störungen verursachen. Vermeiden Sie es, den Router mit physischen Hindernissen zu umgeben und stellen Sie ihn erhöht auf, um ein besseres Signal zu erhalten.
- Richten Sie die Antennen so aus, dass möglichst viele Sichtlinien zu Bereichen verfügbar sind, in denen Sie die WLAN-Verbindung am ehesten verwenden. Richten Sie die Antennen in einem Winkel von 30-45 Grad aus, um den WLAN-Empfang zu verbessern.
- Trennen Sie alle vernetzten Geräte außer diesem Gerät für den Fall, dass die gesamte Download-Bandbreite von anderen Geräten genutzt wird.
- Aktualisieren Sie das WLAN-Kartenlaufwerk, um mehr Kompatibilität zu erhalten.
- Wechseln Sie gegebenenfalls auf 5GHz.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.



## Schwaches WLAN-Signal (1-2 Balken)

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0025	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Schwaches WLAN-Signal mit nur 1-2 von 5 Balken, die Kabelverbindung funktioniert jedoch normal.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die WAN-IP-Adresse erhalten wird.
- Ändern Sie die SSID oder den Kanal, um Konflikte mit anderen WLAN-Signalen in der Nähe zu vermeiden. Idealerweise wählen Sie einen Kanal aus, der nicht in Reichweite Ihres Routers verwendet wird und ändern die Bandbreite auf 20MHz
- Wechseln Sie das Band auf 2.4GHz, wenn es an 5GHz angeschlossen ist. Stellen Sie unterschiedliche SSID für 2.4GHz und 5GHz ein.
- Versuchen Sie, den Router nicht in der Nähe von Mikrowellengeräten, schnurlosen Telefonen oder elektrischen Hochleistungsgeräten zu platzieren, die wahrscheinlich WLAN-Störungen verursachen. Vermeiden Sie es, den Router mit physischen Hindernissen zu umgeben und stellen Sie ihn erhöht auf, um ein besseres Signal zu erhalten.
- Richten Sie die Antennen gerade aus und passen Sie die Router-Richtung an, um den WLAN-Empfang zu verbessern.
- Trennen Sie alle vernetzten Geräte außer diesem Gerät für den Fall, dass die gesamte Download-Bandbreite von anderen Geräten genutzt wird.
- Aktualisieren Sie das WLAN-Kartenlaufwerk, um mehr Kompatibilität zu erhalten.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.

## Langsame WLAN-Geschwindigkeit

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0026	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Die WLAN-Geschwindigkeit ist langsam, die Kabelverbindung funktioniert jedoch normal.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die WAN-IP-Adresse erhalten wird.
- Ändern Sie die SSID oder den Kanal, um Konflikte mit WLAN-Signalen in der Nähe zu vermeiden. Idealerweise wählen Sie einen Kanal aus, der nicht der Reichweite Ihres Routers verwendet wird und ändern die Bandbreite auf 20MHz oder 40MHz.
- Stellen Sie Ihr Gerät näher am Router auf, um das Funksignal zu verbessern.
- Versuchen Sie, den Router nicht in der Nähe von Mikrowellengeräten, schnurlosen Telefonen oder elektrischen Hochleistungsgeräten zu platzieren, die wahrscheinlich WLAN-Störungen verursachen. Vermeiden Sie es, den Router mit physischen Hindernissen zu umgeben und stellen Sie ihn erhöht auf, um ein besseres Signal zu erhalten.
- Richten Sie die Antennen gerade aus und passen Sie die Router-Richtung an, um den WLAN-Empfang zu verbessern.
- Trennen Sie alle vernetzten Geräte außer diesem Gerät für den Fall, dass die gesamte Download-Bandbreite von anderen Geräten genutzt wird.
- Aktualisieren Sie das WLAN-Kartenlaufwerk, um mehr Kompatibilität zu erhalten.
- Wechseln Sie gegebenenfalls auf 5GHz.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.
- Konfigurieren Sie den DHCP-Server unter **Erweitert > Interneteinstellungen** manuell mit den im Router-Status angezeigten DNS-Informationen oder konfigurieren Sie den DNS-Server direkt auf dem PC. Trennen Sie das Gerät und schließen Sie es nach Ausführen der Konfiguration wieder an den Router an.
- Verringern Sie die den MTU-Wert (maximale Übertragungseinheit) um 10 (der Mindest-MTU-Wert liegt bei 1200).

## Instabile Leistung über kabelgebundene und drahtlose Verbindung

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0028	All	All	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Die Internetverbindung ist sowohl bei drahtgebundenen als auch bei drahtlosen Geräten instabil (schwaches Signal, langsame Geschwindigkeit oder konstantes Verlieren der Verbindung).

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die WAN-IP-Adresse erhalten wird.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Originalbatterie verwenden.
- Überprüfen Sie, ob das Internet normal funktioniert, indem Sie den PC ohne Verwendung des Phicomm-Routers anschließen. Ist dies nicht der Fall, installieren Sie das Netzwerkkartenlaufwerk oder das Betriebssystem neu (oder wechseln Sie das Gerät und versuchen es erneut).
- Überprüfen Sie, aber das Gerät richtig angesteckt ist.
- Konfigurieren Sie den DHCP-Server unter **Erweitert > Interneteinstellungen** manuell mit den im Router-Status angezeigten DNS-Informationen oder konfigurieren Sie den DNS-Server direkt auf dem PC. Trennen Sie das Gerät und schließen Sie es nach Ausführen der Konfiguration wieder an den Router an.
- Verringern Sie die den MTU-Wert (maximale Übertragungseinheit) um 10 (der Mindest-MTU-Wert liegt bei 1200).
- Trennen Sie alle vernetzten Geräte außer diesem Gerät für den Fall, dass die gesamte Download-Bandbreite von anderen Geräten genutzt wird.
- Starten Sie den Router und PC neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.
- Aktualisieren Sie die Firmware auf die neueste Version.

## Langsamer WISP-Zugriff (Wireless Internet Service Provider)

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0029	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Die Internetgeschwindigkeit ist langsam, wenn sich der Router im WISP-Modus befindet.

### Lösung

- Vermeiden Sie physische Hindernisse zwischen Hauptrouter und dem Zweit-Router und platzieren Sie diese näher bei einander.
- Ändern Sie den Kanal des Hauptrouters auf 20MHz.
- Stellen Sie sicher, dass das WLAN auf dem Hauptrouter ordnungsgemäß funktioniert.
- Wenn WISP aktiviert ist, trennen Sie alle Netzwerkgeräte außer diesem Gerät, für den Fall, dass die gesamte Download-Bandbreite von anderen Geräten belegt wird.

# Erweiterte Anwendungen

## Portweiterleitung erfolgreich konfiguriert?

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0036	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Wie überprüfe ich, ob die Portweiterleitung erfolgreich konfiguriert wurde?

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die IP-Adresse, die Subnetzmaske und Standardgateway auf dem Server richtig konfiguriert sind.
- Lokale Computer können über die lokale LAN-Adresse des Computers auf den lokalen Server zugreifen. Versuche lokaler Computer über die externe WAN-IP-Adresse auf den Server zuzugreifen schlagen fehl.
- Für einen HTTP-Server (auf dem Internet-PC außerhalb Ihres LAN) starten Sie einen Webbrowser und geben die WAN-IP-Adresse sowie die Portnummer des Routers in der Adresszeile ein. Wenn die Portweiterleitung erfolgreich war, sollten Sie auf die vom HTTP-Server bereitgestellten Webseiten zugreifen können.
- Geben Sie `Telnet <WAN IP> <port number>` in dem Befehlsfenster ein, z.B. `telnet 210.22.70.3 80`. Falls ein schwarzes Fenster angezeigt wird, ist die Portweiterleitung erfolgreich konfiguriert.

## Kein Zugriff auf USB-Speicher

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0036	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Es kann auf den USB-Speicher, der mit dem Router verbunden ist, nicht zugegriffen werden.

### Lösung

- Loggen Sie sich im Web-Management an und überprüfen Sie die USB-Verbindung unter **Erweitert > Router-Status**.
- Überprüfen Sie, ob das Format vom Router unterstützt wird (unterstützte Formate: NTFS, FAT16/32, EXT2/3 und HFS+). Die vom Router unterstützte maximale Kapazität beträgt 6TB.
- Vergewissern Sie sich, dass der Zugriff auf den USB-Speicher korrekt ist.
  - Für Windows Betriebssystem geben Sie `\\p.to` in die Adressleiste des Ressourcen Managers ein und bestätigen mit der Eingabetaste (ENTER).
  - Für MAC Betriebssystem öffnen Sie den **Finder** und klicken auf **Go > Connect to Server** und dann `smb://p.to` ein.

Falls `p.to` nicht funktioniert, versuchen Sie es mit der IP-Adresse `192.168.2.1`.

- Erneut auf einem anderen PC versuchen.

Wenn Sie die Samba-Freigabe bereits ohne Benutzernamen und Kennwort verbunden und verwendet haben und dann versuchen mit aktivierter Samba-Verschlüsselung auf die Freigabe zuzugreifen, löschen Sie den Authentifizierungscache zunächst mit dem Befehl:  
`net use * / delete`

## Status-LEDs

Die Status-LED auf der Vorderseite geben Ihnen Auskunft über den Status der Router-Verbindung.

LED-Verhalten		WLAN	WAN Verbindung	Internetzugang
<b>Blau</b>	Permanent	√	√	√
	Blinkend	√	√	x
<b>Geld</b>	Permanent	√	x	x
	Blinkend	x	x	x
<b>Rot</b>	Permanent	x	√	√
	Blinkend	x	√	x

Vergewissern Sie sich, dass die Originalbatterie verwendet wird.

## Status-LED sind aus

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0033	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Status-LEDs leuchten nicht.

### Lösung

- Überprüfen Sie, ob die Stromversorgung normal funktioniert.
- Überprüfen Sie, ob die Stromverbindung korrekt ist.



## Status-LED zeigt an, dass der WAN-Anschluss nicht richtig angeschlossen ist

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0034	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Die Status-LED leuchtet gelb oder blinkt gelb. WAN-Anschluss ist nicht richtig angeschlossen.

### Lösung

- Überprüfen Sie, ob alle Stecker richtig eingesteckt sind.
- Verbinden Sie den WAN-Port des Routers physisch mit einem PC, um zu überprüfen, ob der WAN-Port ordnungsgemäß funktioniert.
- Überprüfen Sie, ob das Internet normal funktioniert, indem Sie den PC ohne den Phicomm-Router anschließen
- Wechseln Sie das Ethernet-Kabel, falls es von schlechter Qualität ist.

## Status-LED zeigt an, dass WLAN nicht richtig funktioniert

Artikel #:	Produkt:	Version:	Letztes Update:	Autor:
0035	Alle	Alle	11/14/2017	Name

### Beschreibung

Status-LED zeigt an, dass das WLAN nicht ordnungsgemäß funktioniert.

### Lösung

- Stellen Sie sicher, dass WLAN auf dem Router aktiviert ist.
- Starten Sie den Router und PC neu.
- Setzen Sie den Router auf Werkseinstellungen zurück.