

Checkliste für Support-Anfragen zum LANCOM Advanced VPN Client

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

um Ihre Support-Anfrage zum LANCOM Advanced VPN Client effektiv bearbeiten zu können, möchten wir Sie bitten, diese Checkliste ausgefüllt an uns zurück zu senden.

Die Checkliste dient zur Optimierung unserer Supportleistung und hilft uns bei der Erstellung einer Fehleranalyse sowie bei der Lösung Ihrer Support-Anfrage.

1. Liegt ein Problem bei der Installation des LANCOM Advanced VPN Client vor?

	Es liegt kein Installationsproblem vor.
	Es liegt ein Installationsproblem vor:
	Welche Antiviren-Software und/oder Firewall war während der Installation aktiv? <hr/> <hr/>
	Ist oder war ein anderer VPN-Client auf dem betroffenen System installiert? NEIN JA (bitte geben Sie die Produktbezeichnung an) <hr/>
	Welches Betriebssystem wird in welcher Version eingesetzt? <hr/>
	Welche Installationsdatei haben Sie ausgeführt? Windows-Installationsdatei für 32-Bit Betriebssysteme Windows-Installationsdatei für 64-Bit Betriebssysteme Macintosh-Installationsdatei

2. Besteht ein Problem, mit dem LANCOM Advanced VPN Client eine VPN-Verbindung herzustellen?


	Es liegt kein Verbindungsproblem vor.
	Es kann keine VPN-Verbindung mit dem LANCOM Advanced VPN Client hergestellt werden:
	<p>Ist eine funktionsfähige und uneingeschränkte Internet-Verbindung vorhanden?</p> <p>JA</p> <p>NEIN (bitte geben Sie Informationen zur Einschränkung an)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
	<p>Welches Betriebssystem wird in welcher Version eingesetzt?</p> <p>_____</p>
	<p>Ist oder war ein anderer VPN-Client auf dem betroffenen System installiert?</p> <p>NEIN</p> <p>JA (bitte geben Sie die Produktbezeichnung an)</p> <p>_____</p>
	<p>Ist die öffentliche IP-Adresse des Tunnelendpunktes, z.B. durch ein Ping, erreichbar?</p> <p>JA</p> <p>NEIN</p>

Welches **Verbindungsmedium** wird verwendet?

LAN

WLAN

Mobilfunk (UMTS oder LTE)



Statistik:

Verbindungszeit: 03:31:39	Timeout (sec): 65495
Daten (Tx) in KByte: 326,3	Richtung: out
Daten (Rx) in MByte: 3,403	Verbindungsart: LAN
Durchsatz (kB/s): 0,000	Verschlüsselung: AES/CBC/128

Ist eine **Firewall** im Einsatz, welche die **IPSec Ports 500/UDP oder 4500/UDP** sperrt?

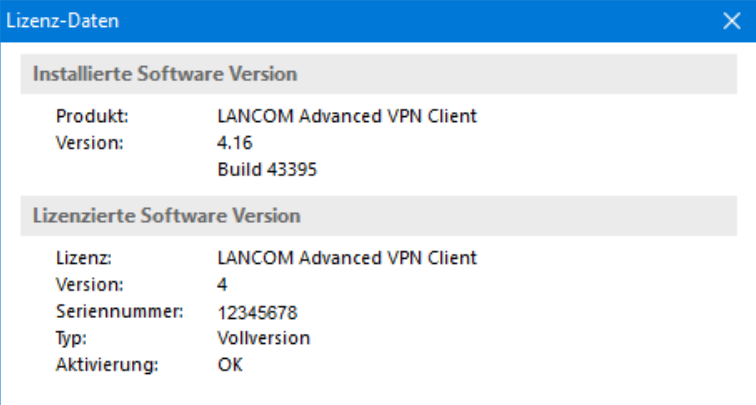
NEIN

JA (bitte geben Sie die Produktbezeichnung der Firewall an)

Welche **Software-Version** des LANCOM Advanced VPN Client und welche **Lizenz-Version** wird verwendet? (siehe **Hilfe -> Lizenzinfo und Aktivierung**)

Software-Version: _____

Lizenz-Version: _____



Lizenz-Daten

Installierte Software Version

Produkt: LANCOM Advanced VPN Client
Version: 4.16
Build 43395

Lizenzierte Software Version


Lizenz: LANCOM Advanced VPN Client
Version: 4
Seriennummer: 12345678
Typ: Vollversion
Aktivierung: OK

Wie findet der **Schlüssel-Austausch** statt? (siehe **Profil-Einstellungen** -> **IPSec-Einstellungen**)

IKEv1

IKEv2

Richtlinien

	Austausch-Modus:	IKEv2	▼
	IKEv2-Authentisierung:	Pre-shared Key	▼
	IKEv2-Richtlinie:	automatischer Modus	▼
	IKE_DH-Gruppe:	DH2 (modp1024)	▼
	IPsec-Richtlinie:	automatischer Modus	▼
	PFS-Gruppe:	DH2 (modp1024)	▼
		Gültigkeit ...	Editor ...

Werden die **Statistikwerte bei aufgebauter Verbindung gesammelt** oder wird ein **Wert mit „0“ angezeigt**?

JA

NEIN (bitte geben Sie an, welcher Statistikwert mit „0“ angezeigt werden)



Verbindung ist hergestellt

Tipp des Tages: Wie kann ich die Custom Branding-Option nutzen und mein Firmenlogo in die Oberfläche des Clients integrieren?

LANCOM
Systems

Statistik:

Verbindungszeit: 05:17:21	Timeout (sec): 573
Daten (Tx) in KByte: 545	Richtung: out
Daten (Rx) in KByte: 1009	Verbindungsart: LAN
Durchsatz (kB/s): 0,000	Verschlüsselung: AES/CBC/256

Verfügbare Artikel zum LANCOM Advanced VPN Client in der LANCOM Support Knowledge Base

In der **LANCOM Support Knowledge Base** halten wir viele Artikel zur Konfiguration unserer Produkte für Sie bereit.

Das [folgende Zentraldokument](#) enthält eine Liste aller Artikel, welche zum LANCOM Advanced VPN-Client zur Verfügung stehen.

Vielleicht hilft Ihnen einer dieser Artikel bei der Behebung eines Problems oder bei Konfigurationsfragen weiter.