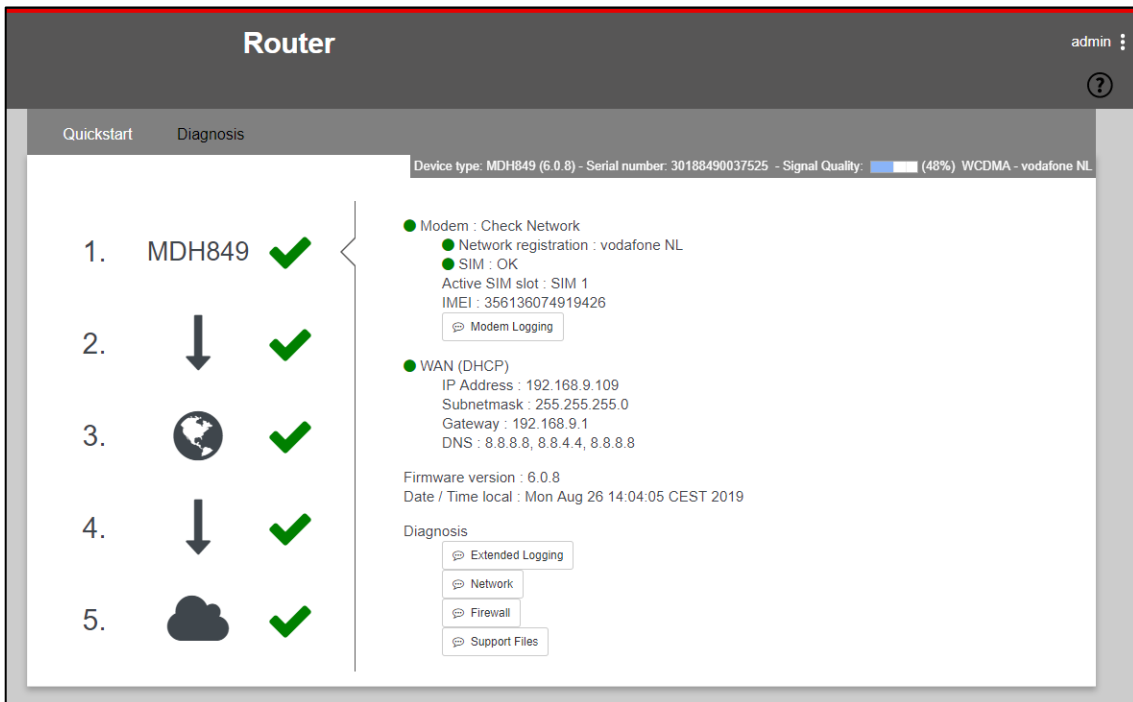


Meest gestelde vragen

Waarom mislukt de VPN verbinding van mijn router?



Wanneer de **mbNET.mini**, **mbNET** of **mbNET.rokey** router geen VPN verbinding tot stand kan brengen met het remote service portaal mbCONNECT24, kunt u een diagnose vaststellen op de web-interface van de router.

Sluit uw laptop aan op één van de LAN poorten van de router en open een webbrowser (Mozilla Firefox of Google Chrome heeft de voorkeur). Voer het LAN IP-adres in van de router in uw adresbalk. De web-interface van de router wordt geopend en **Quickstart** verschijnt.



Figuur 1: Web-interface met Quickstart mbNET HW3

- Stap 1: Interface overzicht & algemene systeeminformatie
- Stap 2: Internetverbinding
- Stap 3: Poort check naar het remote service portaal, DNS en NTP
- Stap 4: Verbindingsstatus naar het externe remote service portaal
- Stap 5: Verbindingsoverzicht & CTM-informatie

Het statussymbool ernaast geeft aan of alles goed werkt  of geeft aan als er iets niet functioneert . In het volgende gedeelte wordt uitgelegd hoe u problemen kunt oplossen als er zich een voordoet.

Internetverbinding kan niet tot stand worden gebracht (stap 1 en 2)

Mogelijke foutoorzaken zijn:

Mobiele modem verbinding (3G/4G):

- Controleer de APN-instellingen van uw provider of deze goed zijn ingevoerd in de configuratie van de router
- Controleer de signaalsterkte, verplaats zo nodig de antenne
- Zorg ervoor dat de simkaart voldoende balans heeft op het dataplan
- Controleer of de simkaart actief en geactiveerd is voor het tot stand brengen van VPN-verbindingen. Mogelijk moet u contact opnemen met uw provider voor het verkrijgen van deze informatie

Bedrade WAN verbinding:

- De LAN- en WAN-IP-adressen moeten zich in verschillende subnet bereiken bevinden
- DHCP: zorg ervoor dat de DHCP-server een adres heeft toegewezen aan de WAN interface van de router
- Zorg ervoor dat de router de gateway en de DNS-server kan bereiken
- De routers verbinden standaard de VPN verbinding met het publieke remote service portaal* via poort 1194 (TCP). Dit betekent dat de firewall open moet staan voor die poort. Als alternatief kan er ook gekozen worden voor poorten 80 of 443 configureren (in het configuratiemenu **Administratie -> VPN -> VPN poort**)

* *rsp.mbCONNECT24 EU: IP: 5.39.123.20 | DNS: rsp-vpn.mbconnect24.net*

Probleem met de verbinding met het portaal (stap 3)

Zorg ervoor dat de router de DNS server kan bereiken. Als de DNS server bereikbaar is maar het opvragen van de DNS naam werkt niet, neem dan contact op met IT van het aangesloten netwerk en controleer de DNS server.

Als de poortcontrole voor de poort die u hebt geconfigureerd is mislukt, controleert u of deze poort openstaat in de firewall. Configureer zo nodig uw router en wijzig de gebruikte poort.

Opmerking:

Met de software **mbCHECK** kunt u controleren welke poorten open/gesloten zijn in de firewall.

De software **mbCHECK** is te downloaden via: <https://downloads.mbconnectline.com/>

Alle punten zijn groen, maar de verbinding is nog steeds niet zichtbaar in het portaal

Controleer of u de juiste router en de juiste configuratie in het portaal bekijkt om te voorkomen dat u de apparaten door elkaar haalt. Als het aldoor niet lukt, navigeer dan naar stap 1 en kopieer de **Extended Loggings** en stuur het naar onze supportafdeling samen met onderstaande gegevens. (support@4sindustrie.nl).

Type router

Ingegeven router naam op portaal

Naam van portaal

Serienummer

Firmware versie

Portaal versie **mbCONNECT24.net (V1)** of **rsp.mbCONNECT24.net (V2)**

Extended loggings web-interface stap 1

Het configuratiebestand van het apparaat (.mbn)