



Willkommen! Wir sind bemüht, Ihnen den Start mit MSN so einfach wie möglich zu machen. Nur Mut! Wir sind stets bereit, Ihnen bei diesen lästigen Verbindungsproblemen zu helfen.



Das Wichtigste zuerst



Lösen der häufigsten Verbindungsprobleme



Telefonnummern der Mitgliederunterstützung



Hilfe zu anderen Themen

Anmerkung: Wenn Sie diese Hilfedatei schließen, kehren Sie nicht automatisch zu MSN-Setup zurück. Um zu MSN-Setup zurückzukehren, legen Sie nochmals die CD ein. Setup sollte nun automatisch starten. Sie können aber auch auf das Symbol **Arbeitsplatz** klicken und dann auf Ihr CD-Laufwerk doppelklicken, um MSN-Setup neu zu starten.

Probleme beim Herstellen einer Verbindung mit MSN?

Bevor wir irgendetwas anderes unternehmen, lassen Sie uns einige einfache Dinge überprüfen. In Ordnung?



In Ordnung!

Wie sind Sie mit dem Internet verbunden?



Ich verwende ein Modem.



Ich verwende eine LAN-Verbindung.

Verwenden eines LANs zur Verbindung mit MSN

Zur Zeit (November 1996) funktioniert MSN mit den meisten LAN-Verbindungen nicht. Um sich mit MSN über ein LAN zu verbinden, müssen Sie eine Internet-Verbindung verwenden, die das MSN Membership System-Protokoll unterstützt. Dieses ist momentan auf router-basierte oder Remote Winsock-basierte Internet-Verbindungen beschränkt. HTTP Proxy-Server unterstützen dieses Leistungsmerkmal zur Zeit nicht. Es ist uns klar, dass dies für viele von Ihnen ein nützliches Feature ist. Wir arbeiten daher an seiner Realisierung.

Wenn Sie sich mit MSN verbinden können, können Sie den Entwicklungsstand in Erfahrung bringen, indem Sie im Bereich "Antworten auf Fragen zu MSN", der sich über das Fragezeichen im MSN Programm-Viewer erreichen lässt, nach "LAN-Verbindung" suchen. Wenn keine Verbindung mit MSN möglich ist, können Sie den Technischen Support von MSN anrufen. Sie können die Rufnummern der Mitgliederunterstützung anzeigen, indem Sie im oberen Teil dieses Bildschirms auf "Inhalt" und dann auf "Mitgliederunterstützungsnummern" klicken.

Bitten Sie um Hilfe...

Wenden Sie sich an Ihre Netzwerkadministration. Diese kann Ihnen möglicherweise dabei helfen, den Zugang einzurichten.

Seien Sie aber beruhigt: Wir sind für Sie da, falls dies nötig sein sollte.

Wenn Sie ein externes Modem verwenden, muss es eingeschaltet sein.

Extern oder nicht, es muss auf jeden Fall mit der Telefondose verbunden sein. Ist dies der Fall?



Ja

Funktioniert die Telefondose?

Nehmen Sie ein gewöhnliches Telefon, und schließen Sie es an.

Hören Sie das Freizeichen?



Ja



Nein

Sie müssen die Telefondose entweder reparieren oder eine funktionierende finden...

Seien Sie aber beruhigt: Wir sind für Sie da, falls dies nötig sein sollte.

Großartig! Da Sie aber immer noch keine Verbindung herstellen können, muss es sich um ein Modem- oder Softwareproblem handeln.

Sollen wir es gemeinsam beheben?



In Ordnung!

Funktioniert das Modem?

Windows 95 bietet einen sehr nützlichen Ratgeber bei Modemproblemen. So zeigen Sie ihn an:

Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Hilfe**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Index**.

Suchen Sie in der Themenliste nach "Modems, Fehlerbehebung".

Markieren Sie das Thema.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anzeigen**.

Konnte der Ratgeber helfen?



Ja, ich kann auf MSN zugreifen.



Nein, das Modem funktioniert nicht.



Das Modem funktioniert zwar, aber ich kann immer noch nicht auf MSN zugreifen.

MSN-Verbindungsfehlerbehebung

Sie haben erreicht, dass Ihr Modem und Ihre Telefondose funktionieren bzw. Ihr Computer ordnungsgemäß für die Verwendung eines LANs (Lokales Netzwerk) eingerichtet ist. Sie haben aber immer noch Probleme, eine Verbindung herzustellen, bzw. die Verbindung mit MSN aufrechtzuerhalten. Schauen Sie sich die folgende Liste der Symptome an, und klicken Sie auf das für Ihren Fall zutreffende Symbol. Probieren Sie dann die vorgeschlagenen Schritte aus, die das Problem beheben sollten.



Ich höre ein Besetzzeichen.



Ich erhalte die Meldung, dass das Modem nicht vorhanden, nicht angeschlossen oder außer Betrieb ist.



Ich höre eine Fehleransage der Telefongesellschaft.



Mein Modem trennt die Verbindung, während ich MSN verwende.



Ich habe Probleme, die Verbindung über einen anderen Internet-Dienstanbieter herzustellen.

Ich sehe auf meinem Bildschirm diese Meldung:



"Die gewählten Zugangsnummern sind besetzt."



"Die Netzwerkverbindung kann nicht hergestellt werden."



"Der Remote Server hat die Verbindung getrennt."



"Das MSN-Data Center wurde nicht gefunden."



"Die Modemverbindung kann nicht hergestellt werden."



"Kann Trägersignal nicht finden"



"Kein Freizeichen"




"Die Mitglieds-ID oder das Kennwort ist ungültig"



"Die Internet Site www.msn.com wurde nicht gefunden" oder "Die Verbindung mit dem

 Internet kann nicht hergestellt werden."

 "Fehlerstatus Maschinen nicht gestattet"

"Falsche Informationen angegeben"

Wiederholen Sie den Anruf.

Vielleicht ist lediglich die Telefonleitung belegt. Dies ist sehr wahrscheinlich, insbesondere, wenn Sie sich vom selben Computer, Standort und Modem bereits erfolgreich mit MSN verbunden haben.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Probieren Sie eine andere lokale Zugangsnummer für Ihren Standort aus.

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.  [Wie geht das?](#)

Klicken Sie auf **Zugangsnummern**.

Klicken Sie für Ihre Haupt- und Ersatznummern auf **Ändern**.

Wählen Sie Ihr Land und Bundesland aus.

Trifft die verwendete Nummer für Ihr Ortsnetz zu?

Wenn eine andere lokale Rufnummer verfügbar ist, klicken Sie darauf.

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie ein weiteres Mal auf **OK**.

Und ein letztes Mal.

Versuchen Sie erneut, eine Verbindung mit MSN herzustellen.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Löschen Sie die zwei MSN Connectoide im DFÜ-Netzwerk.

Doppelklicken Sie auf das Symbol **Arbeitsplatz** auf Ihrem Desktop.

Doppelklicken Sie auf **DFÜ-Netzwerk**.

Klicken Sie auf das Symbol **The Microsoft Network** und dann im Menü **Datei** auf **Löschen**.

Klicken Sie auf das Symbol **The Microsoft Network (Backup)** und dann im Menü **Datei** auf **Löschen**.

Die Connectoide werden automatisch neu installiert, wenn Sie sich mit MSN verbinden.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, und ich konnte mich verbinden.




Nein. Und was nun?

Überprüfen Sie Ihre Standorteinstellungen

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.  [Wie geht das?](#)

Klicken Sie auf **Wahlparameter**.

Überprüfen Sie die Ortskennzahl. Ist sie richtig?

Überprüfen Sie die Amtskennzahl. Ist sie richtig?  [Woher weiß ich das?](#)

Verwendet Ihr Telefon Ton- oder Impulswahl?  [Woher weiß ich das?](#)

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie auf **OK**.

Versuchen Sie erneut, eine Verbindung mit MSN herzustellen.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Achten Sie auf Klingel- und Modemtöne

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.  [Wie geht das?](#)

Prüfen Sie die unter **Gewählte Nummer** aufgelistete Rufnummer.

Wählen Sie die Nummer über Ihr Telefon exakt so, wie diese angegeben ist.

Läutete das Telefon (auf der Gegenseite)?

Hörten Sie einen Modemton?



Ich hörte das Telefon läuten und einen Modemton.



Ich hörte das Telefon läuten, ein Modem antwortete jedoch nicht.



Ich hörte weder das Telefon läuten noch einen Modemton.

Überprüfen Sie die Anforderungen Ihres Telefonsystems.

Ihr Telefon oder Ihre Firma läßt möglicherweise diese Art von externem Ruf nicht zu oder erfordert eine Amtskennzahl, wie z.B. die 0. Wenden Sie sich an die örtliche Niederlassung der Telefongesellschaft oder an die für Ihr Telefonsystem zuständige Stelle.

Wenn Sie eine Amtskennzahl hinzufügen müssen, gehen Sie wie folgt vor:

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.  [Wie geht das?](#)

Klicken Sie auf **Wahlparameter**.

Geben Sie unter **Wahlparameter für diesen Standort** die Kennzahl in die Felder **Amtskennzahl ist...** ein.

Klicken Sie auf **OK**.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die Einstellungen für Fehler- und Datenflusskontrolle.

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.

Klicken Sie auf **Modemeinstellungen**.

Stellen Sie sicher, dass **Nur mit dieser Geschwindigkeit verbinden** nicht aktiviert ist.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.

Klicken Sie auf **Erweitert**.

Die Einstellungen auf dieser Registerkarte sollten wie folgt sein:

Fehlerkontrolle und **Datenkomprimierung** sind aktiviert.

Für Verbindung notwendig ist NICHT aktiviert.

Datenflusskontrolle und **Hardware (RTS/CTS)** sind aktiviert.

ANMERKUNG: Wenn die Einstellungen für Fehler- und Datenflusskontrolle nicht verfügbar sind, wenden Sie sich an die [Mitgliederunterstützung](#).

Klicken Sie auf **Protokolldatei aufzeichnen**. Diese Datei namens **Modemlog.txt** zeichnet auf, was geschieht, sobald Sie versuchen, sich anzumelden. Sie ist hilfreich für den Fall, dass Sie die Mitgliederunterstützung anrufen müssen. Sie finden sie in Ihrem Ordner **Windows**.

Versuchen Sie erneut, eine Verbindung mit MSN herzustellen.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Führen Sie die Modemdiagnosen aus, und stellen Sie die maximale Geschwindigkeit ein.

Schließen Sie alle Programme, die den zur Zeit für MSN ausgewählten COM-Anschluss verwenden.

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **Modems**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Diagnose**.

Klicken Sie auf den Anschluss, mit dem Ihr Modem verbunden ist.

Klicken Sie auf **Details**.

Notieren Sie den Wert für **Maximale Geschwindigkeit**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.

Markieren Sie das Modem.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Eigenschaften**.

Falls die **Maximale Geschwindigkeit** höher eingestellt ist als die höchste von Ihrem Modem erzielbare, wählen Sie die Geschwindigkeit aus, die Sie beim Klicken auf **Details** ermittelt haben. Stimmen die Einstellungen überein, versuchen Sie für **Maximale Geschwindigkeit** einen niedrigeren Wert. Dies kann notwendig sein, wenn Modem oder COM-Anschluss (im Falle eines externen Modems) Probleme mit der theoretischen Höchstgeschwindigkeit haben.

ANMERKUNG: Ihre Auswahlmöglichkeiten sind hier in Baud aufgelistet. Die Geschwindigkeit unter **Details** war in kBaud (Tausend Bits pro Sekunde) angegeben. 115 kBaud entsprechen daher 115200. Verwechseln Sie diese Zahl nicht mit der Übertragungsgeschwindigkeit des Modems über die Telefonleitung. Es handelt sich vielmehr um die Geschwindigkeit von Computer zu Modem.

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie nochmals auf **OK**.

Machen Sie jetzt erst einmal eine Pause, Sie haben es sich verdient!

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die COM-Anschlusseinstellungen.

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **System**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte-Manager**.

Doppelklicken Sie auf **Anschlüsse**.

Klicken Sie auf den COM-Anschluss, mit dem Ihr Modem verbunden ist.

Klicken Sie auf **Eigenschaften**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Anschlusseinstellungen**.

Wählen Sie unter **Bits pro Sekunde** die Geschwindigkeit aus, die Sie bei Ihrem letzten Verbindungsversuch unter **Details** ermittelt haben.

Stellen Sie **Protokoll** auf **Hardware** ein.

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie ein weiteres Mal auf **OK**.

Versuchen Sie erneut, eine Verbindung mit MSN herzustellen.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.




Nein. Was nun?

Überprüfen Sie Ihre Standorteinstellungen.

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.  [Wie geht das?](#)

Klicken Sie auf **Wahlparameter**.

Überprüfen Sie die Ortskennzahl. Ist sie richtig?

Überprüfen Sie die Amtskennzahl. Ist sie richtig?  [Woher weiß ich das?](#)

Verwendet Ihr Telefon Ton- oder Impulswahl?  [Woher weiß ich das?](#)

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie auf **OK**.

Versuchen Sie erneut, eine Verbindung mit MSN herzustellen.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die Einstellungen für Fehler- und Datenflusskontrolle.

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.

Klicken Sie auf **Modemeinstellungen**.

Stellen Sie sicher, dass **Nur mit dieser Geschwindigkeit verbinden** nicht aktiviert ist.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.

Klicken Sie auf **Erweitert**.

Die Einstellungen auf dieser Registerkarte sollten wie folgt sein:

Fehlerkontrolle und **Datenkomprimierung** sind aktiviert.

Für Verbindung notwendig ist NICHT aktiviert.

Datenflusskontrolle und **Hardware (RTS/CTS)** sind aktiviert.

ANMERKUNG: Wenn die Einstellungen für Fehler- und Datenflusskontrolle nicht verfügbar sind, wenden Sie sich an die [Mitgliederunterstützung](#).

Klicken Sie auf **Protokolldatei aufzeichnen**. Diese Datei mit dem Namen **Modemlog.txt** zeichnet auf, was geschieht, wenn Sie versuchen, sich anzumelden. Sie ist hilfreich, falls Sie die Mitgliederunterstützung anrufen müssen. Sie finden sie in Ihrem **Windows-Ordner**.

Versuchen Sie erneut, eine Verbindung mit MSN herzustellen.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Führen Sie die Modemdiagnose aus, und stellen Sie die maximale Geschwindigkeit ein.

Schließen Sie alle Programme, die den zur Zeit für MSN ausgewählten COM-Anschluss verwenden.

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **Modems**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Diagnose**.

Klicken Sie auf den Anschluss, mit dem Ihr Modem verbunden ist.

Klicken Sie auf **Details**.

Notieren Sie den Wert für **Maximale Geschwindigkeit**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.

Markieren Sie das Modem.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Eigenschaften**.

Wenn **Maximale Geschwindigkeit** auf eine höhere als die höchste von Ihrem Modem erzielbare Geschwindigkeit eingestellt ist, wählen Sie die Geschwindigkeit aus, die Sie beim Klicken auf **Details** ermittelt haben. Stimmen die Einstellungen überein, versuchen Sie es mit einem niedrigeren Wert für **Maximale Geschwindigkeit**. Dies kann notwendig sein, wenn Modem oder COM-Anschluss (im Falle eines externen Modems) Probleme mit seiner theoretischen Höchstgeschwindigkeit haben.

ANMERKUNG: Ihre Auswahlmöglichkeiten sind hier in Baud aufgelistet. Die Geschwindigkeit unter **Details** war in kBaud (Tausend Bits pro Sekunde) angegeben. 115 kBaud entsprechen daher 115200. Verwechseln Sie diese Zahl nicht mit der Übertragungsgeschwindigkeit des Modems über die Telefonleitung. Es handelt sich vielmehr um die Geschwindigkeit von Computer zu Modem.

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie nochmals auf **OK**.

Machen Sie jetzt erst einmal eine Pause, Sie haben es sich verdient!

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.




Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die TCP/IP-Anschlusseinstellungen (was auch immer das ist).

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **Netzwerk**.

Stellen Sie sicher, dass unter **Die folgenden Netzwerkkomponenten sind installiert** die Einträge **DFÜ-Adapter** und **TCP/IP** aufgelistet sind (oder **TCP/IP->DFÜ-Adapter**, falls Sie eine Netzwerkkarte verwenden). Wenn diese nicht installiert sind, holen Sie dies mit Hilfe des Internet-Setup-Assistenten nach.  [Wie geht das?](#)

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Verwenden Sie zwei Netzwerkkarten?

Wenn nicht, wenden Sie sich bitte an die [Mitgliederunterstützung](#) .

Wenn ja, deaktivieren Sie TCP/IP für eine der Karten (oder bitten Sie den Netzwerk-Support darum).

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.




Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die Winsock-Dateien auf Konflikte.

ANMERKUNG: Für diesen Schritt benötigen Sie die Original-Windows 95-Disketten oder -CD.

UND NOCH ETWAS: Bleiben Sie bei Laune. Es könnte schlimmer sein.

Verwenden Sie im Startmenü den Befehl **Suchen**, um nach der Datei **winsock.dll** zu suchen.  [Wie geht das?](#)

Überprüfen Sie die gefundenen Dateien. **Winsock.dll** sollte nur im Ordner **Windows/System** vorhanden sein.

Andere Versionen von **Winsock.dll** in anderen Ordnern können Konflikte verursachen. Entfernen Sie die anderen Versionen, oder stellen Sie sicher, dass sich ihre Position nicht in der Anweisung **Path** in **Autoexec.bat** (in Ihrem Stammverzeichnis gespeichert) befindet.

Installieren Sie **Winsock.dll** erneut von Ihren Original-Windows 95-Disketten oder der Windows 95-CD in den Ordner **Windows\System**. Gehen Sie dazu wie folgt vor:


Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Hilfe**.

Geben Sie "Installieren" ein, und markieren Sie "Windows-Komponenten".

Klicken Sie auf **Anzeigen**.

Folgen Sie der Anleitung, und installieren Sie die Komponente **Verbindungen** neu.

Verwenden Sie im Startmenü den Befehl **Suchen**, um nach den Dateien **Wsock32.dll** und **Wsock.vxd** zu suchen.  [Wie geht das?](#)

Stellen Sie sicher, dass sich die beiden Dateien im Ordner **Windows/System** und sonst nirgends auf Ihrer Festplatte befinden. Benennen Sie gegebenenfalls andere Versionen um; löschen Sie sie nicht. Sie werden möglicherweise von anderer Internet Software benötigt.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?




Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.




Nein. Was nun?

Suchen Sie nach weiteren Win.com-Dateien.

Verwenden Sie im Startmenü den Befehl **Suchen**, um nach der Datei **win.com** zu suchen.  [Wie geht das?](#)

Es sollte nur eine Datei **Win.com** vorhanden sein, und zwar im Ordner **Windows**. Benennen Sie gegebenenfalls andere Kopien um.

Starten Sie den Computer neu.  [Wie geht das?](#)

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Entfernen Sie das DFÜ-Netzwerk, und installieren Sie es neu.

ANMERKUNG: Für diesen Schritt benötigen Sie die Original-Windows 95-Disketten oder -CD.

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **Software**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Windows-Setup**.

Klicken Sie auf **Verbindungen**.

Klicken Sie auf **Details**.

Klicken Sie auf das Häkchen neben **DFÜ-Netzwerk**.

Klicken Sie auf **Ja**.

Fahren Sie den Computer herunter, um sicherzustellen, dass die alten Einstellungen gelöscht werden.

Fahren Sie das System wieder hoch, und gehen Sie zurück in die **Systemsteuerung**. Doppelklicken Sie erneut auf **Software**.

Klicken Sie wieder auf die Registerkarte **Windows-Setup**.

Klicken Sie auf das Kästchen neben **DFÜ-Netzwerk**, um das Häkchen wiederherzustellen.

Klicken Sie auf **OK**.

Folgen Sie der Anleitung, um das DFÜ-Netzwerk neu zu installieren.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.




Nein. Was nun?

Überprüfen Sie Ihre Standorteinstellungen.

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.  [Wie geht das?](#)

Klicken Sie auf **Wahlparameter**.

Überprüfen Sie die Ortskennzahl. Ist sie richtig?

Überprüfen Sie die Amtskennzahl. Ist sie richtig?  [Woher weiß ich das?](#)

Verwendet Ihr Telefon Ton- oder Impulswahl?  [Woher weiß ich das?](#)

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie auf **OK**.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die Einstellungen für Fehler- und Datenflußkontrolle.

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.

Klicken Sie auf **Modemeinstellungen**.

Stellen Sie sicher, dass **Nur mit dieser Geschwindigkeit verbinden** nicht aktiviert ist.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Verbindung**.

Klicken Sie auf **Erweitert**.

Die Einstellungen auf dieser Registerkarte sollten wie folgt sein:

Fehlerkontrolle und **Datenkomprimierung** sind aktiviert.

Für Verbindung notwendig ist NICHT aktiviert.

Datenflußkontrolle und **Hardware (RTS/CTS)** sind aktiviert.

ANMERKUNG: Wenn die Einstellungen für Fehler- und Datenflußkontrolle nicht verfügbar sind, wenden Sie sich an die [Mitgliederunterstützung](#). **Modemlog.text**

Klicken Sie auf **Protokolldatei aufzeichnen**. Diese Datei namens g.txt zeichnet auf, was passiert, wenn Sie versuchen, sich anzumelden. Sie ist hilfreich, wenn Sie die Mitgliederunterstützung anrufen müssen. Sie finden sie in Ihrem Ordner **Windows**.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Führen Sie die Modemdiagnose aus, und stellen Sie die maximale Geschwindigkeit ein.

Schließen Sie alle Programme, die den zur Zeit für MSN ausgewählten COM-Anschluss verwenden.

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **Modems**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Diagnose**.

Klicken Sie auf den Anschluss, mit dem Ihr Modem verbunden ist.

Klicken Sie auf **Details**.

Notieren Sie den Wert für **Maximale Geschwindigkeit**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.

Markieren Sie das Modem.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Eigenschaften**.

Falls die **Maximale Geschwindigkeit** auf eine höhere als die höchste von Ihrem Modem erzielbare Geschwindigkeit eingestellt ist, wählen Sie die Geschwindigkeit aus, die Sie beim Klicken auf **Details** ermittelt haben. Stimmen die Einstellungen überein, versuchen Sie es mit einem niedrigeren Wert für **Maximale Geschwindigkeit**. Dies kann notwendig sein, wenn Modem oder COM-Anschluss (im Falle eines externen Modems) Probleme mit der theoretischen Höchstgeschwindigkeit haben.

ANMERKUNG: Ihre Auswahlmöglichkeiten sind hier in Baud aufgelistet. Die Geschwindigkeit unter **Details** war in kBaud (Tausend Bits pro Sekunde) angegeben. 115 kBaud entsprechen daher 115200. Verwechseln Sie diese Zahl nicht mit der Übertragungsgeschwindigkeit des Modems über die Telefonleitung. Es handelt sich vielmehr um die Geschwindigkeit von Computer zu Modem.

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie nochmals auf **OK**.

Machen Sie jetzt erst einmal eine Pause, Sie haben es sich verdient!

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die COM-Anschlusseinstellungen.

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **System**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte-Manager**.

Doppelklicken Sie auf **Anschlüsse**.

Klicken Sie auf den COM-Anschluss, mit dem Ihr Modem verbunden ist.

Klicken Sie auf **Eigenschaften**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Anschlußeseinstellungen**.

Wählen Sie unter **Bits pro Sekunde** die Geschwindigkeit aus, die Sie bei Ihrem letzten Verbindungsversuch unter **Details** ermittelt haben.

Stellen Sie **Protokoll** auf **Hardware** ein.

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie nochmals auf **OK**.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Schließen Sie alle Programme.

Schließen Sie alle Programme, die möglicherweise den zur Zeit von MSN ausgewählten COM-Anschluss verwenden, wie z.B. Fax-Software, Voice Mail, HyperTerminal oder Wahlhilfe.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Starten Sie Ihr externes Modem neu.

Wenn Sie ein externes Modem verwenden, schalten Sie es aus und wieder ein.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Entfernen Sie Ihren Modemtreiber, und installieren Sie ihn neu.

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **Modems**.

Klicken Sie auf das zum Verbinden mit MSN verwendete Modem.

Klicken Sie auf **Entfernen**.

Fahren Sie den Computer herunter, um sicherzustellen, dass die alten Einstellungen gelöscht werden.

Fahren Sie das System wieder hoch, und gehen Sie zurück in die **Systemsteuerung**. Doppelklicken Sie erneut auf **Modems**.

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, und folgen Sie der Anleitung zum Installieren eines neuen Modems.

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass das von Windows 95 erkannte Modem auch das verwendete Modem ist.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Sind Geräte sowohl an COM1 als auch an COM3 bzw. COM2 und COM4 angeschlossen?

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **System**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte-Manager**.

Doppelklicken Sie auf **Anschlüsse (COM und LPT)**.

Prüfen Sie die aufgelisteten Anschlüsse. Sind Geräte sowohl an COM1 als auch an COM3 bzw. COM2 und COM4 angeschlossen?



Ja



Nein. Was nun?

Es liegt ein IRQ-Konflikt vor.

Wenn das Modem mit dem Computer geliefert wurde, wenden Sie sich an den Computerhersteller, oder schlagen Sie in der Dokumentation nach, wie die Anschluss- bzw. IRQ-Einstellung geändert wird. Wenn Sie das Modem separat gekauft haben, wenden Sie sich an den Modemhersteller, oder verwenden Sie das Modemhandbuch, um den Konflikt zu lösen.

Klicken Sie auf **OK**, um die Systemeigenschaften zu schließen.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden, nachdem Sie dieses Problem behoben haben.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.




Nein. Was nun?

Deaktivieren Sie Autostart-Programme.

Mit diesen Verfahren verhindern Sie, dass Programme automatisch starten. So können Sie herausfinden, ob sie möglicherweise das Problem verursachen.

Win.ini:


Verwenden Sie im Startmenü den Befehl **Suchen**, um nach der Datei **Win.ini** zu suchen.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf die im Ordner **Windows** gefundene Kopie von **Win.ini**.

Fügen Sie am Anfang von Zeilen, die mit "load=" oder "run=" beginnen, ein Semikolon (;) ein.

Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Beenden**, und speichern Sie die Datei, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Gruppe "Autostart"

Verwenden Sie im Startmenü den Befehl **Suchen**, um nach dem Ordner **Autostart** zu suchen.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf die im Ordner **Windows** gefundene Kopie von **Autostart**.

Markieren Sie mit dem Shortcut STRG+A alle Symbole im Ordner **Autostart**.

Ziehen Sie zur vorübergehenden Speicherung alle Symbole auf den Desktop.

Starten Sie den Computer neu, und versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden. Vergessen Sie nicht, alle Änderungen rückgängig zu machen, wenn das nicht hilft.

Ist das Problem jetzt behoben?




Ja, ich konnte die Verbindung herstellten.




Nein. Was nun?

Großartig! Jetzt wollen wir den Schuldigen aber einkreisen...

Win.ini

Öffnen Sie **Win.ini** mit Hilfe des zuvor verwendeten Verfahrens.  [Wie geht das?](#)
Entfernen Sie die Semikola vor „load=“ und „run=“, und speichern Sie die Datei.
Starten Sie Ihren Computer neu, und achten Sie darauf, ob das Problem erneut auftritt.
Ist dies der Fall, entfernen Sie die Einträge hinter den Gleichheitszeichen (nachdem Sie sie notiert haben), und fügen Sie einen nach dem anderen wieder ein, bis Sie den finden, der den Fehler verursacht.

Ordner "Autostart"

Öffnen Sie den Ordner **Autostart** mit Hilfe des zuvor verwendeten Verfahrens.  [Wie geht das?](#)
Ziehen Sie die Autostart-Symbole nacheinander vom Desktop in den Ordner **Autostart**, wobei Sie zwischendurch jedesmal den Computer neu starten, bis Sie das Symbol gefunden haben, das den Fehler verursacht.



Ich habe das Problem gefunden.



Ich kann das Problem nicht finden.

Verwenden Sie HyperTerminal.

Starten Sie HyperTerminal.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf eine der drei voreingestellten Verbindungen im Ordner **HyperTerminal**.

Klicken Sie auf **Verbinden**.

Stellte HyperTerminal die Verbindung her?



Ja. Was jetzt?



Nein. Was nun?

Sie müssen sich an den Technischen Support für Windows 95 wenden.

Im Windows 95-Handbuch finden Sie die Rufnummern.

Seien Sie aber beruhigt: Wir sind wieder für Sie da, falls dies nötig sein sollte.

Verwenden Sie die richtige ID und das richtige Kennwort?

Sind Sie sicher?

In diesem Fall ist möglicherweise Ihre Kennwortlistendatei beschädigt.


So erstellen Sie eine neue Kennwortlistendatei

ACHTUNG: BEVOR SIE EINEN DER FOLGENDEN SCHRITTE AUSFÜHREN, VERGEWISSEN SIE SICH ALLER AUF IHREM COMPUTER VERWENDETEN KENNWÖRTER, UND SCHREIBEN SIE SIE AUF. DAS IST ERNST GEMEINT.

Öffnen Sie den Ordner **Windows**.  [Wie geht das?](#)

Suchen Sie die Datei **<Benutzername>.pwl**, wobei **<Benutzername>** der Name ist, den Sie zur Anmeldung verwenden.

Und dies ist der kritische Teil: Löschen oder benennen Sie die Datei um. Sie wird beim Anmelden automatisch neu erstellt.

Starten Sie den Computer neu.  [Wie geht das?](#)

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, und ich konnte mich verbinden



Nein. Und was nun?

Wie verbinden Sie sich mit dem Internet?



Ich verwende ein Modem.



Ich verwende eine LAN-Verbindung.

Sind Sie gerade mit MSN verbunden?

Um auf das Internet und Websites, wie z.B. **www.msn.com**, zuzugreifen, müssen Sie zuerst mit MSN verbunden sein.

Sie können herausfinden, ob Sie mit MSN verbunden sind, indem Sie einen Blick auf die rechte Seite der Windows-Task-Leiste am Fuß des Bildschirms werfen.

Ist da ein MSN- oder Modem-Symbol?



Ja




Nein

Überprüfen Sie Ihre Standorteinstellungen.

Klicken Sie im MSN-Bildschirm **Anmeldung** auf **Einstellungen**.  [Wie geht das?](#)

Klicken Sie auf **Wahlparameter**.

Überprüfen Sie die Ortskennzahl. Ist sie richtig?

Überprüfen Sie die Amtskennzahl. Ist sie richtig?  [Woher weiß ich das?](#)

Verwendet Ihr Telefon Ton- oder Impulswahl?  [Woher weiß ich das?](#)

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie auf **OK**.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Stellen Sie die Verbindung über einen Proxy Server anstatt über ein Modem her?

Ein Proxy Server ist ein Programm, das auf einem Firewall Host ausgeführt wird und Informationen in beiden Richtungen über den Firewall hinaus überträgt.

Ihr Computer zu Hause verwendet keinen Proxy Server (es sei denn, Sie hätten einen installiert).

Ihr Computer an Ihrem Arbeitsplatz könnte jedoch einen verwenden. Nicht alle Proxy Server ermöglichen den Zugang zu MSN. Die MSN-Mitgliederunterstützung kann Ihnen bei der Lösung dieses Problems nicht helfen. Dafür ist Ihr Netzwerk-Support zuständig.



Ja, ich verbinde mich über einen Proxy Server.



Nein, ich verwende keinen Proxy Server.

Überprüfen Sie die Internet Explorer-Eigenschaften, wenn Sie keinen Proxy Server verwenden.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol **Internet Explorer**.

Klicken Sie auf **Eigenschaften**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Verbindung**.

Stellen Sie sicher, dass **Verbindung über einen Proxy Server herstellen** NICHT aktiviert ist.

Klicken Sie auf **OK**.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.




Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die TCP/IP-Anschlusseinstellungen (was auch immer das ist).

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **Netzwerk**.

Stellen Sie sicher, dass unter **Die folgenden Netzwerkkomponenten sind installiert** die Einträge **DFÜ-Adapter** und **TCP/IP** aufgelistet sind (oder **TCP/IP->DFÜ-Adapter**, falls Sie eine Netzwerkkarte verwenden). Wenn diese nicht installiert sind, holen Sie dies mit Hilfe des Internet Setup-Assistenten nach.  [Wie geht das?](#)

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Verwenden Sie zwei Netzwerkkarten?

Wenn nicht, wenden Sie sich bitte an die [Mitgliederunterstützung](#).

Wenn ja, deaktivieren Sie TCP/IP für eine der Karten (oder bitten Sie den Netzwerk-Support darum).

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.




Nein. Was nun?

Überprüfen Sie die Winsock-Dateien auf Konflikte.

ANMERKUNG: Für diesen Schritt benötigen Sie die Original-Windows 95-Disketten oder -CD.

UND NOCH ETWAS: Bleiben Sie bei Laune. Es könnte schlimmer sein.

Verwenden Sie im Startmenü den Befehl **Suchen**, um nach der Datei **winsock.dll** zu suchen.  [Wie geht das?](#)

Überprüfen Sie die gefundenen Dateien. **Winsock.dll** sollte nur im Ordner **Windows/System** vorhanden sein.

Andere Versionen von **Winsock.dll** in anderen Ordnern können Konflikte verursachen. Entfernen Sie die anderen Versionen, oder stellen Sie sicher, dass sich ihre Position nicht in der Anweisung **Path** in **Autoexec.bat** (in Ihrem Stammverzeichnis gespeichert) befindet.

Installieren Sie **Winsock.dll** erneut von Ihren Original-Windows 95-Disketten oder der Windows 95-CD in den Ordner **Windows\System**. Gehen Sie dazu wie folgt vor:


Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Hilfe**.

Geben Sie "Installieren" ein, und markieren Sie "Windows-Komponenten".

Klicken Sie auf **Anzeigen**.

Folgen Sie der Anleitung, und installieren Sie die Komponente **Verbindungen** neu.

Verwenden Sie im Startmenü den Befehl **Suchen**, um nach den Dateien **Wsock32.dll** und **Wsock.vxd** zu suchen.  [Wie geht das?](#)

Stellen Sie sicher, dass sich die beiden Dateien im Ordner **Windows/System** und sonst nirgends auf Ihrer Festplatte befinden. Benennen Sie gegebenenfalls andere Versionen um; löschen Sie sie nicht. Sie werden möglicherweise von anderer Internet Software benötigt.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Entfernen Sie das DFÜ-Netzwerk, und installieren Sie es neu.

ANMERKUNG: Für diesen Schritt benötigen Sie die Original-Windows 95-Disketten oder -CD.

Gehen Sie in die **Systemsteuerung**.  [Wie geht das?](#)

Doppelklicken Sie auf **Software**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Windows-Setup**.

Klicken Sie auf **Verbindungen**.

Klicken Sie auf **Details**.

Klicken Sie auf das Häkchen neben **DFÜ-Netzwerk**.

Klicken Sie auf **Ja**.

Starten Sie den Computer erneut, um sicherzustellen, dass die alten Einstellungen gelöscht werden.

Fahren Sie das System wieder hoch und gehen Sie zurück in die **Systemsteuerung**. Doppelklicken Sie nochmals auf **Software**.

Klicken Sie wieder auf die Registerkarte **Windows-Setup**.

Klicken Sie auf das Kästchen neben **DFÜ-Netzwerk**, um das Häkchen wiederherzustellen.

Klicken Sie auf **OK**.

Folgen Sie der Anleitung, um das DFÜ-Netzwerk neu zu installieren.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Haben Sie kürzlich ein neues Modem angeschlossen?



Ja



Nein

Anpassen des DFÜ-Netzwerks

Wenn Sie ein anderes Modem anschließen, wechselt das DFÜ-Netzwerk nicht automatisch zu dem neuen Modem, da so andere wichtige Informationen verloren gingen.

So ändern Sie die Einstellungen für das neue Modem

Öffnen Sie den Ordner **DFÜ-Netzwerk**.  [Wie geht das?](#)

Markieren Sie die DFÜ-Netzwerk-Verbindungssymbol **The Microsoft Network**.

Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Eigenschaften**.

Klicken Sie unter **Verbinden über** auf die Pfeilschaltfläche, um die Modemliste zu öffnen, und wählen Sie das neue Modem aus.

Versuchen Sie erneut, sich mit MSN zu verbinden.

Ist das Problem jetzt behoben?



Ja, ich konnte die Verbindung herstellen.



Nein. Was nun?

Probieren Sie es mit dem Dienstprogramm Ping.

Versuchen Sie, mit Hilfe des Dienstprogramms Ping die MSN-Website zu erreichen, sobald Sie unter Verwendung der von Ihrem Internet-Dienstanbieter zur Verfügung gestellten Anleitung oder Software mit diesem verbunden sind.

Klicken Sie auf **Start**.

Zeigen Sie auf **Programme**.

Klicken Sie auf **MS-DOS-Eingabeaufforderung**.

Geben Sie an der MS-DOS-Eingabeaufforderung ein:

ping www.msn.com

Wenn Sie die MSN-Website erreichen, wird eine Zeile wie diese angezeigt:

Pinging machine-name IP-address with 32 bytes of data

Auf diese Zeile folgen mehrere Meldungen (normalerweise vier), die so aussehen:

Reply from IP-address: bytes=32 time=17ms TTL=32

Wenn eine Verbindung mit dieser Site nicht möglich ist, wird eine Meldung mit dem Wortlaut "bad IP address" o.ä. angezeigt. Wenden Sie sich bitte an den Technischen Support Ihres Internet-Dienstanbieters. Diesen Support stellt Ihr Dienstanbieter möglicherweise über eine Site im World Wide Web zur Verfügung.

Sobald Sie vollen TCP-Zugang zum Internet haben und die MSN-Website erfolgreich "pingen" können, ist die Anmeldung bei MSN möglich.

Doppelklicken Sie auf das MSN-Symbol auf dem Desktop.

Klicken Sie auf **Einstellungen**.

Wählen Sie **Verbindung über anderen Internet-DFÜ-Dienstanbieter herstellen**.

ANMERKUNG: Nicht alle Internet-Dienstanbieter stellen Standard-TCP/IP-Netzwerkfunktionen und -Software zur Verfügung, die kompatibel mit Windows 95 sind. Wenden Sie sich im Zweifelsfall an den Anbieter.

Weitere Informationen erhalten Sie, indem Sie die Windows 95-Hilfe öffnen und im Index nach "Verbinden mit dem Internet" suchen.

Herzlichen Glückwunsch!

Wir wünschen Ihnen viel Spaß in MSN!

Wenden Sie sich an die Mitgliederunterstützung.

Tja, Sie haben es tapfer versucht, doch haben Sie immer noch Verbindungsprobleme. Keine Angst! Die Mitgliederunterstützung ist immer für Sie bereit. Klicken Sie auf Ihren Standort, um die Rufnummern der Mitgliederunterstützung Ihres Landes anzuzeigen.



USA



Kanada



Europa



Japan und Australien



Anderer

Mitgliederunterstützungsnummern USA

Hilfe bei Verbindungsproblemen und Fehlermeldungen:

Technischer Support	206-635-7019
Technischer Support TDD	206-635-4948

Fragen zu Zahlung, Zurücksetzen des Kennworts und Zugangsnummern:

Kundendienst	813-557-0613
Kundendienst TDD	813-576-6901

Mitgliederunterstützungsnummern Kanada

Hilfe bei Verbindungsproblemen und Fehlermeldungen:

Technischer Support (englisch) 206-635-7019

Technischer Support (französisch) 206-635-7020

Technischer Support TDD (englisch) 206-635-4948

Fragen zu Zahlung, Zurücksetzen des Kennworts und Zugangsnummern:

Kundendienst (englisch) 813-557-0613

Kundendienst (französisch) 813-557-0713

Kundendienst TDD 813-576-6901

Mitgliederunterstützungsnummern Europa

Frankreich	01 43 62 3450
Deutschland	0180 525 7536
Irland	1800 709904
Schweiz (französisch)	155 4719
Schweiz (deutsch)	155 4718
Großbritannien	0345-000-111

Wenn das Land, von dem aus Sie anrufen, nicht aufgeführt ist, können Sie die folgende Nummer anrufen.
Sie erhalten dort Unterstützung in englischer Sprache.

Alle anderen Länder	44 181 247 9042
---------------------	-----------------

Mitgliederunterstützungsnummern Japan und Australien

Japan 044 965 0196

Australien 02 9934 9000

Mitgliederunterstützungsnummern Andere Länder






Wenn das Land, von dem aus Sie anrufen, nicht aufgeführt ist, können Sie eine der untenstehenden Nummern anrufen. Sie erhalten dort Unterstützung in englischer Sprache.

Nord- und Südamerika	1 813 557 0613
Alle anderen Länder	44 181 247 9042

Hilfe zu anderen Themen

Sobald die Verbindung mit MSN hergestellt ist, beginnt das Vergnügen. Und keine Sorge! Wir sind immer noch in der Nähe, um Ihnen zu helfen. Sie finden uns in der MSN-Navigationsleiste ganz rechts. Sie wissen schon, das Fragezeichen innerhalb des Kreises (die Hilfeschaftfläche). Wenn Sie darauf klicken, erhalten Sie sofort Informationen, Ratschläge, Anweisungen und Tipps, wie Sie Ihre Online-Zeit optimal nutzen.

Dies ist ein kurzer Überblick über die Themen, die Sie beim Klicken auf „?“ finden:

-  [Alle Mitgliederservices](#)
-  [Erste Schritte in MSN](#)
-  [Antworten, Support und Hilfe](#)
-  [Prüfen oder Ändern Ihres Kontos](#)
-  [Senden Sie uns Ihr Feedback](#)

Bringt Sie zur Homepage der MSN-Mitgliederservices. Sie ist bestens als Einstieg geeignet. Sie können von dort aus gezielt nach den benötigten Informationen, Hilfethemen und Details suchen.

Diesen Ort sollten Sie aufsuchen, wenn Sie alle Details erfahren oder nur einige kurze Tipps erhalten möchten, bevor Sie loslegen. Er bietet auch eine großartige Gelegenheit, Erfahrungen und Meinungen mit anderen neuen Mitgliedern auszutauschen.

Wenn Sie spezielle Fragen zur Verwendung von MSN haben, stehen die Chancen gut, dass wir die Antworten parat haben. Für den wirklich sehr unwahrscheinlichen Fall, dass wir die Antwort nicht wissen, bieten wir Ihnen eine schnelle Möglichkeit, die Mitgliederunterstützung zu erreichen.

Möchten Sie Buchungen auf Ihrem MSN-Konto überprüfen? Müssen Sie eine Änderung vornehmen (Adresse, Zahlungsmodus, Kennwort usw.)? Hier sind Sie richtig. Sie können sogar Ihre Mitgliedschaft beenden.

Wir sind gespannt auf Ihre Meinung. Wirklich! Teilen Sie uns Ihre Ideen, Ihr Lob und Ihre Beschwerden mit. Sie müssen nur unser praktisches elektronisches Formular ausfüllen und absenden. Sprechen Sie mit uns!

So öffnen Sie das MSN-Fenster Anmeldung

Doppelklicken Sie auf das MSN-Symbol auf dem Desktop.

So finden Sie heraus, ob Ihr Telefon Ton- oder Impulswahl verwendet

Wenn Sie beim Wählen einer Rufnummer Töne unterschiedlicher Höhe hören, verwendet das Telefon Tonwahl.

Wählen Sie nach Möglichkeit eine lokale Rufnummer.

Wenn mehr als eine lokale Rufnummer verfügbar ist, sollten Sie möglicherweise die zweite wählen, da die meisten Teilnehmer dazu neigen, die erste zu wählen.

So gehen Sie in die Systemsteuerung

Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Einstellungen**.

Doppelklicken Sie auf **Systemsteuerung**.

So installieren Sie TCP/IP und den DFÜ-Adapter

Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Klicken Sie auf **Protokoll**.

Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Klicken Sie auf **Microsoft**.

Klicken Sie auf **TCP/IP**.

Klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Klicken Sie auf **Netzwerkkarte**.

Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Klicken Sie auf **Microsoft**.

Klicken Sie auf **DFÜ-Adapter**.

Klicken Sie auf **OK**.

So verwenden Sie die Suchfunktion

Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Suchen**.

Klicken Sie auf **Dateien/Ordner**.

Geben Sie in das Feld **Name** den Dateinamen ein. Wenn Sie nach mehr als einer Datei suchen, trennen Sie die Namen durch ein Komma voneinander.

Klicken Sie auf **Starten**.

So starten Sie Ihren Computer neu

Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Beenden**.

Wählen Sie die Option **Windows neu starten**.

Klicken Sie auf **OK**.

So öffnen Sie den Ordner „Windows“

Doppelklicken Sie auf das Symbol **Arbeitsplatz** auf Ihrem Desktop.

Doppelklicken Sie auf Ihre Festplatte (normalerweise C:).

Doppelklicken Sie auf den Ordner **Windows**.

So starten Sie HyperTerminal

Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Programme**.

Klicken Sie auf **Zubehör**.

Klicken Sie auf **HyperTerminal**.

So öffnen Sie den Ordner „DFÜ-Netzwerk“

Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Programme**.

Klicken Sie auf **Zubehör**.

Klicken Sie auf **DFÜ-Netzwerk**.

So holen Sie eine Amtsleitung

Ihr Telefon oder Ihre Firma benötigt möglicherweise eine zusätzliche Amtskennzahl (z.B. 0). Wenden Sie sich an die Telefongesellschaft oder die für Ihr Telefonsystem zuständige Stelle.

Wenn Sie eine Amtskennzahl hinzufügen müssen, geben Sie sie unter **Wahlparameter für diesen Standort** in die Felder **Amtskennzahl ist...** ein.

So starten Sie den Internet Setup-Assistenten

Klicken Sie auf **Start**.

Klicken Sie auf **Ausführen**.

Geben Sie "Inetwiz" ein (ohne die Anführungszeichen).

