

Checkliste

"Schulen ans Internet" - Probleme mit dem Internet Zugang

Diese Checkliste soll bei der Eingrenzung und Beschreibung von Problemen mit dem Internet-Zugang, vor allem bei Problemen mit dem Durchsatz (langsameres Internet), helfen und damit Swisscom ermöglichen, schneller eine Lösung zu finden.

Die einzelnen Schritte...

Ist die Verbindung zum Internet OK?

Führen Sie ein "ping 164.128.36.36" aus.

Falls Sie keine Antwort erhalten, handelt es sich nicht um ein Durchsatzproblem und die Verbindung ins Internet ist grundsätzlich gestört. Schalten Sie den Router aus und wieder ein. Testen Sie nach ca. zwei Minuten die Verbindung noch einmal.

Besteht das Problem auch bei anderen PCs in derselben Schule?

Falls ja, kommt als Fehlerquelle das lokale Netzwerk in der Schule oder allenfalls der Router der Schule in Frage. Überprüfen mit Hilfe der Link-Anzeigen an Router und Switch, ob die Verbindung im Netzwerk steht und schalten Sie den Router wie oben beschrieben aus und wieder ein.

Ist es ein Problem mit einzelnen Internet Sites und/oder Services?

Welche Site mit welchem Service (http, https, ...) haben Sie versucht aufzurufen? Gibt es eine Fehlermeldung?

Um ein Problem mit einer einzigen Site auszuschliessen, rufen Sie bitte mehrere Sites wie <http://www.swisscom.com/>, <http://www.cisco.com/> auf und beurteilen Sie deren Erreichbarkeit und Geschwindigkeit.

Ist es ein eMail/SMTP Problem?

Überprüfen Sie die Einstellungen des eMail-Kontos. Besteht das Problem auch mit einem anderen eMail-Konten?

Ist es ein DNS Problem?

Können Sie <http://www.swisscom.com/> und <http://138.190.1.60/> mit dem Browser öffnen? Falls nur die zweite Variante funktioniert, handelt es sich um ein lokales Einstellungsproblem.

Ist der Durchsatz "langsam"?

Unter <http://www.speedtest.ch> kann die Geschwindigkeit bestimmt und mit der Router-Bandbreite der Schule verglichen werden.

Und nun...

Falls die obigen Tests kein lokales Problem zeigen, kann via KICK beim Swisscom Helpdesk ein Trouble-Ticket eröffnet werden. Bitte teilen Sie die Resultate dieser Checkliste sowie Datum, Zeit und die Ergebnisse der oben vorgeschlagenen Tests mit.

