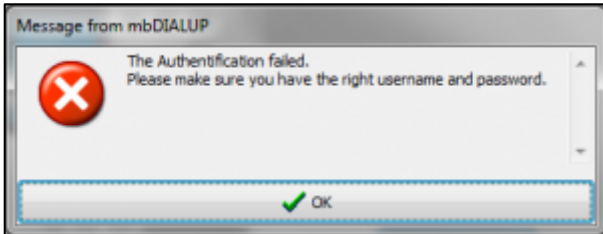


Meest gestelde vragen

Geen verbinding met het portaal, aanmelden mislukt, wat nu?

Na het inloggen via **mbDIALUP** verschijnt er een foutmelding:



De inloggegevens zijn niet goed of niet goed ingevuld.

Of de gebruiker is nog of al ingelogd op het account

Advies! Maak voor elke medewerker een eigen inlog (gebruikersnaam).

Een verkeerde server is gekozen.

Voor Europese klanten is dit altijd **rsp.mbconnect24.net (EUROPE)**. Dit heeft niets te maken met in welke landen de routers geplaatst gaan worden, maar waar de server staat.



De netwerkadapter voor mbDIALUP ontbreekt of is uitgeschakeld

Controleer de netwerkadapter op de PC via Systeeminstellingen

Configuratiescherm > Netwerk en internet > Netwerkcentrum > Netwerkverbindingen.

Als de adapter is uitgeschakeld, schakel deze dan in en wanneer adapter niet is geïnstalleerd, installeer dan mbDIALUP opnieuw.
mbDIALUP altijd installeren als administrator.

Loggings aanzetten

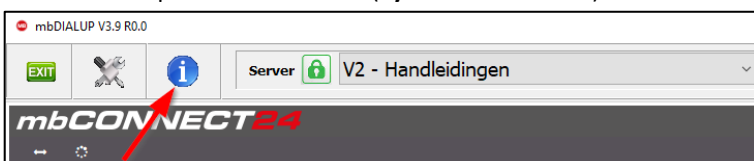
Om een gedetailleerde diagnose te stellen is het mogelijk om een uitgebreide logging te activeren in **mbDIALUP** via

Settings > Options

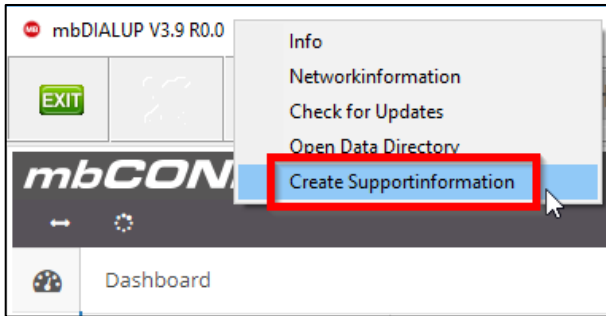


In het geval van support door 4S Industrie hebben wij deze logbestanden nodig om uw probleem op te kunnen lossen. Vanaf **mbDIALUP** versie **V3.9 R0.0** is het mogelijk om in één keer alle benodigde logfiles op te slaan.

Klik hiervoor op het blauwe icoon (**Systeminformation**) in **mbDIALUP**.



Kies nu voor **Create Supportinformation**.



Vervolgens opent een zip file met daarin de juiste logfiles.

Naam	Grootte
mbDIALUP.log	2 161 242
openvpn.log	3 264 368
vpnservicelog.txt	1 666 361

Deze informatie kan dan met support van 4S industrie gedeeld worden via support@4sindustrie.nl en 055 542 4228.