

Anleitung: Auslesen der MAC- bzw. Internetadresse der FRITZ!Box

1. Adresse finden

Die benötigte MAC-Adresse finden Sie im **Menü** der FRITZ!Box.

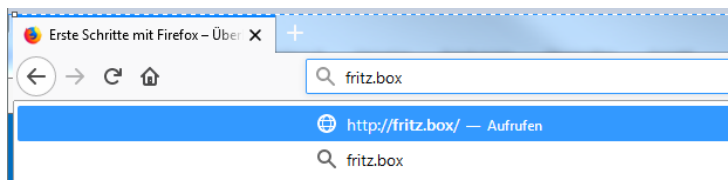
2. Zugriff auf das Menü

Das Menü der FRITZ!Box kann jederzeit aufgerufen werden, auch ohne bestehende Internetverbindung, über PC, Laptop oder Smartphone.

3. Aufrufen der FRITZ!Box

Öffnen Sie einen Internetbrowser (z.B. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome) und geben Sie in die Adresszeile ein: **fritz.box**

➔ Anschließend öffnet sich die Anmeldeseite Ihrer FRITZ!Box.



4. Probleme beim Abrufen

Sollten beim Abrufen des Menüs Schwierigkeiten auftreten, nutzen Sie bitte einen der folgenden Links zur Unterstützung:

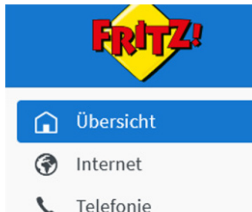
- <https://fritz.box/html/support.html>
- <https://169.254.1.1/html/support.html>
(nur, wenn kein Repeater aktiv im Heimnetz ist)

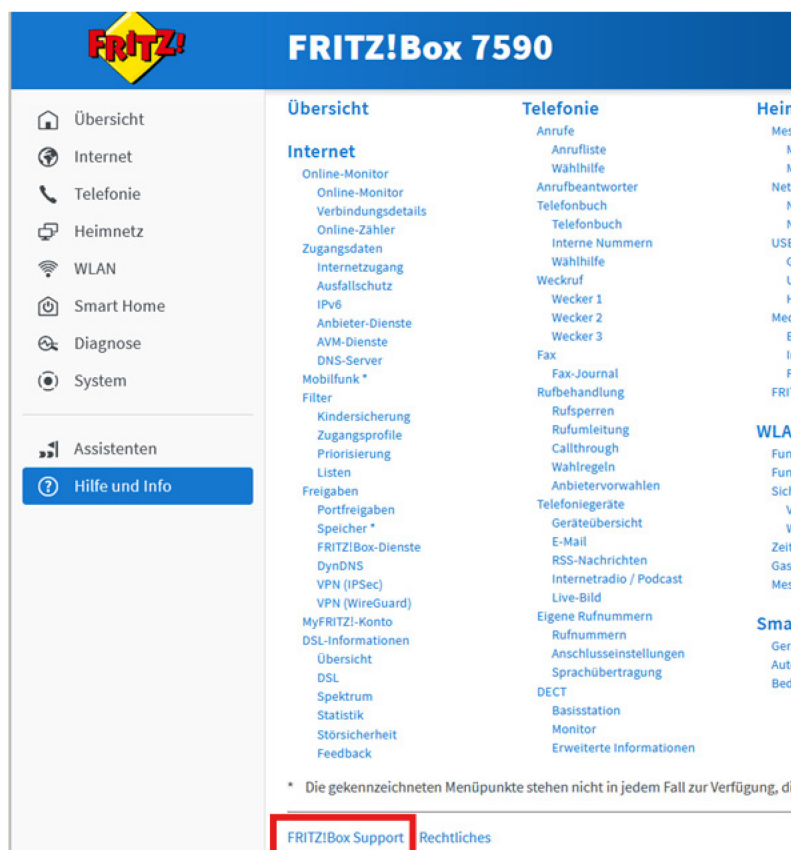
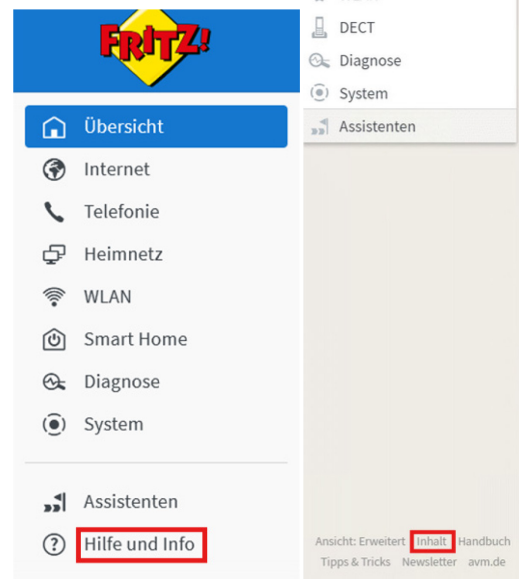
5. Anmeldung

Geben Sie hier das **Kennwort** ein, das auf der Unterseite der FRITZ!Box aufgedruckt ist. (Standardmäßig: FRITZ!Box-Kennwort)

Ein **Benutzername** ist in der Regel nicht erforderlich.

6. macdsl oder mac_internet auslesen

- ➔ Nachdem Sie sich in Ihrer FRITZ!Box angemeldet haben, öffnet sich das Hauptmenü mit verschiedenen Auswahlpunkten wie Internet, Telefonie, Heimnetz, WLAN, Systeme usw.
 - ➔ Je nach installierter Softwareversion wählen Sie nun im linken Menü:
 - **„Hilfe und Info“** oder
 - **„Inhalt“**
 - ➔ In diesem Bereich finden Sie detaillierte Informationen zu Ihrer FRITZ!Box. In diesem Menü bitte auf FRITZ!Box Support klicken.
- 
- A screenshot of the FRITZ!Box web interface. At the top, there is a blue header bar with the FRITZ! logo on the right. Below the header, there is a left sidebar menu with a blue background. The menu items are: 'Übersicht' (Overview) with a house icon, 'Internet' with a globe icon, and 'Telefonie' with a telephone handset icon. The main content area is white and currently empty.



7. Support-Daten speichern

- ➔ Aktivieren Sie die Option Support-Daten speichern und Klicken Sie auf Support-Daten speichern, um die Speicherung zu bestätigen
- ➔ Im Anschluss wird eine Datei erstellt und automatisch heruntergeladen.
- ➔ Nach Abschluss des Downloads öffnen Sie die gespeicherte Datei.

Support-Daten

Support-Daten können dem AVM-Support helfen, Ihr Problem genauer zu analysieren und an den Support zu senden. Die Support-Daten enthalten sämtliche Einträge aus dem AVM-Webinterface.

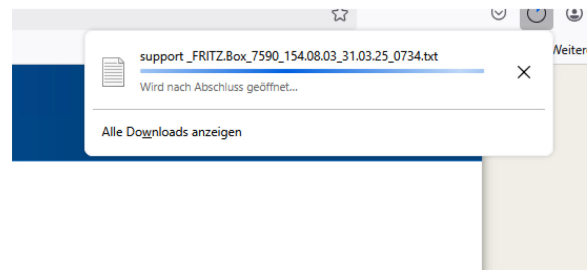
☐ Support-Daten an AVM senden

☒ **Support-Daten speichern**

☒ Support-Daten

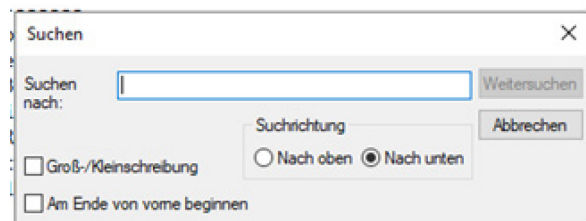
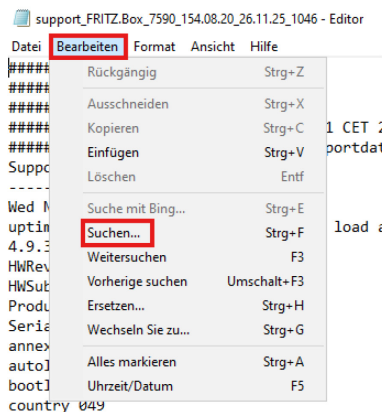
☐ Erweiterte Support-Daten

Support-Daten speichern

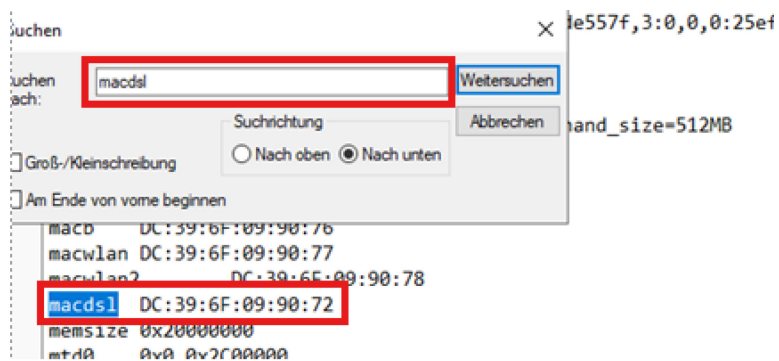


8. MAC-Adresse suchen

- ➔ Nach dem erfolgreichen Öffnen der Datei, gehen Sie auf den Reiter **Bearbeiten**. Bei dem aufgehenden Drop-Down Menü wählen Sie **Suchen** aus.



- ➔ Geben Sie im gegebenen Suchfeld **macdsl** oder **mac_Internet** ein



- Die MAC-Adresse besteht aus einer Kombination von Zahlen und Buchstaben, getrennt durch Doppelpunkte; z.B. **DC:39:6F:09:90:72**

9. MAC-Adresse übermitteln

- Anschließend geben Sie die MAC-Adresse über Ihr Kunden Portal ein:
- Melden Sie sich im **Kundenportal** an.
 - Wählen Sie Ihren Vertrag aus.
 - Tragen Sie dort die MAC-Adresse unter dem Punkt „**MAC-Adresse**“ ein.
- Alternativ kann die Datei per E-Mail an die Thüringer Netkom gesendet werden:
- E-Mail-Adresse: service@netkom.de

Bitte fügen Sie folgende Kundendaten hinzu:

- Kundennummer oder Vertragsnummer
- Anschrift des Vertragspartners
- Name des Vertragspartners