



Sehr geehrter Kunde,

im heutigen Newsletter geht es um die störungsfreie Kommunikation Ihres Systems mit unserem Server. Sie ist notwendige Voraussetzung für den Bezug von kostenlosem Strom mit Economic Grid. Wir zeigen Ihnen mögliche Fehlerquellen bei der Konfiguration des Routers und worauf Sie beim Einrichten Ihrer Firewall achten sollten. Gehen Sie unsere Fragen Schritt für Schritt durch und wir garantieren: Verbindungsprobleme gehören ab jetzt der Vergangenheit an. Los geht's!

Prüfen Sie zunächst den Status Ihrer Verbindung. Hierfür loggen Sie sich im Mein Senec Portal ein und navigieren zum Unterpunkt SENE.C.Zero. Unter "Mein Speicher" finden Sie Hinweise zum aktuellen Verbindungsstatus. Erscheint die folgende Meldung, liegt ein Verbindungsfehler vor:

Serververbindung: **Störung**

The screenshot shows the SENE.C.Zero user interface. On the left is a navigation menu with items: Mein Status, Autarkie, Akku, Meine Abrechnungen, Technische Daten, Economic Grid, Strom verschenken, and Systemeinstellungen. The main area features a 'SENEC.Zero' header and a 7-day energy usage chart. A red-bordered box highlights the 'Mein Speicher' (My Storage) status section, which contains the following information:

| | |
|--------------------|---------|
| Teilnahme: | inaktiv |
| Modus: | Solar |
| Art der Teilnahme: | -- |
| Serververbindung: | Störung |

Below this, the 'Im ausgewählten Zeitraum' (In the selected period) section shows: Kostenlose Energie: 0,01 kWh, Eingespeist: 0,01 kWh, and Stromguthaben: (empty).

At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Diese Übersicht als Email an Freunde versenden.' and 'Email-Formular öffnen'.

Mögliche Fehlerquellen bei Verbindungsproblemen zum Server

(1) Nutzt mein Provider das Dual-Stack-Verfahren?

Vor allem Kunden der Kabelnetzbetreiber Unity Media und M-Net hatten in jüngster Vergangenheit wiederholt Verbindungsprobleme. Grund hierfür: Die Provider haben 2012

unbemerkt auf das Dual-Stack-Lite-Verfahren umgestellt. Damit funktioniert zwar der überwiegende Teil der Internetdienste. Jedoch ist der direkte Zugriff aus dem Internet auf Geräte hinter dem Router nicht möglich.

Zur Lösung des Problems lassen Sie Ihren Internetanschluss auf Dual-Stack (ohne Lite) umstellen. Sie können dies jederzeit über die Hotline des jeweiligen Netzbetreibers veranlassen.

(2) Kann ich einen Verkabelungsfehler ausschließen?

Häufig werden nach dem Konfigurieren von Economic Grid die Anschlüsse WAN und LAN vertauscht. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen Anschluss verwenden. Prüfen Sie zusätzlich die Funktionsfähigkeit des verwendeten Kabels.

(3) Nutze ich einen aktuellen Router der Marke TP-Link?

Die Verbindung über ältere Router der Marke Huawei und Vodafone ist nicht möglich. Unser Service für Sie: Wir wechseln alte Geräte unserer Bestandskunden gegen aktuelle Modelle der Marke TP-Link aus.

(4) Ist mein Router Economic Grid fähig?

Bitte beachten Sie: Es ist nicht möglich, Router aus dem freien Handel für die Kommunikation mit dem Server von Economic Grid zu nutzen! Unsere Geräte werden mit einer speziellen Software konfiguriert, die auf handelsüblichen Modellen nicht installiert ist.

(5) Kollidiert der Netzwerkbereich von Economic Grid mit dem Heimsubnetz 192.168.168.xxx?

Häufig überschneiden sich die beiden Netzwerkbereiche. Sie umgehen das Problem, indem Sie die IP Ihres Netzwerks ändern. Hier zwei Beispiele:

AVMFritz!Box Standard: 192.168.178.xxx

Telekom Speedport Standard: 192.168.2.xxx

(6) Blockiert meine Firewall das VPN (Virtuelle Private Netzwerk)?

In manchen Fällen blockieren die Einstellungen der Firewall den Verbindungsaufbau zum VPN. Mögliche Ursachen hierfür sind:

- eine eingebaute Kindersicherung (meist bei Routern in Privathaushalten)
Lösung: Entfernen Sie die Kindersicherung für den Senec- bzw. Economic-Grid-Router

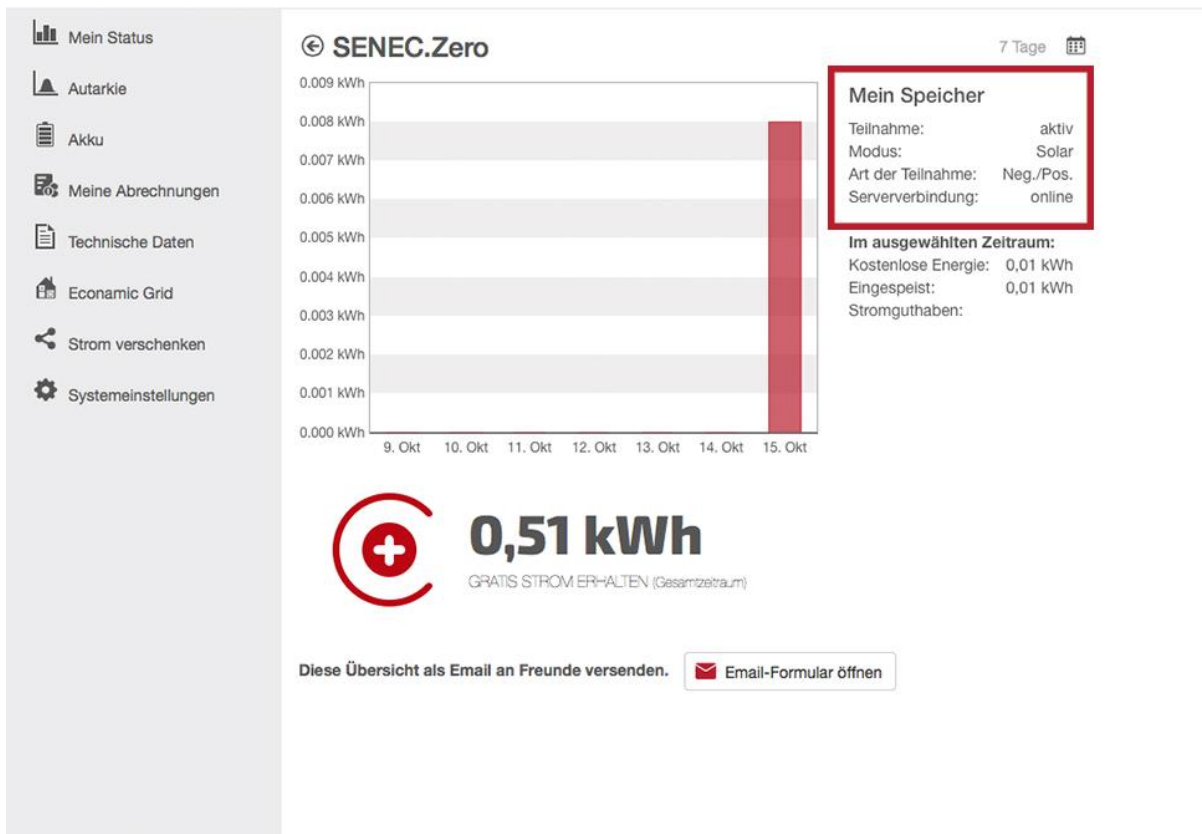
- der Router hat eine Nachtschaltung
Lösung: Deaktivieren Sie die Nachtschaltung (vor allem bei gewerblichen Geräten)

Weitere Einstellungen in Ihrer Firewall:

- öffnen Sie die ausgehenden Ports TCP: 80, 433 und UDP: 500, 4500
- erlauben Sie weitere Router im Netzwerk

Sobald eine Verbindung zum Economic-Grid-Server besteht, verändert sich die Statusmeldung in der Übersicht SENEZ.Zero wie folgt:

Serververbindung: **online**



In Abhängigkeit von Firewall und Konfiguration des Routers gibt es eine Vielzahl weiterer Fehlerquellen. Sollte keine der angegebenen Lösungen helfen, konsultieren Sie bitte Ihren zuständigen Support oder IT-Mitarbeiter. Aus rechtlichen Gründen beschränkt sich die Deutschen Energieversorgung GmbH auf die Installation von Stromspeicher und Economic-Grid-Router.

Bitte beachten Sie auch die ausführlichen Informationen unserer Installationsanleitungen. Sie finden diese im Download Bereich unserer Homepage:

<http://www.senec-ies.com/downloads>

WICHTIG

Kostenloser Strom mit Economic Grid fließt grundsätzlich nur, wenn die Unterlagen zum Netzanschluss (Anmeldung und Fertigmeldung) vollständig, fehlerfrei und unterschrieben beim VNB abgegeben wurden.

Kurzanleitung Verbindungstest

Um bereits im Vorfeld eine problemlose Kommunikation mit Economic Grid sicherzustellen, besteht die Möglichkeit eines Verbindungstests. Dieser kann im Kundengespräch durchgeführt werden. Er hilft Ihnen und Ihrem Partnerbetrieb, den Installationsaufwand besser einzuschätzen.

Führen Sie für den Verbindungstest folgende Schritte durch:

1. Verbinden Sie Ihr Notebook über ein LAN-Kabel mit Ihrem Router. Testen Sie die Internetverbindung durch normales Surfen - zum Beispiel durch Starten einer Google Suchanfrage. Achtung: Ein einfacher Seitenaufruf reicht nicht aus!

2. Schalten Sie den Econamic-Grid-Router dazwischen. Starten Sie erneut eine Suchanfrage (entspricht dem aktuellen Verbindungstest für Econamic Grid mit der festen Zieladresse des Econamic-Grid-Servers <https://185.36.116.90/>).

Sollte dies nicht funktionieren, beachten Sie bitte die oben stehenden Punkte: (2), (4), (5) und (6)

3. Warten Sie auf einen Verbindungsaufbau zum VPN (max. 5 Minuten)

4. Öffnen Sie abschließend die Windows Eingabeaufforderung (cmd.exe) und geben Sie den folgenden Befehl ein:

Ping 10.1.1.1

Sind alle Einstellungen richtig, erhalten Sie vom Server vier Antworten. Ihre Internetverbindung zum Econamic-Grid-Server ist hergestellt.

Sie erhalten eine Fehlermeldung? Bitte prüfen Sie die oben genannten Punkte: (1), (2), (4), (5) und (6)

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung. Kontaktieren Sie hierfür bitte unsere Mitarbeiter des technischen Supports unter: service@senec-ies.com.