



Checkliste Problembehandlung

4 Problembesebung

Wenn Sie Probleme mit der Verbindung haben, arbeiten Sie bitte folgende Punkte nacheinander ab. Bitte notieren Sie, was Ihnen aufgefallen ist.

4.1 Piper-Box

Bitte stellen Sie sicher, dass die Piper-Box in einer direkten Wandsteckdose eingesteckt ist. Der Betrieb über eine Verlängerungsleitung, insbesondere wenn Sie mit einem beleuchteten Schalter ausgestattet ist, kann die Verbindung sehr stören.

4.2 Status-LEDs

Nach dem Anschließen der Piper-Box an das elektrische Netz beachten Sie bitte die beiden Leuchtdioden auf der Oberseite. Diese zeigen den Status des Modems an. Zuerst leuchten beide Dioden auf. Nach einer kleinen Weile (ca. 8 Sekunden) erlischt die rote Leuchtdiode und die grüne beginnt zu blinken. Nach spätestens einer Minute sollte das Blinken aufhören und die grüne Leuchtdiode ständig leuchten. Falls die rote LED nicht erlischt, ziehen Sie den Netzstecker der Piper-Box. Stecken Sie den Netzstecker nach ca. 5 Sekunden wieder in die Wandsteckdose. Falls die rote Leuchtdiode wieder an bleibt, wenden Sie sich an die Hotline (siehe Kapitel 4.8). Auch wenn die grüne LED nicht aufhört zu blinken, rufen Sie bitte die Hotline an.

4.3 LEDs der Ethernetschnittstelle

4.3.1 Direkter Anschluss an die Netzwerkkarte

Falls Sie Ihre Piper-Box wie im Kapitel 2.2.1 beschrieben über Ethernet anschließen, überprüfen Sie bitte noch einmal die beiden LEDs an der Ethernetschnittstelle der Netzwerkkarte. Die Link-LED, bzw. die 10-LED muss ständig leuchten. Falls Daten übertragen werden, blinkt die Act-LED bei korrekter Funktion.

4.3.2 Duplex-Einstellung

Wenn beide LEDs dauerhaft leuchten, könnte Ihre Netzwerkkarte falsch konfiguriert sein. Bei der Netzwerkkarte gibt es eine Einstellung „Duplex“. Diese muss auf „Automatisch“ oder „Auto Detect“ eingestellt sein.

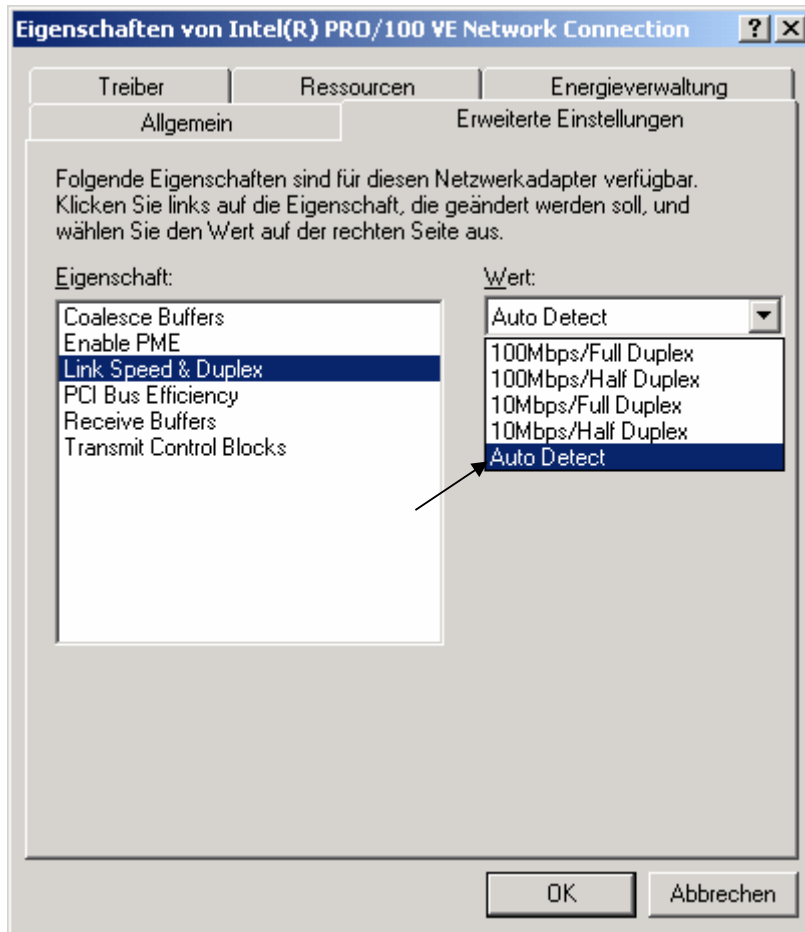


Abbildung 36: Beispiel für Auto-Detect-Einstellung (Windows 2000)

Bei der Windows-Installation bzw. beim nachträglichen Einbau einer Netzwerkkarte wird der Wert grundsätzlich auf „Auto Detect“ eingestellt. Deshalb kommt diese Fehlkonfiguration sehr selten vor. Falls Sie also das Problem haben, dass beide Ethernet-LEDs dauerhaft leuchten und sie nicht surfen können, wenden Sie sich an die Hotline mit dem Hinweis auf die Duplex-Einstellung. Diese wird Ihr Problem aufnehmen und weiterleiten.

4.4 Netzwerkeinstellungen

Gehen Sie bitte noch einmal die Netzwerkeinstellungen durch. Wenn Sie Windows 95, 98, ME oder NT verwenden, folgen Sie den Anweisungen im Installationshandbuch Kapitel 3.2. Im Abschnitt 3.3 ist die Vorgehensweise für die Betriebssysteme Windows 2000 und Windows XP beschrieben.

4.5 IP-Adresse prüfen

Voraussetzung ist, dass Sie alle Einstellungen an Netzwerkkarte und Internet-Browser laut der vorangegangenen Kapitel vorgenommen haben. Überprüfen Sie

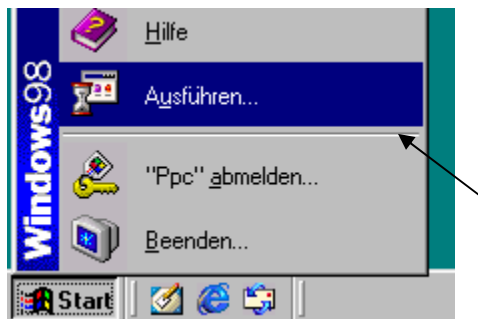


Abbildung 37: Start → Ausführen

Danach erscheint folgendes Fenster. Hier geben Sie „command“ ein und klicken auf „OK“.

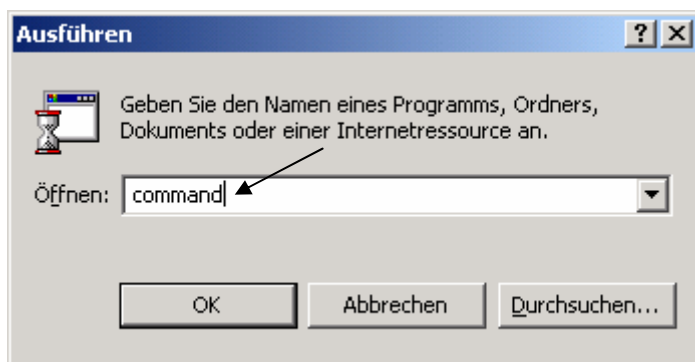


Abbildung 38: command

In das erscheinende DOS-Fenster schreiben Sie „ipconfig /all“ (Leerzeichen zwischen ipconfig und /) und drücken die Enter-Taste.

Bei korrekten Einstellungen müssen die vorher konfigurierten Einstellungen erscheinen. Ist dies nicht der Fall, starten Sie Ihren PC neu. Wenn bei einem erneuten Aufruf von „command“ und „ipconfig /all“ (Leerzeichen zwischen ipconfig und /) die richtigen Einstellungen noch immer nicht erscheinen, richten Sie sich bitte an die Hotline. Wenn die richtigen Einstellungen erscheinen, und Sie können trotzdem nicht surfen, überprüfen Sie bitte die Einstellungen Ihres Internet-Browsers.

Hinweis:

Haben Sie eine Netzwerkkarte „Netgear 311“ oder „Netgear 312“ oder Olicom Ethernet PCI/II 10/100 (OC-2326), so haben Sie eine nicht kompatible Netzwerkkarte. Aufgrund von Treiberproblemen der Netzwerkkarte, kann diese nicht mit der Piper-Box arbeiten. In diesem Fall bauen Sie die Netzwerkkarte bitte aus und tauschen Sie sie bei dem Fachgeschäft um, wo Sie sie gekauft haben.

Finden Sie hier keinen passenden Netzwerkkarteneintrag, ist Ihre Netzwerkkarte möglicherweise nicht korrekt installiert. Ziehen Sie die Verbindung an der Piper-Box ab (es genügt nicht, die Piper-Box vom elektrischen Netz zu trennen). Führen Sie einen Neustart des PCs durch. Rufen Sie noch einmal die IP-Konfiguration (Start → Ausführen → ipconfig /all) auf. Wenn Sie noch immer keinen passenden Netzwerkkarteneintrag finden, ist Ihre Netzwerkkarte wahrscheinlich nicht korrekt installiert. Wenden Sie sich an den Hersteller oder Verkäufer Ihrer Netzwerkkarte.

Wenn Sie jetzt allerdings einen Eintrag für die Netzwerkkarte finden, liegt möglicherweise ein Konflikt mit einer anderen Karte vor.

Erkundigen Sie sich erst, ob Sie folgende Arbeiten an Ihrem PC vornehmen dürfen, ohne einen Garantieanspruch zu verletzen!

Fahren Sie den PC herunter und trennen Sie ihn vom elektrischen Netz. Öffnen Sie das Gehäuse des PC, bauen Sie die Netzwerkkarte aus und stecken Sie diese in einen anderen passenden Einschub wieder ein. Danach schrauben Sie die Netzwerkkarte fest und schließen das Gehäuse ihres PCs. Schließen Sie die Piper-Box wieder an und starten Sie Ihren PC. Rufen Sie noch einmal die IP-Konfiguration (Start → Ausführen → ipconfig /all) auf. Versuchen Sie andere Einschübe, falls der Fehler weiterhin besteht.

4.6 Pingen

Als erstes klicken Sie wie in Abbildung 37 gezeigt auf „Start“ und dann auf „Ausführen“.

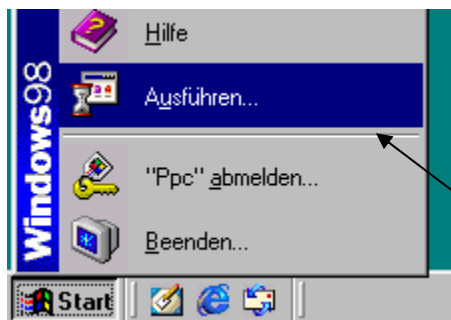


Abbildung 39: Start → Ausführen

Danach erscheint folgendes Fenster. Hier geben Sie „ping 212.65.0.189 -t“ ein. Zwischen „ping“ und der Zahlenkolonne sowie zwischen der Zahlenkolonne und „-t“ muss ein Freizeichen sein. Klicken auf „OK“.

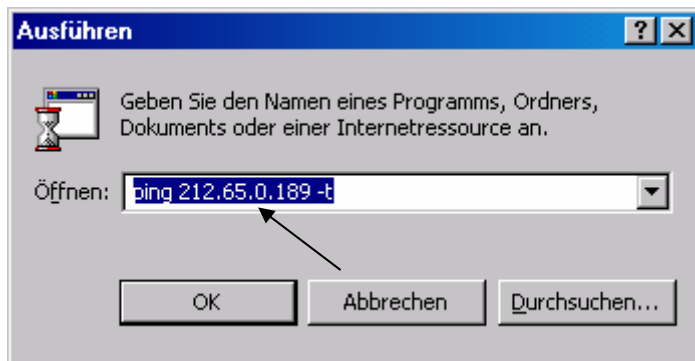


Abbildung 40: ping

Falls Sie wie in Abbildung 41 gezeigt, eine Antwort erhalten, steht die Powerline-Verbindung. Dabei können die Zeiten auch länger sein.

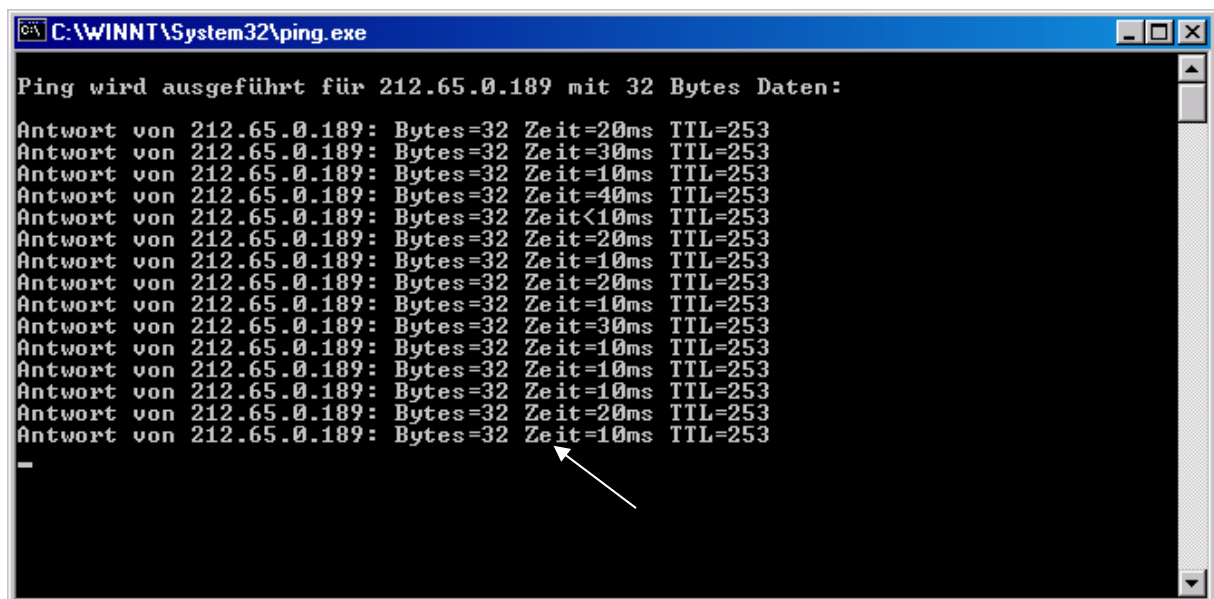


Abbildung 41: Antwort erhalten

Wenn Sie wie unten gezeigt eine „Zeitüberschreitung der Anforderung“ bekommen, haben Sie keine Verbindung. Dies muss aber nicht an Powerline liegen. Auch wenn Ihre Netzwerkkarte nicht richtig konfiguriert ist, kommt diese Meldung.

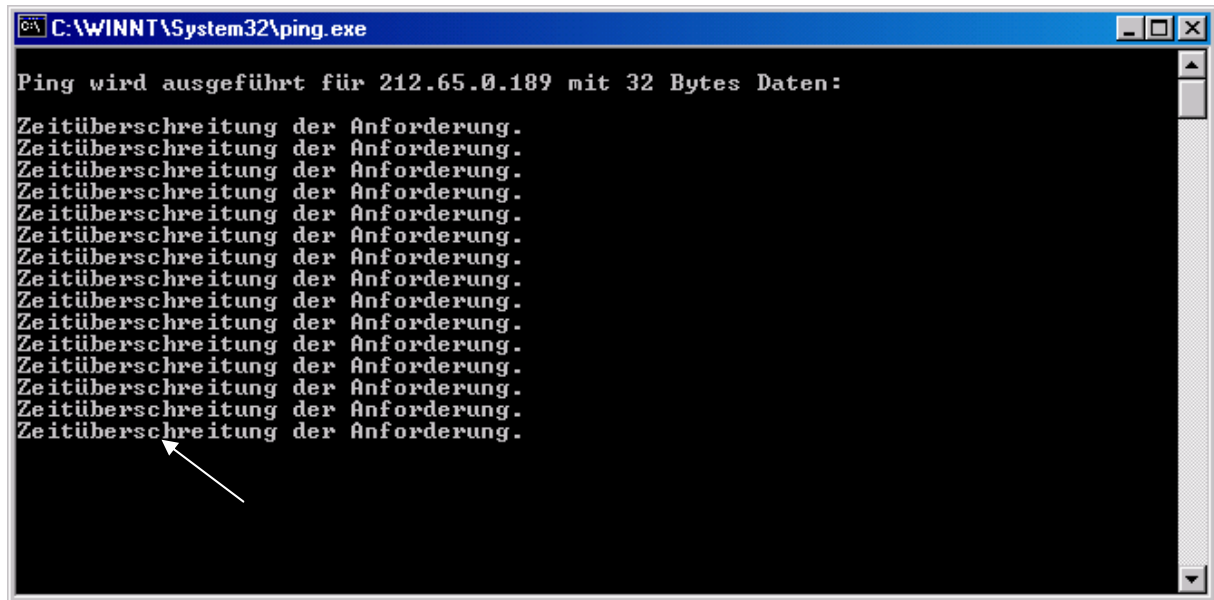


Abbildung 42: Keine Antwort

Falls Sie als Antwort „Zielhost nicht erreichbar“ erscheint, ist Ihr PC nicht korrekt mit der Piper-Box verbunden.

Schließen Sie das Fenster indem Sie auf das Kreuz rechts oben klicken und bei der folgenden Abfrage auf „Ja“ klicken.

4.7 Browser

4.7.1 Internet Explorer

Falls Sie den Internet Explorer verwenden, folgen Sie bitte den Anweisungen in Kapitel 3.4.1 und führen dann bitte folgende Anweisungen durch:

Bei den DFÜ-Einstellungen darf auf keinen Fall eine schwarze Markierung vor „Immer Standardverbindung wählen“ sein. Sollte dies der Fall sein, klicken Sie bitte vor den Eintrag „Keine Verbindung wählen“ oder vor den Eintrag „Nur wählen, wenn keine Netzwerkverbindung besteht“, wenn Sie parallel zu Powerline noch mit Ihrem analogen Anschluss oder ISDN-Anschluss verwenden wollen. Für den Zeitraum der Fehlersuche entfernen Sie aber bitte das Modem-Kabel.

Klicken Sie nun auf „LAN-Einstellungen“. Das folgende Fenster öffnet sich.

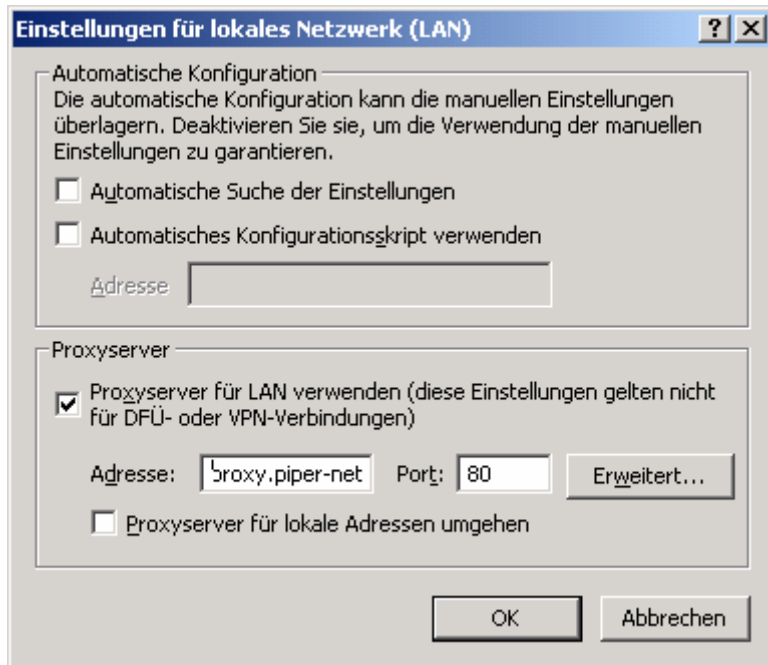


Abbildung 43: Einstellungen für lokales Netzwerk (LAN)

Im dritten Kästchen von oben muss ein Haken sein. In keinem der anderen Kästchen darf ein Haken sein. Um einen vorhandenen Haken zu entfernen, klicken Sie auf diesen damit er verschwindet. Bei Adresse muss „proxy.piper-net.de“ und bei Port muss „80“ stehen. Wenn nicht, tragen Sie die Daten nach.

4.7.2 Netscape

Wenn Ihr Browser von Netscape ist, befolgen Sie bitte die Anweisungen im Kapitel 3.5.

4.8 Technische Hotline

Wenn Sie Ihre Probleme nicht selbst lösen konnten, schicken Sie bitte eine E-Mail an folgende Adresse:

hilfe@piper-home.de

oder rufen Sie unter der 05151/788-333 die Netzleitstelle der Stadtwerke an und hinterlassen Sie eine Nachricht. Sie werden von einem Techniker zurückgerufen.

Bitte halten Sie folgende Information für die Hotline bereit:

- Anschlussart: Netzwerkkarte (direkt oder mehrere PCs)
- Seriennummer des Modems (Strichcode auf dem Boden z.B. 00036a.....)
- Betriebssystem (Windows 95, 98, ME, NT, 2000, XP, MAC-OS, Linux)

Hinweis:

Bitte lassen Sie das Modem zur Fehlersuche an der Steckdose angeschlossen. Der PC muss nicht angeschaltet sein.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass sich die Hotline nur um reine Powerline-Probleme kümmern kann. Wenn Sie Probleme mit der Konfiguration Ihres PCs haben, richten Sie sich bitte an Ihren zuständigen Fachhändler. Bei Problemen mit der Netzwerkkarte richten Sie sich an den Hersteller.

4.9 Schriftverkehr

Schriftverkehr richten Sie bitte an folgende Adresse:

GWS Stadtwerke Hameln GmbH
Piper-Net
Hafenstrasse 14
31785 Hameln

Fax: 05151/788-452

5 Anhang

5.1 Nicht einzusetzende Netzwerkkarten und Hub

Manche Netzwerkkarten haben Probleme mit der Piper-Box zu kommunizieren. Diese sollten deshalb nicht eingesetzt werden. Dazu gehören folgende Typen:

- Netgear 311
- Netgear 312
- Olicom Ethernet PCI/II 10/100 (OC-2326)

Folgender Hub hat dasselbe Problem:

- 3Com Office Hub 8-Port

Hinweis:

Diese Liste hat nicht den Anspruch auf Vollständigkeit.

5.2 TCP/IP hinzufügen

Rufen Sie wie in Kapitel 3.2 beschrieben die Netzwerkeigenschaften auf.



Abbildung 44: Netzwerkeigenschaften

Im oben abgebildeten Fenster klicken Sie „Hinzufügen“ an.

Es erscheint ein kleineres Fenster wie in Abbildung 45 gezeigt.

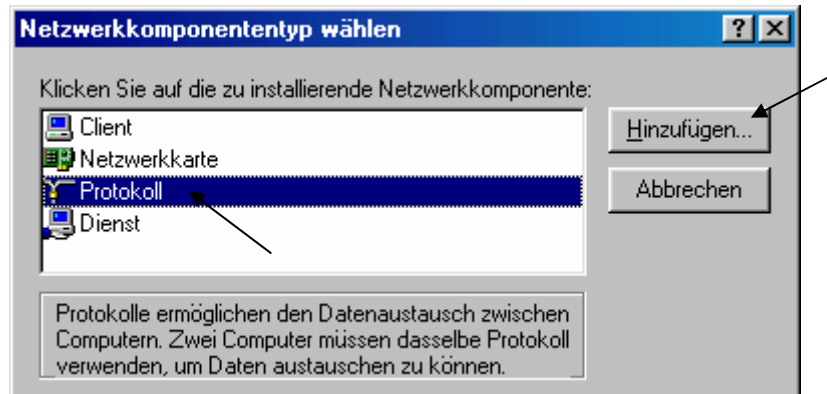


Abbildung 45: Netzwerkkomponententyp wählen

Hier klicken Sie einmal auf Protokoll und klicken dann auf „Hinzufügen“. Es öffnet sich ein neues Fenster.

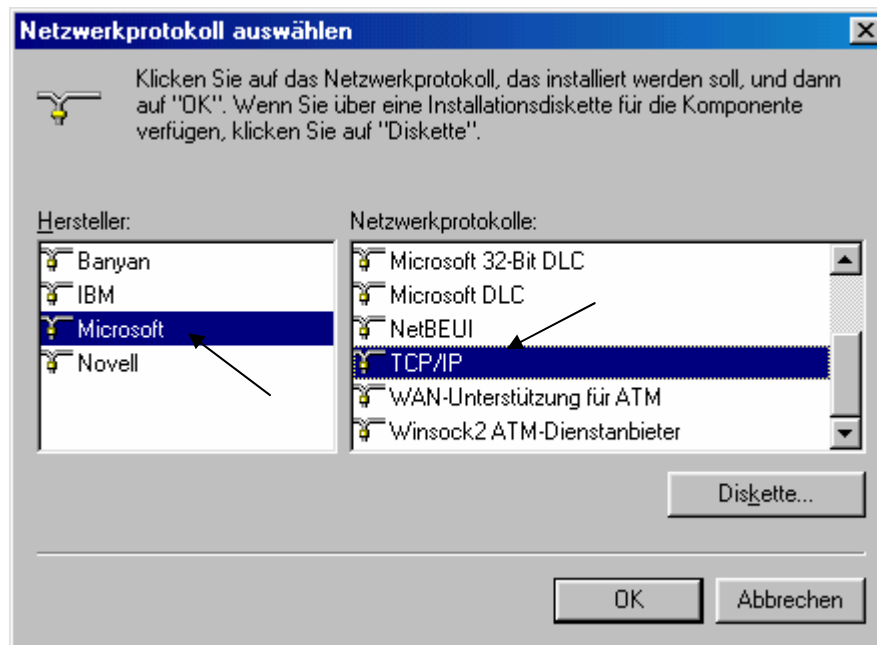


Abbildung 46: Netzwerk starten

Hier klicken Sie wie in oben stehender Abbildung gezeigt auf den Eintrag „Microsoft“ und suchen sich im linken Kasten den Eintrag „TCP/IP“. Diesen klicken sie an und bestätigen Ihre Wahl mit „OK“. Daraufhin wird TCP/IP in Ihre Netzwerkeigenschaften eingebunden. Die Aufforderung zu einem Neustart bestätigen Sie wieder mit „OK“.

Damit ist TCP/IP bei Ihnen installiert. Fahren Sie nun mit den Anweisungen fort, wie sie in Kapitel 3.2 sind.

5.3 Windows XP – Oberfläche einstellen

Bei Windows XP hat der Benutzer die Möglichkeit, die Benutzeroberfläche individuell einzustellen. Im Folgenden wird beschrieben, welche Einstellungen vorzunehmen sind, damit die Benutzeroberfläche mit den in dieser Beschreibung gezeigten Abbildungen von Windows XP übereinstimmt.

Bewegen Sie die Maus unten auf den blauen Balken neben dem grünen „Start“-Symbol. Klicken Sie auf die rechte Maustaste und klicken Sie dann im sich öffnenden Menü auf „Eigenschaften“.



Abbildung 47: Eigenschaften von Taskleiste und Startmenü

Klicken Sie oben auf den Karteikartenreiter „Startmenü“. Klicken Sie nun in den blauen Kreis vor „Klassisches Startmenü“. Hier erscheint ein grüner Punkt. Klicken Sie auf „OK“, um Ihre Wahl zu bestätigen.

Führen Sie nun den Mauszeiger auf eine Stelle, wo sich kein Icon befindet. Klicken Sie auch hier auf die rechte Maustaste und klicken Sie dann im sich öffnenden Menü auf „Eigenschaften“.

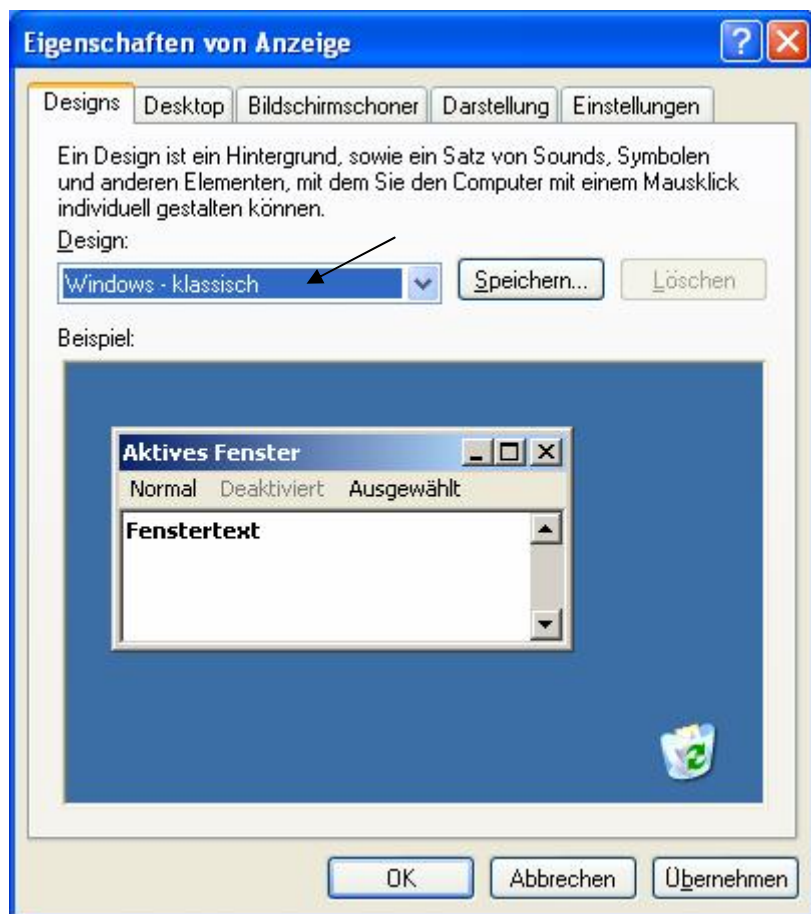


Abbildung 48: Eigenschaften von Anzeige

Klicken Sie links neben „Speichern“ auf den blauen, nach unten zeigenden Pfeil. Klicken Sie mit der Maus auf den Eintrag „Windows – klassisch“. Klicken Sie auf „OK“.

Hiermit haben Sie die Oberfläche und den Aufbau der Menüs so eingestellt, wie sie den Abbildungen dieser Beschreibung entsprechen.

6 Glossar

Doppelklick	Klicken Sie zweimal kurz hintereinander mit der linken Maustaste
Firewall	Verhindert den Zugriff von außen auf Ihren PC
Hub	Gerät zum Vernetzen von mehreren Computern
Icon	Symbol auf dem Desktop
Internet-Browser	Programm, um Internetseiten anzuschauen
Powerline	Verfahren zum Übertragen von Daten auf elektrischen Leitungen
Repeater	Verstärkt das ankommende Powerline-Signal
Piper-Box	Powerline-Endgerät zum Anschluss an den Computer