

Ticket-Verlauf – Fall-Nr. #41715831

Zusammenfassung :

A: MR2100 - Kein WLAN nach Update

Status :

Closed

Kommunikationsgeschichte :

NETGEAR Support

2019-09-18 9:53:03

Um die Antwort auf Ihre Anfrage lesen zu können und/oder ggf. Rückmeldung zu geben, loggen Sie sich bitte auf dem Online Portal ein: <https://my.netgear.com/mynetgear/mySupport.asp> Sehr geehrter Herr Steiner, vielen Dank, dass Sie sich an den NETGEAR Support gewandt haben. Ihr Gerät bezüglich dessen Sie die Anfrage gestellt haben, befindet sich in Garantie - Rufen Sie uns an! Es ist der schnellste und effektivste Weg, um das Problem festzustellen und zu beheben. Unsere Experten sind für Sie von Montag bis Freitag, zwischen 09:00 - 18:00 Uhr erreichbar - Österreich: 0820 555 644 (14,5 Ct/Min) - Schweiz: 0848 000 195 (4-8 Rp/Min, je nach Tarifzeit, deutschsprachig) - Deutschland: 0180 690 59 59 (Festnetz 20 Cent/Anruf, Mobilfunk max. 60 Cent/Anruf) Mein Name ist Angelika und für diesen Bearbeitungsfall stehe ich Ihnen als Ansprechpartnerin zur Verfügung. Wir werden uns bemühen Ihren Fall schnellstmöglich zu bearbeiten und Ihnen eine zufriedenstellende Lösung anzubieten. Sie haben sich bei uns mit Ihrem Netgear MR1100 gemeldet. Wenn ich Sie richtig verstehe, ist das WLAN Netzwerk des M1 nachdem Firmware Update nicht mehr verfügbar. Damit ich Ihnen gezielt weiterhelfen kann, beantworten Sie mir bitte folgende Fragen: 1. Könnten Sie uns bitte ein Foto der Modellbezeichnung, sodass wir feststellen können, ob es wirklich ein Telstra-Gerät ist? 2.1. Wie haben Sie die Zurücksetzung des MR1100 durchgeführt? 2.2. Es ist möglich, WiFi auszuschalten: SETTINGS > Setup > WiFi Profiles > Turn Off WiFi. Haben Sie das WLAN unter diesen Optionen aktiviert? Anbei senden wir zu Vergewisserung noch ein Video bzgl. des Resets: <https://www.youtube.com/watch?v=kJ6Ci2-b7Fg> Über Ihre Rückmeldung bis zum 20/09/2019 würde ich mich freuen. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag. Mit freundlichen Grüßen Angelika Ihre NETGEAR Expertin * Alternative Supportoptionen finden Sie unter <http://support.netgear.de/general/contact/default.aspx>. ** Unter dem folgenden Link können Sie die Garantiebedingungen Ihres Netgear Gerätes überprüfen http://www.netgear.de/about/warranty/?cid=wmt_netgear_organic * Um diese Nachricht zu beantworten, loggen Sie sich bitte auf dem Online Portal ein: <https://my.netgear.com/mynetgear/mySupport.asp>

Online-Kommentar

2019-09-18 10:55:57

Guten Tag Angelika, 1. Könnten Sie uns bitte ein Foto der Modellbezeichnung, sodass wir feststellen können, ob es wirklich ein Telstra-Gerät ist? Foto im Anhang. 2.1. Wie haben Sie die Zurücksetzung des MR1100 durchgeführt? Zweimal über das Touch-Display, einmal über den Reset-Knopf unterhalb dem Akku. 2.2. Es ist möglich, WiFi auszuschalten: SETTINGS > Setup > WiFi Profiles > Turn Off WiFi. Haben Sie das WLAN unter diesen Optionen aktiviert? Diesen Menüpunkt gibt es der Touchoberfläche nicht, und auf die Konfigurationsseite komme ich nicht, da das WLAN nicht funktioniert. Danke und Grüße, Roland.

NETGEAR Support

2019-09-18 14:45:20

**Um die Antwort auf Ihre Anfrage lesen zu können und/oder ggf. Rückmeldung zu geben, loggen Sie sich bitte auf dem Online Portal ein: <https://my.netgear.com/mynetgear/mySupport.asp> Sehr geehrter Herr Steiner, vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Bitte entschuldigen Sie die Lange Wartezeit. Um Punkt 2.2 überprüfen zu können bitte ich Sie den M1 mithilfe des USB Kabels mit einem PC zu verbinden. Öffnen Sie bitte anschließend die Seite www.m1login.net oder mithilfe der IP-Adresse 192.168.1.1. Bitte informieren Sie mich über den Zustand. * 2.2. Es ist möglich, WiFi auszuschalten: SETTINGS > Setup > WiFi Profiles > Turn Off WiFi. Haben Sie das WLAN unter diesen Optionen aktiviert? Über Ihre Rückmeldung bis zum 20/09/2019 würde ich mich freuen. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag. Mit freundlichen Grüßen Angelika Ihre NETGEAR Expertin

Online-Kommentar

2019-09-19 12:51:51

Guten Tag Angelika, 2.2. Es ist möglich, WiFi auszuschalten: SETTINGS > Setup > WiFi Profiles > Turn Off WiFi. Haben Sie das WLAN unter diesen Optionen aktiviert? Habe ich gemacht, über die Weboberfläche am PC, per USB-Kabel, mehrmals. Es ändert sich nichts, WLAN bleibt aus. Ich habe auch IP-Passthrough und Daten-Offloading ein- und ausgeschaltet, bringt auch nichts. Ebenso die Verschlüsselung, da sollte das WLAN-Modul ja neu gestartet werden. Inzwischen bin ich in Japan unterwegs, dafür habe den Router ja gekauft, sehr ärgerlich. Zuhause hat er zwei Tage funktioniert, dann ein Firmwareupdate und jetzt das. Was nun? Grüße, Roland.

NETGEAR Support

2019-09-20 8:37:24

Sehr geehrter Herr Steiner, vielen Dank, dass Sie sich an den NETGEAR Support gewandt haben. Es tut uns leid, dass dieses Problem nachdem Update der Firmware entstanden ist. Ich schlage den Austausch des Gerätes vor. Wir nehmen hier leider einen Defekt an. Sie erhalten die Lieferanschrift, sobald Ihre Daten in unserem System vervollständigt worden sind. Um Ihre Austauschfrage fertigstellen zu können, benötige ich folgendes von Ihnen: Lieferanschrift (unter dieser Anschrift sollte den ganzen Tag jemand erreichbar sein): - Firmenname: - Vorname: - Nachname: - Straße / Hausnummer: - Postleitzahl: - Ort: - Land: - Tel: - Mobil Tel: !!! BITTE VERPACKEN SIE NUR DAS DEFEKTE GERÄT!!! Das Netzteil, sowie sämtliche Zubehörteile (z.B. Festplatten, Festplattenrahmen, Kabel), CDs und Anleitungen bitte behalten, da nicht gewährleistet werden kann, dass Sie ein original verpacktes Gerät erhalten. !!! LÖSCHEN SIE BITTE ALLE DATEN AUF IHREM GERÄT!!! Sobald das defekte Gerät unser Lager erreicht, wird Ihnen ein Ersatzgerät auf unsere Kosten zugeschickt. Dies geschieht in der Regel innerhalb von 5-10 Arbeitstagen, je nach Lagerbestand und je nach Eingang des defekten Geräts. Bitte beachten Sie, dass Ihr Fall automatisch geschlossen wird, sobald ein neues Gerät für Sie unser Lager verlässt. Bitte lassen Sie die im Betreff stehenden Angaben bei der Beantwortung unverändert. Falls Sie weitere Unterstützung benötigen, helfen wir Ihnen gerne weiter. Mit freundlichen Grüßen Angelika Ihre NETGEAR Expertin

Online-Kommentar

2019-09-24 12:58:13

Hallo Angelika, inzwischen bin ich in Japan unterwegs. Der Austausch kann erst im Oktober erfolgen, wenn ich wieder in Deutschland bin. Lieferanschrift (unter dieser Anschrift sollte den ganzen Tag jemand erreichbar sein): - Firmenname: Helmut Steiner GmbH - Vorname: Roland - Nachname: Steiner - Straße / Hausnummer: Waldstr. 15 - Postleitzahl: 79689 - Ort: Maulburg - Land: BRD - Tel: +49 7622 8224 - Mobil Tel: +49 174 1748044 Vielen Dank, Roland Steiner

NETGEAR Support

2019-09-25 7:49:24

Sehr geehrter Herr Steiner, ich möchte Sie dann bitten, mir mitzuteilen, wenn Sie wieder zu Hause sind. Dann starte ich den Austausch im System und schicke Ihnen alle Informationen zu diesem Thema. ***Um auf diese Nachricht antworten zu können, benutzen Sie bitte den unten angeführten Link *** Mit freundlichen Grüßen Damian Ihr Netgear Experte

NETGEAR Support

2019-10-11 7:45:09

Sehr geehrter Herr Steiner, seit unserem letzten Kontakt sind bereits einige Tage vergangen. Ich habe in der Zwischenzeit keine Antwort von Ihnen erhalten. Ich nehme an, dass Sie momentan sehr beschäftigt sind, und dass das NETGEAR Anliegen vorübergehend für Sie nicht die höchste Priorität hat - das verstehe ich selbstverständlich. Ich schlage vor, wir schließen vorerst Ihre Anfrage, und kümmern uns um Ihr Anliegen, sobald Sie wieder Zeit haben. Beim Eröffnen der neuen Anfrage können Sie sich direkt auf die Fallnummer 41715831 berufen, dann wissen wir Bescheid. Nachdem der jetzige Fall geschlossen wird, bekommen Sie automatisch auf Ihre Mailbox eine Kundenzufriedenheitsumfrage, die zum Abschluss der sowohl positiv abgeschlossenen als auch temporär geschlossenen Anfragen gesendet wird. Unabhängig davon, dass Ihre Anfrage noch nicht abgeschlossen werden konnte, sind Ihre Anmerkungen und Ihre Meinung für den Hersteller sehr wichtig, daher würde es uns freuen, wenn Sie an der Umfrage teilnehmen würden. Sollten Sie in der Zukunft unseren Support benötigen, wir werden uns freuen Ihnen weiterhelfen zu können. Mit freundlichem Gruß Damian NETGEAR CHP

Dieser Fall wurde bereits geschlossen. Bitte reichen Sie eine neue Support-Anfrage ein, wenn Sie weitere Hilfe benötigen.