



Fehlerbeschreibung zu Störungen an Vodafone Hotspots (Pro/City)

Kontaktdaten	
Kunde	Sozialbau Kempten - ZEUS
Kunden-Nummer	918065898 (TLA), 933501225 (LLA)
Straße, Hausnummer / betroffenes Wohnheimes	
Betroffener Nutzer/ Kontaktdaten für Rückfragen	
Ansprechpartner/Kontaktdaten für Rückfragen bei Sozialbau Kempten	
Datum der Meldungserstellung	

Allgemeine Angaben für die weitere Fehleranalyse			
Das Problem tritt auf:	sporadisch	regelmäßig	dauerhaft
Zu welcher Tageszeit tritt das Problem auf:	tagsüber	abends	immer
Seit wann besteht das Problem? Datum:			
Möglichst genaue Fehlerbeschreibung / Ergänzungen zum Fragenkatalog:			
Besteht das Problem überall oder lässt es sich auf einen bestimmten Access Point oder z.B. eine bestimmte Etage / Bereich im Objekt eingrenzen? Wenn ja, wo?			
Das Problem tritt bei Nutzern auf:	einem	viele	alle
Wenn das Problem nur bei bestimmten Geräten/Konfigurationen auftritt, bitte angeben. z.B. Gerät (Handy, Notebook), Hersteller, Betriebssystem (Windows, iOS, Android), VPN...:			
Angabe einer oder mehrerer MAC-Adressen von betroffenen Endgeräten (damit ist Vodafone in der Lage das Verbindungsverhalten von Endgeräten am Hotspot genauer zu analysieren):			



WLAN-Ausleuchtung und Verbindungsaufbau	Ja	Nein
Ist die WLAN-Ausleuchtung/Signalreichweite ausreichend?		
➤ Hat sich die WLAN-Ausleuchtung/Signalreichweite im Vergleich zu früher verschlechtert?		
➤ Wird die Sozialbau-SSID ausgesendet bzw. in unmittelbarer Nähe (Sichtkontakt) zum Access Point empfangen?		
➤ Wenn nein: Ist der Access Point mit Strom versorgt? Leuchtet die LED am Access Point?		
Wenn die Hotspot-SSID sichtbar ist: Kann sich das Handy mit der Sozialbau-SSID/ dem WLAN-Signal verbinden?		
Wird nach Herstellung der WLAN-Verbindung die Hotspot-Startseite geöffnet? <i>Entweder automatisch, oder nachdem im Webbrowser eine unverschlüsselte (HTTP) Webseite aufgerufen wird. Ggfs. WLAN am Handy aus und wieder anschalten, dann erneut eine Webseite aufrufen.</i>		
➤ Wenn die Hotspot-Startseite nicht automatisch geöffnet wird: Ist ein Aufruf der Startseite direkt über https://hotspot.vodafone.de/portal möglich?		

Hotspot-Startseite (Landingpage, siehe Bild)	Ja	Nein
Erscheint auf der Hotspot-Startseite das Menü zum „Surfen ohne Login“?		
Kommt eine funktionierende Internetverbindung zustande, nachdem das Häkchen („Ich akzeptiere...“) gesetzt und START geklickt wird?		
Welche Hotspot-ID wird unten auf der Startseite angezeigt (z.B. ID: BA-9-1234)?		

Verbindungsqualität	Ja	Nein
Der Internetzugang funktioniert grundsätzlich, ist aber zu langsam. <i>(Hinweis: Die maximale Bandbreite je Nutzer für Down-/Upload-Speed ist 20/2 MBit/s)</i>		
Die Verbindung bricht ab. Danach wird wieder die Hotspot-Startseite angezeigt, eine erneute Anmeldung ist nötig. <i>(Hinweis: Standard ist die einmalige Anmeldung pro Tag)</i>		
Wird ein VPN-Client/ Verschlüsselung auf dem Endgerät (Handy, NB) verwendet?		
➤ Deaktivieren Sie den VPN-Client und starten das Gerät neu. Besteht das Problem danach weiterhin?		