

AKTIVIERUNG DER FERNWARTUNG (B.A.B.E)

Stand 06/2021

Firmware Version: 16.40.2.07.00

Wie funktioniert Fernwartung?

Wenn Sie persönliche Unterstützung bei der Einrichtung benötigen oder es zu Problemen im Betrieb der Digitalisierungsbox kommt, können Sie dem Kundendienst der Telekom nach Absprache einen Zugriff zur Fernwartung (den sogenannten B.A.B.E-Service) ermöglichen. Kontaktieren Sie zunächst den Kundendienst. Den Zugriff können Sie dann auf unterschiedliche Weise freischalten. Sie werden im Gespräch mit dem Servicemitarbeiter der Telekom gebeten, einen bestimmten Knopf (Reset bzw. WLAN/WPS) an der Digitalisierungsbox Premium2 / Smart2 zu drücken oder einen Funktionscode über ein angeschlossenes Telefon einzugeben.

Sobald Sie die Aktion ausgeführt haben, erscheint das Gerät im Fernwartungstool und der Servicemitarbeiter kann auf die Konfiguration zugreifen und dem Kunden helfen.

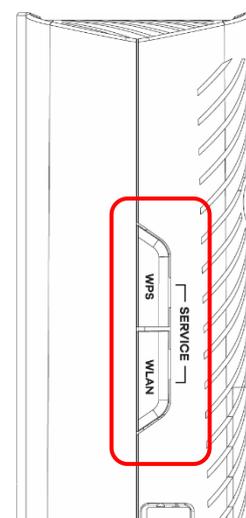
Die Service-LED an der Digitalisierungsbox Premium2 / Smart2 leuchtet für die Dauer der aktiven Fernwartung grün.

Im Folgenden werden die Wege beschrieben, wie die Fernwartung zu aktivieren ist.

Fernwartung über WPS/WLAN-Taster auslösen

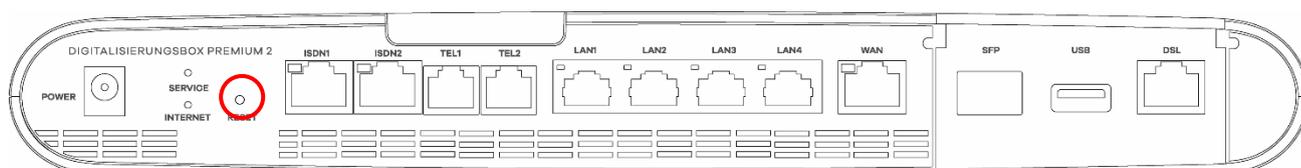
Auf der rechten Seite Digitalisierungsbox Premium2 / Smart2 finden Sie die beiden Tasten. Drücken Sie diese gleichzeitig länger als 0,4 Sekunden.

Damit wird die Fernwartung für ca. 20 Minuten aktiviert und danach selbständig wieder abgeschaltet.



Fernwartung über RESET-Taster auslösen

Im Falle des Einbaus der Digitalisierungsbox Premium2 in ein 19“-Rack über das optional verfügbare Rack-Mount-Kit sind die WLAN/WPS-Taster nur schwer erreichbar. Nutzen Sie in diesem Fall den Reset-Taster des Geräts, der sich an der Unterseite befindet.



Betätigen Sie den Taster mit Hilfe einer Büroklammer o.ä. länger als 2 Sekunden: Die Service-LED (neben dem RESET-Taster) leuchtet dann statisch grün für die Dauer der aktiven Verbindung.

Nach ca. 20 Minuten wird diese selbständig wieder abgeschaltet.

Fernwartung über ein angeschlossenes Telefon auslösen

Sollten Sie sich nicht in der Nähe der Digitalisierungsbox Premium2 / Smart2 können Sie die Fernwartung ermöglichen, indem Sie an einem an der Digitalisierungsbox angeschlossenen Telefon die folgende Prozedur ausführen. Sie benötigen dazu eine vom Kundendienst erstellte Ticketnummer, die Ihnen vom Servicemitarbeiter mitgeteilt wird. Geben Sie am Telefon dann folgendes ein:

**96<Ticketnummer>#*

Fernwartung über die Bedienoberfläche auslösen

Gehen Sie dazu in das Menü

Home > Mehr anzeigen > Systemverwaltung > Administrativer Zugriff > Fernwartung
und aktivieren Sie die Option Service Call Ticket.

Sie können dann die Ticketnummer, die Sie vom Kundendienst bekommen haben,
eingeben und den Zugang freischalten.

The screenshot shows a web interface for activating remote maintenance. At the top right, there are links for 'Sprache' and 'Ausloggen'. A navigation bar contains 'Home', 'Telefonie', 'WLAN', and 'Internet & Netzwerk'. Below this, a breadcrumb trail reads 'HOME > SYSTEMVERWALTUNG > ADMINISTRATIVER ZUGRIFF > FERNWARTUNG'. Underneath, three tabs are visible: 'FERNZUGRIFF', 'PROVIDER-UNTERSTÜTZUNG', and 'FERNWARTUNG', with the last one being active. The main heading is 'Fernwartungszugang'. A section titled 'Service Call Ticket' explains that users can activate their digitalization box for maintenance work through customer service. A toggle switch is currently turned on, labeled 'Aktiviert'. Below the toggle is a text input field containing the number '2141343566'. At the bottom right, there are two buttons: 'OK' and 'ABBRECHEN'.