

Inhalt

Allgemein	1
Bekannte Fehler und Lösungen	2
Fehler und Lösungen Windows	2
Dauerschleife "Verbindungsassistent" (Fehler 711).....	2
Connection Manager – Keine HZ-Anzeige.....	2
Konfigurations-Assistent bricht ab.....	2
Fehlerhafte Anzeige im Datenzähler Connection Manager 4.5	3
Connection Manager Installation unter Windows XP Service Pack 3	3
Fehlermeldung: Ihre Sprache wird nicht unterstützt	4
Fehlermeldung: Erst Hörer abnehmen.....	4
Fehlermeldung "Es wurden einige Dateien nicht gefunden, bitte Rebooten Sie Ihr System."	5
SMS-Versand über Connection Manager	5
Connection Manager Fehlermeldung "limited service"	6
Kein Netz mit LaptopCard im Ausland (bis Connection Manager Version 4.0.4)	6
Netzwahl im Connection Manager 4.5.....	6
WLAN nicht möglich (gültig für alle Versionen).....	7
Connection Manager 4.0/WLAN/Windows Vista	7
Verbindung kann nicht hergestellt werden (alle Versionen)	8
PIN konnte nicht geprüft werden.....	8
Keine SIM/UMSIM oder SIM/USIM-Fehler.....	8
Häufige Fehler bei neueren Modellen (2013 – 2017)	9
„Seite kann nicht angezeigt werden“ trotz aktiver Datenverbindung.....	9
Web-GUI kann nicht angezeigt werden / Seite wurde nicht gefunden	10
E3531 verlangt Benutzerdaten	11

Allgemein

Dieses Dokument liefert einige bekannte Fehler, welche bei der Verwendung von Surfsticks auftreten können. Dazu jeweils ein entsprechender Lösungsansatz.

Bekannte Fehler und Lösungen

Fehler und Lösungen Windows

Dauerschleife "Verbindungsassistent" (Fehler 711)

Problem:

Beim Verbindungsaufbau mit dem Mobile Connection Manager erscheint nach einigen Sekunden die **Abfrage "Verbindungsassistent"**.

Wählt man hier die Verbindung "o2 Internet" aus und klickt auf "Verbinden", erscheint die Abfrage nach einigen Sekunden erneut. Unten rechts erscheint die etwas unscheinbare Meldung: "o2 Internet: Der RAS-Administrator kann nicht initialisiert werden. Weitere Informationen finden Sie im Ereignisprotokoll (Fehler: 711)."

Lösung:

Den Windows-Dienst "RAS-Verbindungsverwaltung" starten.

Connection Manager – Keine HZ-Anzeige

Der o2 Mobile Connection Manager (Version 04/2010) unterstützt die Homezone-Anzeige **nicht** (mehr).

Konfigurations-Assistent bricht ab

Problem:

Der Konfigurationsassistent hat Schwierigkeiten mit dem BlueSoleil Bluetooth Stack. Ist die Bluesoleil-Software installiert, aber der Bluetooth-Dongle nicht angeschlossen, dann bricht der Konfigurationsassistent bei der Gerätesuche (manuell oder automatisch) nach einigen Sekunden ab. Ist der Bluetooth-Dongle angeschlossen, läuft der CM-Konfigurations-Assistent korrekt durch. (08.10.2007, Connection Manager 4.0.4, Bluesoleil 2.6.0.9)

Lösung:

Es handelt sich um einen Fehler innerhalb des BlueSoleil-Treibers. Der Dongle muss angeschlossen sein.

Fehlerhafte Anzeige im Datenzähler Connection Manager 4.5

Problem:

Wird der Surf-Stick bzw. die USB-Modemhardware während einer Verbindung und laufendem Connection Manager 4.5 vom PC/Laptop getrennt, stellt der Connection Manager die Datenverbindungen auf den Ursprungswert (vor der Verbindung) zurück.

Nur wenn die Verbindung vorher getrennt wird, bleibt der Status der Datenverbindungen erhalten.

Lösung:

Für Version 4.5 wird es kein Update geben. Der Fehler wird ab Version 4.6 gelöst sein.

Auswirkung:

Der Connection Manager zeigt ggfs. einen geringeren Datenverbrauch an, als tatsächlich verbraucht wurde.

Connection Manager Installation unter Windows XP Service Pack 3

Problem:

Der Connection Manager lässt sich unter Windows XP Service Pack 3 (SP3) nicht installieren. Es erscheint folgende Meldung:

"Die Installation eines wichtigen Updates für Windows XP ist notwendig. Möchten Sie das Update jetzt installieren? Das System muss anschließend neu gestartet werden." Nach dem Neustart erscheint diese Meldung beim Installationsversuch erneut.

Lösung:

Das Fehlerbild tritt unter Windows XP Service Pack 3 auf, wenn auf einem PC parallel der Connection Manager 4.x (für Mobile) und der DSL Connection Manager 1.x installiert werden sollen. Unter Windows XP Service Pack 2 tritt dieser Fehler nicht auf.

1. Windows Service Pack 3 deinstallieren
2. PC neustarten
3. unter Windows Service Pack 2 (SP2) die Connection-Manager installieren
4. PC neustarten

Windows Service Pack 3 installieren

Fehlermeldung: Ihre Sprache wird nicht unterstützt

Problem:

Die Fehlermeldung "Ihre Sprache wird nicht unterstützt" erscheint beim Versuch den Connection Manager zu installieren.

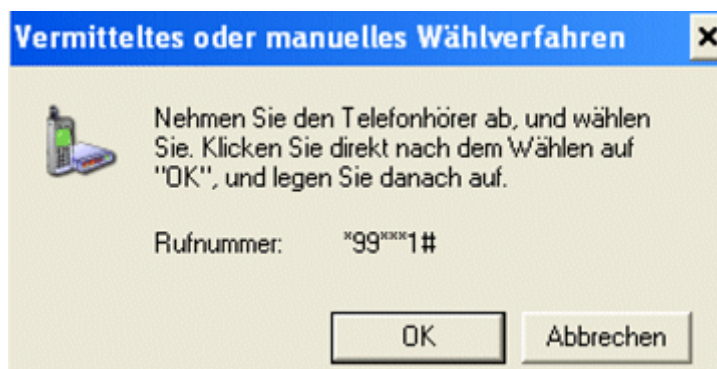
Lösung:

Der Connection Manager unterstützt deutsche und englische Betriebssysteme. Dies funktioniert nicht, wenn ein deutsches oder englisches Sprachpaket installiert wurde (z.B. französisches Betriebssystem mit deutschem Sprachpaket). Betriebssysteme anderer Sprachen funktionieren ebenfalls nicht mit dem Connection Manager.

Fehlermeldung: Erst Hörer abnehmen

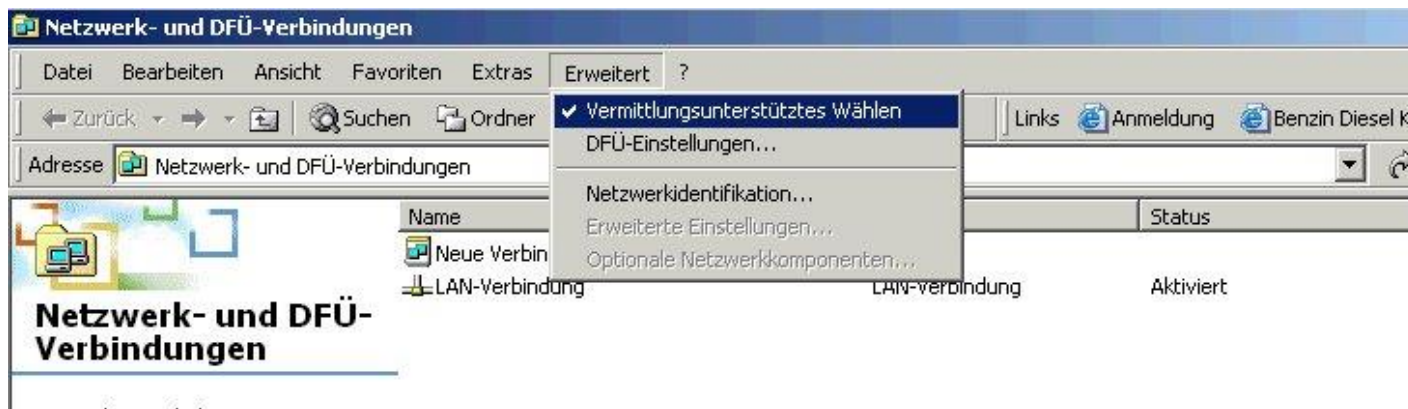
Problem:

Connection Manager will sich einwählen. Nutzer bekommt die Meldung:



Lösung:

Der Haken bei »Vermittlungsunterstütztes Wählen« muss raus.



Fehlermeldung "Es wurden einige Dateien nicht gefunden, bitte Rebooten Sie Ihr System."

Nach der Installation des Connection Managers unter Windows Vista funktioniert das Windows Mediacenter nicht mehr. Fehlermeldung "Es wurden einige Dateien nicht gefunden, bitte Rebooten Sie Ihr System".

Lösung:

Unter "Verwaltung" >> "Dienste" die Windows Media Center Dienste aktivieren

 Windows Media Center Extender-Dienst	Ermöglicht Wi...	Gestartet	Automa...	Lokaler Dienst
 Windows Media Center-Empfängerdienst	Windows Med...		Manuell	Netzwerkdienst
 Windows Media Center-Planerdienst	Startet und be...		Manuell	Netzwerkdienst
 Windows Media Player-Netzwerkfreigabedienst	Gibt Windows...	Gestartet	Automa...	Netzwerkdienst

SMS-Versand über Connection Manager

Problem:

Es kann keine SMS über den Connection Manager versandt werden.

Lösung:

Es ist zu prüfen, ob eine aktive Internetverbindung besteht. Diese ist dann gegebenenfalls zu trennen. Es erscheint bei einer bestehenden Internetverbindung zusätzlich folgende Meldung:



Connection Manager lässt sich nicht öffnen

Lösung:

Am PC (Vista) unter Systemsteuerung >> Verwaltung >> Dienste >> Telefonie gehen. Dort prüfen ob der "**Telefondienst**" aktiviert ist.

Ist der Dienst Deaktiviert bitte die Einstellung auf "**Aktiv**" stellen. Zur Übernahme der Einstellungsänderung ist ein Neustart des Computers notwendig.

Connection Manager Fehlermeldung "limited service"

Problem:

Der Connection Manager zeigt die Fehlermeldung "limited service".

Antwort:

"limited service" bedeutet, dass ein Mobilfunknetz erkannt wird (z.B. Vodafone), aber der Zugang dazu verweigert wird.

Kein Netz mit LaptopCard im Ausland (bis Connection Manager Version 4.0.4)

Problem:

Im Ausland wird über den Connection Manager kein Netz gefunden.

Lösung:

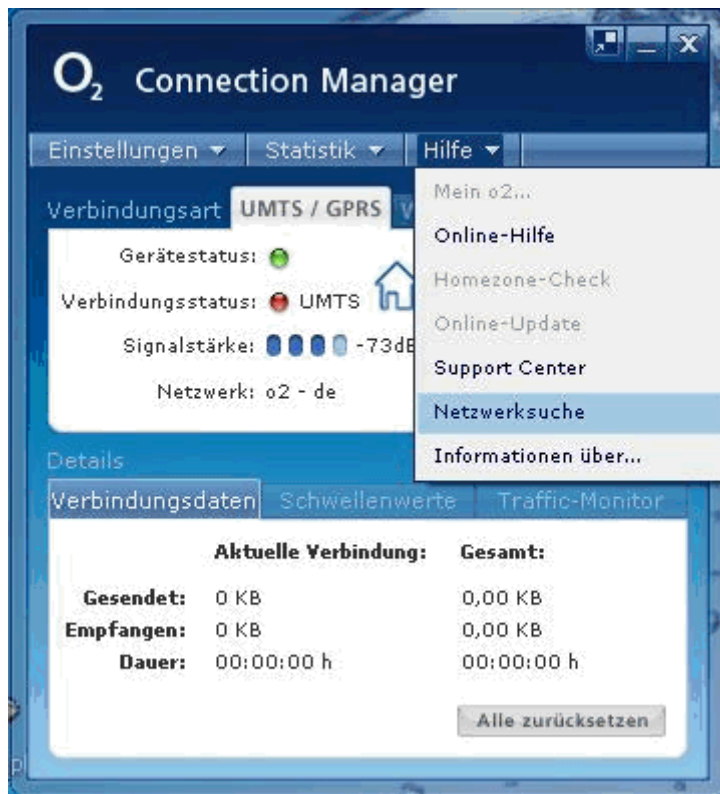
Beim Roaming bietet der Connection Manager automatisch eine Auswahlliste an Netzen an. Diese wird von der Laptop Card erzeugt und an die Software übergeben. Leider kommt es immer wieder vor, dass die Laptop Card nicht alle Netze an die Software meldet. Dann kann es helfen, den **Button "erneut suchen"** zu drücken. Oft werden beim zweiten Versuch mehr Netze gefunden.

Gilt für: U740 & CM 4.0

Netzwahl im Connection Manager 4.5

Ab Version 4.5 ist im Connection Manager wieder die Möglichkeit einer manuellen Netzwahl vorhanden. Zu finden unter "**Hilfe / Netzwerksuche**".

Die Funktion wird nur angezeigt, wenn das jeweilige Device diese Funktion unterstützt (Surf Card, Laptop Card, Mini Modem). Bei Handys ist die Funktion in der Regel ausgegraut (außer beim o2 Ice), da die Netzwahl hier ggf. über das Handy-Menü erfolgen kann.



WLAN nicht möglich (gültig für alle Versionen)

Problem:

Die Verbindung mit dem WLAN ist nur mit Administrationsrechten möglich. Andernfalls ist ein Zugriff auf die entsprechenden Windows-Komponenten nicht möglich.

Lösung:

Dem Benutzer Administrationsrechte einräumen.

Connection Manager 4.0/WLAN/Windows Vista

Problem:

Der Konfigurationsassistent kann nicht gestartet werden.

Lösung:

Auf einzelnen Systemen kann es dazu kommen, dass der eingebaute WLAN-Adapter deaktiviert werden muss, damit der Konfigurationsassistent gestartet werden kann. Es handelt sich hierbei um eine Inkompatibilität mit der Nokia Data Suite. Alternativ dazu kann deshalb auch die Nokia Data Suite deinstalliert werden.

Verbindung kann nicht hergestellt werden (alle Versionen)

Problem:

Die Verbindung kann hergestellt werden, obwohl Netz, SIM und Profil erkannt wurden.

Lösung:

Folgende Dienste müssen aktiviert werden:

- Telefonie
- RAS-Verbindungsverwaltung

Aktivierung unter:

- Systemsteuerung >> Verwaltung >> Dienste >> (XP bis 7)
- Rechtsklick auf das Windows-Logo / Computerverwaltung / Dienste und Anwendungen / Dienste
- Doppelklick auf die oben genannten Dienste; Starttyp auf „Automatisch“
- Übernehmen und Okay
- PC-Neustart erforderlich

PIN konnte nicht geprüft werden

Problem:

PIN konnte nicht geprüft werden.

Lösung:

PIN überprüfen, ob diese korrekt eingegeben wurde.

Keine SIM/UMSIM oder SIM/USIM-Fehler

Problem:

SIM wird nicht erkannt.

Lösung:

SIM-Karte wurde nicht richtig eingelegt. Bitte Surfstick öffnen, und SIM nach Anweisung einlegen.

WICHTIG: Surfsticks von o2 akzeptieren nur das Mini-Format. Bei den kleineren Einschüben handelt es sich um einen MicroSD-Kartenslot.

Häufige Fehler bei neueren Modellen (2013 – 2017)

„Seite kann nicht angezeigt werden“ trotz aktiver Datenverbindung

Problem:

Trotz angezeigter Einwahl im Verbindungsprogramm kann keine Seite aufgebaut werden.

Häufige Ursachen und Lösungen:

- Der Rechner ist noch mit einem Modem verbunden (per Wifi oder Kabel) – Wifi-Verbindung deaktivieren oder Kabel ziehen
- Der Browser ist im Offline-Modus (siehe kleines Laufwerk mit einem roten „X“ unten in der Statusleiste)
- Neustart des Browsers
- Neustart des Rechners (nach Prüfung oberen Punkte)

Andere Möglichkeiten zur Eingrenzung des Fehlers:

- „Ping“ – Test über die Eingabeaufforderung (XP+Vista+7: Start / ausführen / cmd – Enter, W8+10: Windows-Taste+R: cmd – Enter)
- In der Eingabeaufforderung „ping www.google.de“
- Web-Security prüfen
- Proxy-Einstellungen im Browser prüfen (Einstellungen/Netzwerk/Proxy)

Web-GUI kann nicht angezeigt werden / Seite wurde nicht gefunden

Problem:

Nach erfolgreicher Erkennung oder Installation kann die Website des Surfsticks nicht angezeigt werden (weder über manuelle Eingabe, noch über den Shortcut auf dem Desktop).

Häufige Ursachen und Lösungen:

- Firewall / Antivirus / etc.
 - o Live-Schutz deaktivieren - Stick ziehen, erneut testen
- Browser wechseln
 - o Sicherheitseinstellungen des Browser prüfen – unterdrückte Anwendung wie Active-X oder Javascript werden benötigt
- Der Rechner ist noch mit einem Modem verbunden (per Wifi oder Kabel)
 - o Wifi-Verbindung deaktivieren oder Kabel ziehen
- Der Browser ist im Offline-Modus (siehe kleines Laufwerk mit einem roten „X“ unten in der Statusleiste)
- Netzwerkgerät wurde noch nicht erkannt (dieser Vorgang kann bis zu 5 Minuten dauern)
 - o Neustart des PCs
 - o Status des Gerätes prüfen: Windows XP / Vista / 7 : Systemsteuerung - System - Hardware – Gerätemanager
 - o Windows 8 / 10: Rechte Maustaste auf das Windows-Logo – Gerätemanager
 - o Gerät muss dort im Bereich „Netzwerkadapter“ als „Remote NDIS-based Internet Sharing Device“ hinterlegt sein
 - o Aufgrund eines integrierten Adapters, erscheint der Anschluss als Huawei / ZTE Mobile Modem, Windows-Einstellungen nutzen (8+10)
 - o Einen anderen USB-Anschluss testen



E3531 verlangt Benutzerdaten

Problem:

Web-GUI verlangt einen Benutzernamen und ein Kennwort für Änderungen.

Lösung:

Sofern nichts anderes eingerichtet wurde, lauten die Daten wie folgt:

- Benutzername: admin
- Passwort: admin

Hintergrund: Nach einer Aktualisierung wurde ohne weitere Benachrichtigung der Kennwortschutz automatisch eingeschaltet.