

## Geschiedenis van het gesprek op Live Chat

---

Hallo, we verbinden je zo snel mogelijk door met een medewerker.

Om je vraag sneller te beantwoorden, lezen we mee zodra je typt.

Als gevolg van Corona of de maatregelen daartegen, hebben we minder mensen aan het werk. Daarom duurt het langer dan gewoonlijk voordat we je kunnen helpen. Dank voor je geduld.

---

Jij 16:01

**nieuwe router maakt geen verbinding**

---

Marjolein 16:03

Goedemiddag Sander!

Oei, wanneer heb je het nieuwe modem in gebruik?

---

Jij 16:04

**niet de modem, mijn router.**

---

Jij 16:04

**de oude was stuk, dus ik heb hem vervangen, maar het lijkt of de modem hem niet wil herkennen.**

---

Jij 16:04

**als ik hem op een andere verbinding zet doe hij het wel.**

---

Marjolein 16:05

En staat ons modem in een router of bridge modus?

---

Jij 16:05

**In het verleden moest er dan wel eens iets in de modem gereset worden zodat hij het MAC van de nieuwe router accepteerde**

---

Jij 16:05

**Ik vermoed dat het zoiets is.**

---

Jij 16:05

**bridge mode**

---

Marjolein 16:06

In de bridge modus werkt de router alleen op Poort 1, werkt deze wel?

---

Jij 16:06

**de oude router deed het wel op dezelfde draad.**

---

Jij 16:06

**hem de modem al 2x opnieuw opgestart.**

---

Marjolein 16:06

Hmm dat zou eigenlijk niet mogen. In een bridge modus zet je namelijk alle poorten uit op Poort 1 na.

---

Jij 16:07

**ik denk dus dat de oude ook op poort 1 aangesloten was. Ik kan niet echt makkelijk bij de modem komen.**

Jij	16:08
<b>Ik kan op mijn router zien dat er de ethernet verbinding het doet.</b>	
Marjolein	16:10
Kan je nu wel zien of deze in P:oord 1 werkt?	
Jij	16:11
<b>nee, hij zit in poort 1 en werkt niet.</b>	
Marjolein	16:11
Hmm.. Ik ga eens met je mee kijken! Mag ik de straatnaam en geboortedatum van de contractant ter verificatie?	
Jij	16:12
<b>korenpad 14-5-68</b>	
Marjolein	16:12
Dankjewel! Momentje.	
Marjolein	16:13
Klopt het serienummer dat begint met DDAP628? Deze vind je onder op je modem.	
Jij	16:14
<b>Dat kan ik nu niet zien.</b>	
Jij	16:14
<b>ik kan niet bij de modem komen.</b>	
Marjolein	16:16
Wil je voor mij controleren of het wifi netwerk van het modem werkt? Lukt dat wel om te zien, er is ook een kaartje bij geleverd?	
Jij	16:17
<b>wifi staat uit, (want bridge) en er is vast wel een kaartje bij geweest.</b>	
Jij	16:17
<b>maar dat heb ik ook niet bij de hand</b>	
Marjolein	16:18
Ik zet je even door naar een andere collega want mijn systeem werkt eventjes niet mee. Mijn collega kan verder kijken of dit het juiste modem geactiveerd staat. Een momentje hoor!	
Jij	16:19
<b>ok.</b>	
Herman	16:20
Hoi Sander; als je kan bevestigen dat jouw modem in de bridge modus staat dan zal enkel LAN-poort 1 functioneren	
Herman	16:20
Hoe LAN-poort twee in de vorige configuratie wél zou hebben gewerkt daar is geen verklaring voor	
Jij	16:21
<b>Ik geloof niet dat ik zelf kan veranderen hoe die modem ingesteld staat.</b>	

Jij	16:21
<b>en voor zo ver ik weet zit hij aan pport 1</b>	
Herman	16:22
Oké; ik log even in op je modem om te checken wat de huidige config is	
Jij	16:22
<b>dank je.</b>	
Herman	16:24
De Connectbox van Ziggo staat inderdaad in de bridge-modus; dan geeft hij aan het eerstvolgende aangesloten apparaat een IP-adres maar daar gaat nu iets mis lijkt het	
Herman	16:24
Je router moet in ieder geval in het bovenste UTP-poortje zijn aangesloten en op de router moet de kabel in de WAN-aansluiting zitten	
Jij	16:25
<b>Dat weet ik. Ik heb een defecte router vervangen. In het verleden oesten jullie dan het MAC nummer vrijgeven oid</b>	
Jij	16:25
<b>verleden.</b>	
Jij	16:26
<b>Het zit aangesloten. the ethernet-verbinding werkt, ik krijg alleen geen ip.</b>	
Herman	16:27
Er is binnen de huidige configuratie niks wat ik kan invoeren of aanpassen..	
Jij	16:27
<b>dat is erg vreemd.</b>	
Herman	16:27
Mijn advies zou zijn om de nieuwe router nog een keer naar fabrieksinstellingen te zetten terwijl deze is aangesloten	
Jij	16:27
<b>Ik heb mijn router op DHCP ingesteld, kan het zijn dat daar iets veranderd is?</b>	
Herman	16:28
Dat zou kunnen; op de Connectbox is ook de DHCP-enabled, dat moet ook voor zover ik weet	
Herman	16:28
Wil je dat zelf anders instellen dan adviseer ik je om eerst even in de Connectbox in te loggen en daar naar wens alles aan te passen	
Jij	16:28
<b>Ja, omdat de oude router echt defect is, kan ik ook niet kijken hoe het daar ingesteld stond. ding werkte al zeker 8 jaar zonder problemen.</b>	
Jij	16:29
<b>Hoe kan ik de connectbox bereiken? mputer erop en dan?</b>	
Jij	16:29
<b>is daar ergens documentatie van?</b>	

Herman	16:29
Ja, computer aansluiten op poort 1 en dan naar het IP-adres <a href="http://192.168.178.1/">http://192.168.178.1/</a> surfen	
Herman	16:29
Het wachtwoord staat op de modem aangegeven als "modemwachtwoord"	
Herman	16:30
Bestaat enkel uit cijfers	
Jij	16:30
<b>euhm dan vraagt hij om een wachthwoord... en dat staat alleen op de modem?</b>	
Herman	16:30
Correct	
Herman	16:30
En op de stickers die erbij zaten	
Jij	16:30
<b>Ik kan niet bij de modem komen momenteel..</b>	
Jij	16:31
<b>Ik heb die stickers heel goed opgeruimt 😊</b>	
Herman	16:36
Ik kan wel een wachtwoord voor je invullen eventueel?	
Jij	16:36
<b>Ja graag.</b>	
Herman	16:36
Hmm.. hij accepteert mijn wijziging niet helaas	
Jij	16:36
<b>kan het wachtwoord worden: zIgg0Rocks!</b>	
Herman	16:37
Dan zal ik de modem even op fabrieksinstellingen moeten zetten en heb je toch echt het password nodig dat standaard op de modem zit	
Herman	16:37
Oh wacht	
Herman	16:37
Hij doet het nu	
Herman	16:37
zIgg0Rocks! is het wachtwoord geworden	
Jij	16:37
<b>Mooi. dan ga ik daarmee aan de slag. Mocht het niet lukken neem ik wel even opnieuw contact op.</b>	
Herman	16:38
Is goed! Ik heb een notitie bij je gegevens achtergelaten	

---

Succes met instellen en natuurlijk een fijne dag gewenst verder1