House of Nations			
Bürgermeister-Reuter-Stiftung			Bürgermeister Reuter Soziale Dienste gGmbH
☐ Keithstr. 36	☐ WMH Lynarstr. 5	☐ PHH Genter Str. 53	☐ Brunnenstr. 129-130
☐ ERH Triftstr 67, 67 A/Sparrstr. 9		☐ Alfred-Jung-Str. 12 und 14	☐ Hanielweg 21-23

Rat und Hilfe bei der Nutzung des WLANs der Bürgermeister Reuter Stiftung

Nachfolgend finden Sie Lösungen für die häufigsten Probleme, die bei der Benutzung eines Public Spot auftreten können. Bei Problemen mit der Verbindung sollten Sie zunächst folgende Schritte befolgen:

- WLAN-Adapter deaktivieren und aktivieren
- DHCP am WLAN-Adapter aktivieren bzw. überprüfen (feste IP-Adresse funktioniert nicht)
- Virenscanner temporär deaktivieren
- Alternativen Browser verwenden (Firefox, Chrome)
- Bei Windowsrechnern Netzwerkprofil wechseln auf "Arbeitsplatznetzwerk"
- Beim Suchen des Netzwerkes etwas warten

Die Anmeldeseite des Public Spot erscheint nicht

Der Internet-Zugang muss so eingestellt sein, dass er direkt über den WLAN-Adapter und nicht über eine DFÜ-Einwahlverbindung erfolgt.

- Prüfen Sie daher die Verbindungseinstellungen in Ihrem Web-Browser. Wenn Sie einen Microsoft Internet Explorer verwenden, so müssen unter:

„Extras > Internetoptionen > Verbindungen“ die eingetragenen **DFÜ-Konfigurationen deaktiviert** sein.

Der Internet-Zugang muss direkt erfolgen, also ohne Umweg über einen Proxy-Server. Beim Microsoft Internet Explorer schalten Sie dazu die Verwendung des Proxy-Servers im Menü:

„Extras > Internetoptionen >Verbindungen > LAN-Einstellungen…“ aus.

- Prüfen Sie, ob Ihr WLAN-Adapter den Public Spot des Betreibers überhaupt finden kann. Für die Suche nach einer Basis-Station bietet Ihr WLAN-Adapter geeignete Hilfsmittel an.
- Prüfen Sie, ob Sie Ihren WLAN-Adapter ausreichend für den Zugang zum Public-Spot-WLAN konfiguriert haben:
- Prüfen Sie, ob Ihr Mobilgerät auf den automatischen Bezug einer IP-Adresse (DHCP) eingeschaltet ist. Ihm darf keine feste IP-Adresse zugewiesen sein!

Wenn Ihr Mobilgerät auf eine feste IP-Adresse konfiguriert ist, dann kann durch die Umstellung auf den automatischen Adressbezug per DHCP der Verlust wichtiger Konfigurationswerte ausgelöst werden.

- **Notieren Sie sich vor der Umstellung alle Werte, die in den Netzwerkeinstellungen aufgeführt sind (IP-Adresse, Standard-Gateway, DNS-Server usw.).**

Die Anmeldung funktioniert nicht

Achten Sie auf die vollständige und richtige Eingabe der Benutzerdaten. Bei allen Eingaben ist auf korrekte Groß- und Kleinschreibung zu achten.

Zugriff auf den Public Spot

Ist die Feststelltaste (CAPS-LOCK) an Ihrem Gerät aktiviert? Dadurch wird die Groß- und Kleinschreibung vertauscht. Deaktivieren Sie die Feststelltaste und wiederholen Sie die Eingabe Ihrer Anmeldedaten

Es sind keine weiteren Anmeldeversuche mehr möglich

Wenn der Public Spot nach einer Reihe von erfolglosen Anmeldeversuchen die Kommunikation mit Ihnen abbricht, so deaktivieren Sie für mindestens 60 Sekunden den WLAN-Adapter (oder Ihr komplettes Gerät), und versuchen Sie es danach erneut.

Das Sitzungsinformations-Fenster wird nicht angezeigt

Zur Anzeige des Sitzungsinformations-Fensters geben Sie in der Adresszeile Ihres Web-Browsers folgende Zeile ein: http://192.168.15.1/authen/status/

Der Public Spot fordert ohne Grund die Neuanmeldung

Beim Wechsel in den Funkbereich einer anderen Basis-Station (Roaming) wird die erneute Anmeldung erforderlich. Wenn Sie sich im Überschneidungsbereich zweier Basis-Stationen befinden, kann es sogar zu einem regelmäßigen Verbindungswechsel zwischen beiden Basis-Stationen kommen.

House of Nations			
Bürgermeister-Reuter-Stiftung			Bürgermeister Reuter Soziale Dienste gGmbH
☐ Keithstr. 36	☐ WMH Lynarstr. 5	☐ PHH Genter Str. 53	☐ Brunnenstr. 129-130
☐ ERH Triftstr 67, 67 A/Sparrstr. 9		☐ Alfred-Jung-Str. 12 und 14	☐ Hanielweg 21-23

CHECKLISTE WLAN

Bevor Sie mit der Checkliste beginnen, lesen Sie bitte das Dokument „Rat und Hilfe bei der Nutzung des WLAN's (FAQ) der Bürgermeister-Reuter-Stiftung" (Seite 1/2). Womöglich finden Sie dort bereits die Lösung Ihres Problems.

1.	Ist der WLAN-Adapter eingeschaltet?	☐ Ja	☐ Nein
2.	Wenn ja, bitte den Adapter deaktivieren und wieder aktivieren:	☐ durchgeführt	
3.	Ist die Verbindung mit einem anderen Gerät möglich?	☐ Ja	☐ Nein
	a) Wenn **ja**, bitte die Verbindung mit dem Netzwerk auf dem Mieter-PC neu einrichten und etwas bei der Suche des Netzwerkes warten.	☐ Funktioniert	☐ Funktioniert nicht
	b) Wenn **nein**, füllen Sie bitte den beiliegenden Fragebogen aus.	☐ ausgefüllt	
4.	Sollte die Verbindung funktionieren, aber das Hauptgerät die Verbindung nicht ermöglichen, bitte mit der Checkliste fortfahren.		
5.	Sollte ein Windows-PC verwendet werden, sollte dem Netzwerk das Profil „Arbeitsplatznetzwerk" zugewiesen sein?	☐ ist bereits zugewiesen	☐ wurde zugewiesen
6.	Der DHCP sollte an dem Adapter aktiviert sein?	☐ ist bereits aktiviert	☐ wurde aktiviert
7.	Ist ein alternativer Browser auf dem Gerät installiert?	☐ Ja	☐ Nein
	a) Wenn **ja**, bitte einen den alternativen Browser testen.	☐ durchgeführt	
8.	Testweise den Virenscanner deaktivieren und erneut die Verbindung zum WLAN aufbauen.		☐ durchgeführt
9.	Sollte all dies nicht geholfen haben, füllen Sie bitte den nachfolgenden Fragebogen aus.		☐ ausgefüllt

Fragebogen WLAN

Apartment Nr.		
Um was für einen Computer handelt es sich?		
Hersteller		
Modell		
WLAN-Adapter		
Welche IP-Adresse wird dem Adapter zugewiesen?		
MAC-Adresse des Adapters		
Betriebssystem (bitte mit Versionsnummer)		
Browser		
Hat Ihr Endgerät eine WIFI-Zertifizierung?		☐ Ja ☐ Nein
Wann hat das Netzwerk zuletzt funktioniert		
Befindet sich ein Repeater im Apartment?		

Bitte geben Sie den ausgefüllten Fragebogen an Ihren Objektverwalter/Kundenbetreuer. Vielen Dank!