

**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

Drucken Fenster schließen

Tipp: Bei Fragen zur Technik und Bedienung Ihrer Geräte unterstützt Sie auch der [Lösungsassistent](#).

EasySupport Geräte-Manager

Was ist der EasySupport Geräte-Manager?

Der EasySupport Geräte-Manager ist ein Bereich im Telekom Kundencenter, der ausgewählte Funktionen zur komfortablen Verwaltung von EasySupport geeigneten Geräten bietet. Für die Ausführung der Funktionen stellen Systeme der Telekom eine sichere Verbindung über das Internet zu den Geräten des Kunden her.

Den Geräte-Manager erreichen Sie im Telekom Kundencenter im Menübereich "Anschluss & Tarif" unter dem Punkt "EasySupport oder direkt über die Internet-Adresse: www.telekom.de/geraete-manager

Der Geräte-Manager wird ständig um neue leistungsstarke Funktionen erweitert. Aktuell stehen für Telekom Kunden diese Funktionen zur Verfügung:

- Überblick über die Geräte in Ihrem Heimnetzwerk
- Detailinformationen über einzelne Geräte
- Automatisches Firmware-Update
- Automatische Konfiguration der IP-basierten Telefonie
- Automatische Neukonfiguration Ihres Speedport Routers
- Rufnummern zuordnen
- Gerätepasswort Ihres Speedport Routers neu festlegen

Drucken Fenster schließen

**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

Drucken Fenster schließen

Tipp: Bei Fragen zur Technik und Bedienung Ihrer Geräte unterstützt Sie auch der [Lösungsassistent](#).

Allgemein

Was ist "EasySupport für Geräte und Internetdienste"?

EasySupport umfasst Services für Breitband-Kunden der Telekom und erleichtert das Einrichten, Aktualisieren und Warten Ihres Telekom Geräts:

- **Automatische Konfiguration**

Ihr Gerät wird für Ihre gebuchten Dienste automatisch eingerichtet.

- **Automatisches Firmware-Update**

Die Firmware (Betriebssoftware) Ihres Gerätes wird immer auf dem neuesten Stand gehalten, damit es zuverlässig und sicher am Netz der Telekom arbeitet.

- **Interaktive Fernkonfiguration**

Ein Servicemitarbeiter kann auf Wunsch über das Internet in Ihrem Gerät die Einstellungen (z. B. der Telefonie) sofort konfigurieren.

- **Interaktive Ferndiagnose und -wartung**

Ein Servicemitarbeiter kann auf Wunsch ein Problem mit Ihrem Gerät über das Internet sofort diagnostizieren und beheben.

Darüber hinaus stehen Ihnen im sogenannten **Geräte-Manager** ausgewählte EasySupport Funktionen zur Verfügung, mit denen Sie Ihren Speedport einfach selbstständig verwalten können. Den EasySupport Geräte-Manager finden Sie im Telekom Kundencenter.

Die EasySupport-Services können Sie nutzen, wenn folgende Grundvoraussetzungen erfüllt sind:

- Breitband-Anschluss (z. B. DSL-Anschluss) und Internetzugang sowie ggf, weitere Internetdienste (z. B. Internet-Telefonie) der Telekom
- [EasySupport-geeignetes](#) Gerät der Telekom
- Aktivierte Funktion "EasySupport" in Ihrem Gerät (Lieferzustand).

Zur Nutzung des Geräte-Managers muss Ihr Gerät bereits für den Internetzugang eingerichtet und mit dem Internet verbunden sein.

Wir empfehlen Ihnen, EasySupport in Ihrem Gerät eingeschaltet zu lassen, damit Sie die Vorteile der EasySupport Services nutzen können.

Wichtig:

Wenn Sie die Funktion "EasySupport" in Ihrem Gerät ausschalten, können Sie die kostenfreien Services von EasySupport, z. B. zur automatischen Aktualisierung der Firmware oder zur interaktiven Fehlerbehebung auf Ihrem Gerät über das Internet, nicht nutzen.

Um Ihnen die EasySupport Leistungen (wie "Automatisches Firmware-Update" oder "Automatische Konfiguration") anbieten zu können, nimmt Ihr Gerät regelmäßig Verbindung mit dem EasySupport System der Telekom auf. Dabei werden folgende gerätespezifische Daten übermittelt und in den Systemen der Telekom gespeichert:

- Hersteller des Gerätes
- Hardwaretyp und -version
- Seriennummer
- Firmware-Version

Nach einer Firmware-Aktualisierung werden zusätzlich der Zeitpunkt und der Status des letzten "Firmware-Updates" (Firmware-Version) gespeichert. Wir speichern diese Daten in besonders gesicherten Rechenzentren, zu denen nur ein sehr kleiner Personenkreis besonders berechtigter Mitarbeiter Zugang hat.

Hinweis:

Durch die regelmäßige Verbindung Ihres Gerätes bzw. Ihrer Geräte mit den Systemen der Telekom und ggf. das Herunterladen von "Firmware-Updates" wird geringfügig Datenvolumen verbraucht und Verbindungszeit erzeugt. Bitte beachten Sie dies, wenn Sie einen Internetzugang mit einem Volumen- oder Zeittarif einsetzen, z. B. T-Online eco, T-Online by call oder Call & Surf Start.

Weitere Links:

- [Automatische Konfiguration](#)
- [Automatisches Firmware-Update](#)
- [Interaktive Fernkonfiguration](#)
- [Interaktive Ferndiagnose und -wartung](#)

 Drucken  Fenster schließen

**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

Drucken Fenster schließen

Tipp: Bei Fragen zur Technik und Bedienung Ihrer Geräte unterstützt Sie auch der [Lösungsassistent](#).

Automatisches Firmware-Update

Was ist das "Automatische Firmware-Update"?

EasySupport bietet einen Firmware-Update-Service an, der die Firmware (Betriebssoftware) Ihres Gerätes automatisch über das Internet aktualisiert.

Die Telekom arbeitet ständig daran, die Funktionen der Geräte und das Zusammenwirken mit dem Breitband-Anschluss zu optimieren. Sie stellt dazu aktualisierte Versionen der Firmware bereit. Diese helfen, Ihr Telekom Gerät sicherer und leistungsfähiger zu machen, damit es zuverlässig am Breitbandnetz der Telekom arbeitet.

Ihr EasySupport geeignetes Gerät aktualisiert automatisch seine Firmware, wenn bei der nächsten Anmeldung auf dem EasySupport System eine aktuellere Firmware-Version vorliegt. Firmware-Aktualisierungen können mehrmals pro Jahr stattfinden.

Hinweis:

Falls Sie die Funktion "EasySupport" in Ihrem Gerät ausgeschaltet haben, empfehlen wir Ihnen, regelmäßig die Download-Webseite unter www.telekom.de/speedportdownloads auf neue "Firmware-Updates" zu prüfen. Wenn eine neuere Firmware-Version angeboten wird, laden Sie diese ggf. herunter und installieren Sie sie manuell. Sie können auch jederzeit die Funktion "EasySupport" wieder aktivieren und die Funktion "Automatisches Firmware-Update" nutzen.

Weitere Links:

- ["Wie kann ich das Automatische Firmware-Update nutzen?"](#)

Drucken Fenster schließen

**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

Drucken Fenster schließen

Tipp: Bei Fragen zur Technik und Bedienung Ihrer Geräte unterstützt Sie auch der [Lösungsassistent](#).

Automatisches Firmware-Update

Wie kann ich das "Automatische Firmware-Update" nutzen?

Sobald Sie Ihr EasySupport geeignetes Gerät an einem Breitband-Anschluss in Betrieb genommen haben, verbindet es sich in regelmäßigen Abständen (z. B. beim Einschalten und Herstellen der Internetverbindung) automatisch mit dem EasySupport System der Telekom. Dabei werden folgende gerätespezifische Daten übermittelt und in den Systemen der Telekom gespeichert:

- Hersteller des Gerätes
- Hardwaretyp und -version
- Seriennummer
- Firmware-Version

Nach einer Firmware-Aktualisierung werden zusätzlich der Zeitpunkt und der Status des letzten "Firmware-Updates" gespeichert. Wir speichern diese Daten in besonders gesicherten Rechenzentren, zu denen nur ein sehr kleiner Personenkreis besonders berechtigter Mitarbeiter Zugang hat.

Anhand dieser Daten überprüft das EasySupport System, ob eine neuere Firmware-Version für Ihr Gerät vorhanden ist. Falls ja, lädt Ihr Gerät diese automatisch herunter und aktualisiert seine Firmware. Dieser Vorgang kann einige Minuten dauern. Sollte es länger dauern, wird dies durch Leuchtanzeigen (LEDs) an Ihrem Gerät signalisiert. Für nähere Informationen schauen Sie bitte in die Bedienungsanleitung des Geräts. Während des Update-Vorgangs kann das Gerät nicht genutzt werden. Beispielsweise kann bei einem Speedport Router nicht telefoniert oder im Internet gesurft werden, laufende Telefongespräche oder die Internetverbindung können unterbrochen werden. Außerdem kann nicht auf das Konfigurationsprogramm des Geräts zugegriffen werden. Bitte warten Sie unbedingt bis zum Abschluss dieses Vorgangs.

Vorsicht:

Trennen Sie während eines "Automatischen Firmware-Updates" das Gerät nicht vom Stromnetz oder vom Breitband-Anschluss. Der dadurch entstehende Datenverlust könnte zur Folge haben, dass Ihr Gerät nicht mehr funktioniert!

Drucken Fenster schließen



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Drucken Fenster schließen

Tipp: Bei Fragen zur Technik und Bedienung Ihrer Geräte unterstützt Sie auch der [Lösungsassistent](#).

Automatische Konfiguration

Woran erkenne ich, dass gerade eine "Automatische Konfiguration" bzw. ein "Firmware-Update" durchgeführt wird?

Dies wird durch die Leuchtanzeigen (LEDs) Ihres Speedports signalisiert.

Details zur Darstellung der "Automatischen Konfiguration" und des "Firmware-Updates" entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung.

Wichtig:

Die "Automatische Konfiguration" bzw. das "Firmware-Update" können einige Minuten dauern. Bitte warten Sie unbedingt den Abschluss dieser Vorgänge ab und trennen Sie Ihren Speedport nicht vom Stromnetz oder vom Breitband-Anschluss. Der dadurch entstehende Datenverlust könnte zur Folge haben, dass Ihr Gerät nicht mehr funktioniert.

Drucken Fenster schließen