



Fehlerbehebungsanleitung für O₂ Business Safety Net

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Version 1.1

1. Installation von O₂ Business Safety Net

Sollte während der Installation oder Nutzung von O₂ Business Safety Net etwas nicht wie erwartet funktionieren, finden Sie unten hilfreiche Tipps zur Problembeseitigung. Unser [Quick Start Guide](#) beschreibt den gesamten Installationsprozess in nur drei einfachen Schritten. Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an Ihrem Administrator oder den O₂ Business Customer Service

1.1 Kompatible Android-Geräte

O₂ Business Safety Net ist so konzipiert, dass es mit nahezu allen Android-Geräten funktioniert. Aufgrund gerätespezifischer Abhängigkeiten zwischen dem Android-Betriebssystem, dem Radio-Chipsatz und der Handy-Firmware sind jedoch manche Funktionen nicht auf jedem Gerät verfügbar. Damit O₂ Business Safety Net auch jetzt und in Zukunft optimal funktioniert, testen wir regelmäßig die beliebtesten Android-Geräte auf den europäischen Markt. Sollten Probleme auftreten, wird der jeweilige Hersteller umgehend informiert.

Eine Liste der getesteten und freigegebenen Geräte finden Sie unter folgendem Link:
https://www.o2business.de/mobilfunk/tarife-optionen/optionen/safety-net/kompatible_geraete/.

Sollte Ihr Gerät nicht auf der Liste stehen, keine Sorge – sehr wahrscheinlich wird es unterstützt. Wenn Sie möchten, dass Ihr Gerät getestet wird, zögern Sie bitte nicht, den O₂ Business Customer Service zu kontaktieren. Wir helfen Ihnen gerne weiter!

1.2 Installation und Erstinbetriebnahme

Die O₂ Business Safety Net Android-App befindet sich im [Google Play Store](#).

Bitte beachten Sie, dass vor der Installation von O₂ Business Safety Net die entsprechenden SIM-Karten in der richtigen Reihenfolge in Ihr Gerät eingelegt werden müssen:

- Die Standard-O₂ Business-SIM-Karte, mit der Sie kommunizieren und die mit Ihrem regulären Tarif (O₂ Business Blue, O₂ Business Blue Choice oder O₂ Business Unite) verknüpft ist, muss in den SIM-Slot 1 eingelegt werden.
- Die zweite O₂ Business Safety Net SIM-Karte, die mit dem O₂ Business Safety Net-Service geliefert wird, muss in den SIM-Slot 2 eingelegt werden.

Die folgenden Bildschirme können während der Installation angezeigt werden:

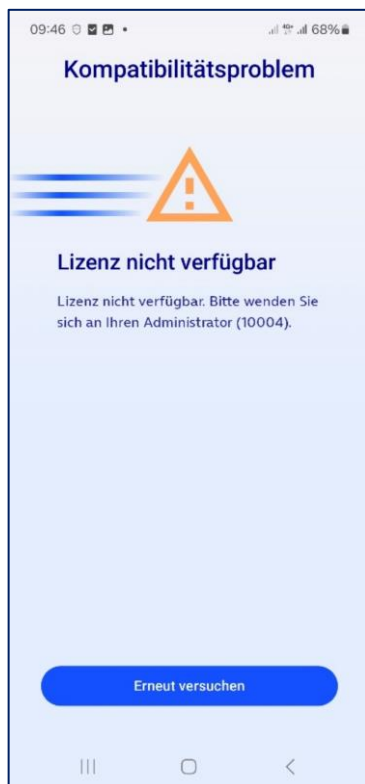


Mögliche Diagnose und Fehlerbehebung

Es ist keine geeignete SIM-Karte für die Nutzung von O₂ Business Safety Net im Gerät eingelegt.

Bitte prüfen Sie, ob die O₂ Business Safety Net SIM-Karte in SIM-Slot 2 eingelegt ist, und stellen Sie sicher, dass Ihre O₂ Business SIM-Karte in SIM-Slot 1 gemäß des [Quick Start Guides](#) für die Nutzung mit O₂ Business Safety Net freigeschaltet wurde.

Wurde die physische O₂ Business SIM-Karte vor 2025 geliefert, sollte überprüft werden, ob sie den Service unterstützt. Ein Hash-Key muss von O₂ Business per SMS an diese SIM-Karte gesendet werden. Dieser Hash-Key autorisiert die O₂ Business Safety Net App, auf dem Android-Gerät ausgeführt zu werden und auf Netzwerkinformationen zuzugreifen. Ältere SIM-Karten unterstützen diesen Prozess möglicherweise nicht.



Mögliche Diagnose und Fehlerbehebung

Beide SIM-Karten sind für O₂ Business Safety Net geeignet, aber es wurde keine Service-Lizenz freigeschaltet.

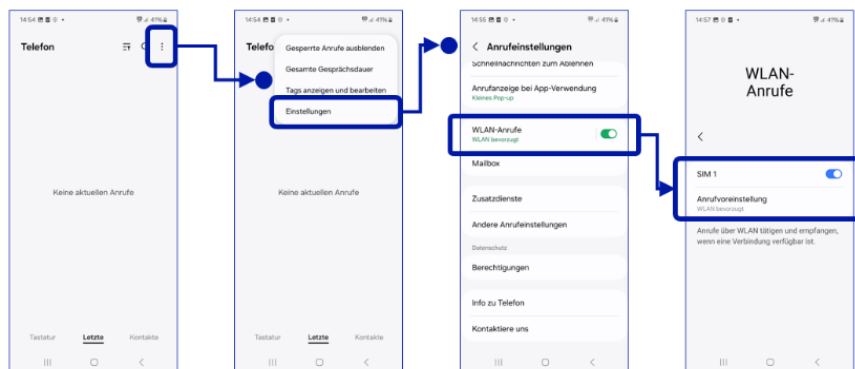
Bitte wenden Sie sich an Ihrem Administrator. Dieser kann den O₂ Business Customer Support kontaktieren.



Mögliche Diagnose und Fehlerbehebung

Da bei dieser Installation von O2 Business Safety Net die Funktion „Backup Calling“ aktiviert ist, muss die Funktion „WLAN-Anrufe“ eingeschaltet sein, wobei „WLAN bevorzugen“ als Einstellung gewählt werden sollte.

Bitte richten Sie Ihr Android-Gerät gemäß dem [Quick Start Guide](#) korrekt ein (siehe Bild „Schritt 2.3“):



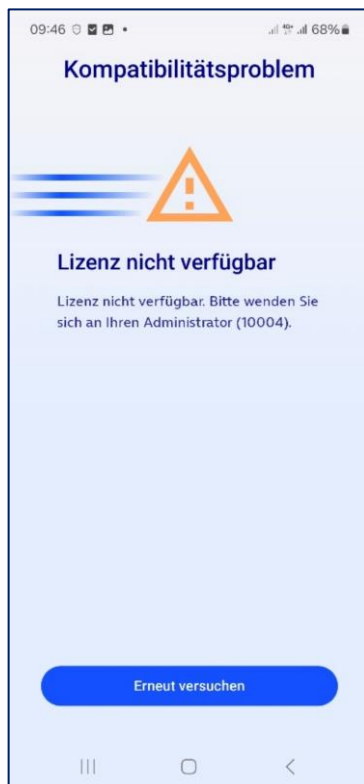
2. Nutzung von O₂ Business Safety Net

Während der Nutzung von O₂ Business Safety Net können auch Fehlermeldungen auftreten oder ein Verhalten des Telefons sichtbar sein, das unerwünscht und/oder unerklärlich ist und möglicherweise im Zusammenhang mit O₂ Business Safety Net steht.

In O₂ Business Safety Net kann jederzeit ein Diagnosereport über den aktuellen Status der Anwendung erstellt werden. Sie könnten diese Logdatei einfach per E-Mail weiterleiten. Sie enthält nur App-Daten der letzten etwa 30 Minuten. Bei unklaren oder unerwünschten Verhaltensweisen sollte daher umgehend ein solcher Bericht erstellt werden, um bei der Fehleranalyse zu unterstützen.

Gehen Sie dazu ins Menü „Einstellungen“ (Reiter unten rechts), scrollen Sie nach unten zu „Fehlerbehebung“, klicken Sie auf die Option „Diagnose“ und teilen Sie die Datei mit Ihrem Administrator. Dieser kann den Bericht zusammen mit einer Beschreibung der Beobachtung an O₂ Business Support weiterleiten.

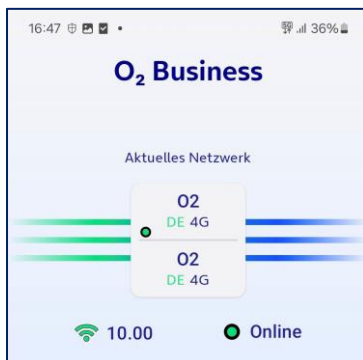
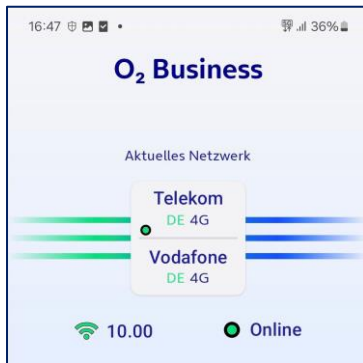
Folgende Auffälligkeiten können dem Benutzer auffallen oder von ihm wahrgenommen werden:



Mögliche Diagnose und Fehlerbehebung

Wenn die O₂ Business SIM-Karte (in SIM-Slot 1) ersetzt wurde, kann es sein, dass der neuen Karte noch kein Hash-Key für O₂ Business Safety Net gesendet wurde.

Bitte wenden Sie sich an Ihrem Administrator. Dieser kann den O₂ Business Customer Support kontaktieren.



Mögliche Diagnose und Fehlerbehebung

Eines der folgenden Szenarien ist im Dashboard der O₂ Business Safety Net-App sichtbar:

- Das primäre (obere) Netzwerk befindet sich innerhalb Deutschlands in einem anderen Netz als O₂.
- Das Backup- (untere) Netzwerk ist immer im O₂-Netz.
- Es werden niemals Alternativen angezeigt.

Überprüfen Sie, ob die SIM-Karten korrekt eingelegt sind (O₂ Business SIM-Karte in SIM-Slot 1 und O₂ Business Safety Net SIM-Karte in SIM-Slot 2). Falls dies nicht der Fall ist, legen Sie die Karten bitte entsprechend richtig ein.

Wenn sich der Nutzer an einem Ort befindet, wo es üblicherweise Netzabdeckung gibt, und das folgende Problem auftritt:

Keine Verbindung zu einem Mobilfunknetz

ODER

Häufiges Umschalten zwischen Netzwerken

ODER

Der Wechsel in ein anderes Netz schlägt fehl.

Mögliche Diagnose und Fehlerbehebung

In Ausnahmefällen kann es vorkommen, dass das Android-Gerät Schwierigkeiten hat, sich mit den Netzwerken zu verbinden. Dies lässt sich meist durch Ausschalten und Neustarten des Geräts beheben:

- Schalten Sie das Android-Gerät aus und starten Sie es neu.
- Warten Sie, bis das Gerät vollständig hochgefahren ist und die O₂ Business Safety Net-Anwendung automatisch wieder gestartet wurde.

Wenn an Ihrem Standort kein Netz mit ausreichender Netzabdeckung verfügbar ist, kann O₂ Business Safety Net dieses Problem leider nicht lösen. Versuchen Sie daher, einen Ort mit besserer Netzabdeckung aufzusuchen.

An Standorten mit schwacher O₂-Netz sind **Anrufe nicht möglich**.

Mögliche Diagnose und Fehlerbehebung

Die Backup-Calling-Funktion von O₂ Business Safety Net funktioniert nur, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Das O₂-Netz hat keine ausreichende Netzabdeckung.
- O₂ Business Safety Net App hat die Datenverbindung auf die O₂ Business Safety Net SIM umgeschaltet.
- Ein Backup-Netz ist vorhanden und verfügt über eine gute Netzabdeckung.

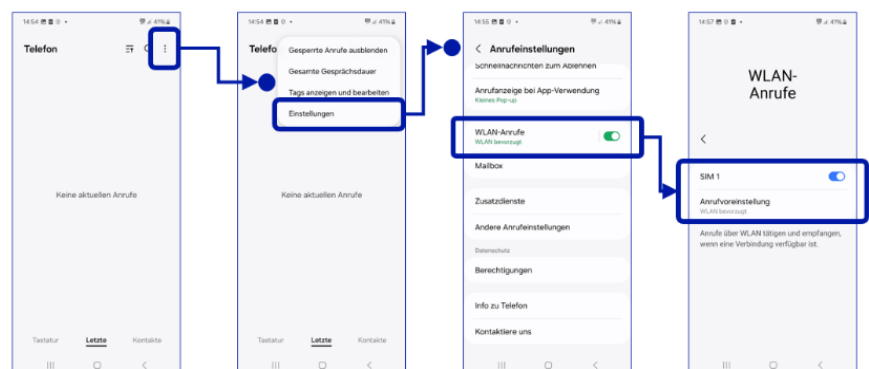
In diesem Fall erscheint auf dem Android-Gerät folgendes Symbol:



Falls das nicht der Fall ist, überprüfen Sie, ob die Einstellungen korrekt sind.

- Voice over WLAN ist aktiviert:

Bitte richten Sie Ihr Android-Gerät gemäß dem [Quick Start Guide](#) korrekt ein (siehe Bild „Schritt 2.3“):



Weitere Fehler

Mögliche Diagnose und Fehlerbehebung

Gehen Sie ins Menü „Einstellungen“ (Reiter unten rechts), scrollen Sie nach unten zu „Fehlerbehebung“, klicken Sie auf die Option „Diagnose“ und teilen Sie die Datei mit Ihrem Administrator. Dieser kann den Bericht zusammen mit einer Beschreibung der Beobachtung an O₂ Business Support weiterleiten.



Eine **Telefónica** Marke
...

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Kundenbetreuung, D 90345 Nürnberg, WEEE-Reg.-Nr. DE 10160685
o2business.de, E business-interessenten@telefonica.com, T 0800 33 999 33