

K A P I T E L ▼ 5

FEHLERBEHEBUNG

In diesem Kapitel wird erklärt, wie Sie die häufigsten Hard-und Softwareprobleme lösen können.

Ihr Notebook wurde vor dem Versand komplett getestet und stimmt mit allen Systemspezifikationen überein. Dennoch können eine falsche Bedienung und/oder eine falsche Handhabung beim Transport Probleme verursachen.

In diesem Kapitel finden Sie Informationen darüber, wie Sie die häufigsten Hard- und Softwareprobleme erkennen und korrigieren können.

Wenn Sie auf ein Problem stoßen, sollten Sie erst einmal die Empfehlungen in diesem Kapitel befolgen. Vielleicht können Sie die Probleme ganz leicht lösen, indem Sie sich die folgenden Punkte mit den dazugehörigen Lösungsansätzen ansehen. Dann können Sie sich die Rückgabe des Notebooks und ein Warten auf eine Reparatur ersparen. Falls der Fehler weiterhin auftritt, wenden Sie sich bitte an Ihren Händler.

Bevor Sie weitere Schritte unternehmen, sollten Sie die folgendes überprüfen:

- Prüfen Sie, ob das Problem bestehen bleibt, wenn alle externen Geräte entfernt werden.
- Prüfen Sie, ob das grüne Lämpchen am Wechselstromadapter leuchtet.
- Prüfen Sie, ob das Netzkabel fest in der Netzsteckdose und im Notebook steckt.
- Prüfen Sie, ob die Netzanzeige-LED des Notebooks leuchtet.
- Prüfen Sie, ob die Tastatur funktioniert, indem Sie auf eine beliebige Taste drücken und diese gedrückt halten.
- Prüfen Sie, ob alle Kabel richtig angeschlossen wurden und fest sitzen. Achten Sie darauf, daß alle Klammern sicher eingerastet sind.
- Prüfen Sie, ob für die Hardwaregeräte im BIOS Setup die

richtigen Einstellungen vorgegeben sind. Falsche Einstellungen können zu fehlerhaftem Arbeiten des Systems führen. Wenn Sie sich bei den Änderungen nicht sicher sind, versuchen Sie alle Einstellungen auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen.

■ Prüfen Sie, ob alle Gerätetreiber richtig installiert wurden. Wenn beispielsweise der Audio-Treiber nicht richtig installiert wurde, funktionieren Lautsprecher und Mikrofon nicht.

■ Wenn externe an das System angeschlossene Geräte wie USB-Kamera, Scanner oder Drucker nicht richtig funktionieren, liegt das meistens am jeweiligen Gerät selbst. Wenden Sie sich also zunächst an den Hersteller des Geräts.

■ Einige Softwareprogramme, die nicht sorgfältig codiert und getestet wurden, können während Ihrer routinemäßigen Anwendung zu Problemen führen. Wenden Sie sich an den Händler der Software.

■ Nicht alle Peripherie-Geräte sind Plug-and-Play-fähig. Diese müssen Sie zuerst anschließen und einschalten und dann erst das System starten.

■ Nach einem Update des BIOS müssen Sie im BIOS SETUP bei LOAD DEFAULT SETTING die Standardvorgaben laden.

■ Stellen Sie sicher, dass der Quick Key-Sperrschalter auf der Unterseite des Computers nicht eingerastet ist, andernfalls arbeiten diese nicht.

Audio

Die Audio sind stumm -

- Im Microsoft Sound System ist die Software-Lautstärkeregelung auf Leise gestellt. Doppelklicken Sie auf das Lautsprecher-Symbol in der rechten unteren Ecke auf der Taskleiste und prüfen Sie, ob der Lautsprecher auf Stumm geschaltet oder leise gestellt wurde.
- Die meisten Audio-Probleme haben mit der Software zu tun. Wenn Ihr Notebook vorher funktioniert hatte, können Sie davon ausgehen, daß die Software falsch eingestellt wurde.
- Gehen Sie zu [Start > Einstellungen > Systemsteuerung] und klicken doppelt auf das "Sounds und Multimedia"-Symbol. In der Audio-Seite sicherstellen, dass Realtek HD Audio das voreingestellte Gerät ist.

Audio-Aufnahmen sind nicht möglich -

- Sie müssen ein externes Mikrofon an den Mikrofonanschluss anschließen, um Ton aufzunehmen.
- Klicken Sie doppelt auf das Lautsprecher-Symbol in der rechten unteren Ecke der Task-Leiste, um zu sehen, ob das Mikrofon auf Stumm geschaltet wurde.
 1. Klicken Sie auf Optionen und wählen dann Eigenschaften.
 2. Wählen Sie Aufnahme und klicken Sie auf OK.
 3. Jetzt öffnet sich das Bedienfeld für die Einstellung der Aufnahme-Lautstärke.
- Gehen Sie zu [Start > Einstellungen > Systemsteuerung] und klicken doppelt auf das "Sounds und Multimedia"-Symbol. Vergewissern Sie sich, daß auf der Audio-Seite als Standardgerät für die Wiedergabe Realtek HD Audio eingestellt ist.

Festplatte

Die Festplatte arbeitet nicht oder wird nicht erkannt -

- Wenn Sie gerade eine neue Festplatte installiert haben, überprüfen Sie nochmals, ob der Festplattenanschluss fest sitzt und ob das Laufwerk richtig eingesetzt wurde. Entnehmen Sie es und setzen Sie es noch einmal fest ein, starten Sie dann den PC erneut. (Details hierzu finden Sie im Kapitel 4).
- Möglicherweise muß die neue Festplatte partitioniert und formatiert werden. Dann müssen auch Betriebssysteme und Treiber neu installiert werden.
- Überprüfen Sie die LED-Anzeige der Festplatte. Wenn Sie auf eine Datei zugreifen, muß sie kurz aufleuchten.
- Die neue Festplatte kann fehlerhaft sein, oder sie ist nicht kompatibel.
- Hat Ihr Notebook statische Ladung empfangen oder ist es Stößen ausgesetzt worden, könnte dabei das Laufwerk beschädigt worden sein.

Das Festplattenlaufwerk macht ungewöhnliche jaulende Geräusche -

- Sie sollten so schnell wie möglich eine Sicherheitskopie Ihrer Dateien machen.
- Überprüfen Sie, ob die Quelle der Geräusche tatsächlich das Laufwerk ist und nicht der Lüfter oder andere Geräte.

Die Kapazität des Festplattenlaufwerks ist erschöpft -

- Führen Sie das Programm zur Datenträgerbereinigung unter Windows durch [Start > Programme > Zubehör > Systemprogramme > Datenträgerbereinigung]. Die weiteren Schritte werden vom System vorgegeben.
- Speichern Sie Dateien oder Programme, die nicht mehr benötigt werden, auf alternativen Speicher-Medien (Disketten, beschreibbare CDs usw.) oder deinstallieren Programme, die nicht weiter verwendet werden.
- Viele Browser speichern Dateien auf einem Cache auf der Festplatte, um die Geschwindigkeit zu erhöhen. Versuchen

Sie mit der Online-Hilfe des Programms die Größe des Cache zu verringern oder temporäre Internet-Dateien zu entfernen.

■ Dateien Die Sie löschen, werden von Windows in den Papierkorb verlagert. Wenn Sie den Papierkorb leeren, schaffen Sie wieder mehr Platz auf der Festplatte.

Es dauert länger, bis die Festplatte eine Datei gelesen hat -

■ Wenn Sie ein Laufwerk schon einige Zeit in Benutzung haben, können die Dateien sehr stark fragmentiert sein.

Klicken Sie [Start > Programme > Zubehör >

Systemprogramme > Defragmentierung], um ein Laufwerk zu defragmentieren. Dieser Vorgang kann einige Zeit dauern.

■ IRQs (Interrupt Requests) oder Probleme mit anderen Hardwaregeräten nehmen die CPU in Anspruch und führen dazu, daß sie langsamer arbeitet.

Die Dateien sind zerstört -

■ Lassen Sie die Festplatte mit dem Windows-Programm ScanDisk überprüfen. Klicken Sie doppelt auf Arbeitsplatz.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf C: und wählen Eigenschaften. Klicken Sie auf der Registerkarte "Extras" im Bereich "Fehlerüberprüfung" auf "Jetzt prüfen".

Optiklaufwerkprobleme

Das optiklaufwerk funktioniert nicht -

- Machen Sie einen System-Neustart.
- Die CD oder DVD ist beschädigt oder die Dateien sind nicht lesbar.
- Nachdem Sie die CD-ROM eingelegt haben, kann es einen Moment dauern, bevor Sie Zugriff auf ihren Inhalt haben.

Das Laufwerk liest die CD nicht -

- Die CD ist möglicherweise nicht richtig eingelegt worden. Überprüfen Sie, ob die CD fest auf der Spindel sitzt.
- Die CD ist beschädigt oder nicht lesbar.

Die CD wird nicht ausgeworfen -

- Normalerweise dauert es einige Sekunden, ehe die CD ausgeworfen wird.
- Es ist möglich, daß die CD nicht ausgeworfen werden kann, weil das Laufwerk mechanisch blockiert ist. Stecken Sie eine geradegebogene Büroklammer in eine kleine Öffnung neben der Auswurf-Taste. Dadurch sollte sich die Schublade des CD-ROM-Laufwerks lösen. Wenn nicht, sollten Sie das Gerät zur Reparatur geben. Versuchen Sie nicht, die Schublade mit Gewalt zu öffnen.

Das Kombi oder das DVD-RW-Laufwerk (optional) nimmt nicht auf -

- Damit Dateien auf einen leeren Datenträger aufgezeichnet werden können, müssen Sie ein Brennprogramm installieren.

Bildschirm

Der Bildschirm ist leer, wenn der Computer eingeschaltet wird -

■ Überprüfen Sie, ob sich der Computer im Standby oder Ruhezustand befindet. In diesen Modi wird der Bildschirm abgeschaltet, um Strom zu sparen.

Die Bildschirmanzeige ist schwer zu lesen -

■ Für ein optimales Bild sollte die Bildschirmauflösung auf 1024x768 eingestellt sein.

1. Klicken Sie [Start > Einstellungen> Systemsteuerung] und doppelklicken Sie auf das Anzeige-Symbol.

2. Bei Einstellungen geben Sie eine Auflösung von mindestens 1024x768 vor und wählen mindestens 256 Farben.

Der Bildschirm flimmert -

■ Es ist normal, wenn der Bildschirm beim Hochfahren oder Herunterfahren des Rechners etwas flimmert.

Tastatur und Maus

Das eingebaute Touchpad reagiert nicht richtig -

- Achten Sie darauf, daß Sie das Touchpad nur mit trockenen Fingern berühren. Halten Sie die Oberfläche des Touchpads sauber und trocken.
- Legen Sie beim Benutzen der Tastatur oder des Touchpads nicht Ihre Handfläche oder Ihr Handgelenk auf dem Touchpad ab.

Die integrierte Tastatur nimmt keine Eingaben an -

- Wenn Sie noch eine externe Tastatur angeschlossen haben, ist es möglich, daß die integrierte Tastatur nicht funktioniert.
- Starten Sie den Computer neu.

Beim Tippen werden Buchstaben wiederholt auf dem Bildschirm dargestellt -

- Sie halten die Tasten zu lange gedrückt.
- Halten Sie die Tastatur sauber. Durch Staub und Schmutz können die Tasten verklebt werden.
- Stellen Sie die Tastatur so ein, daß die Auto-Wiederholung der Eingabe erst später einsetzt. Hierzu klicken Sie auf [Start > Einstellungen > Systemsteuerung], klicken Sie dann doppelt auf das Tastatur-Symbol. Im nun erscheinenden Dialogfeld können Sie die Einstellungen für die Tastatur vornehmen.

CMOS-Batterie

Beim Hochfahren erscheint die Mitteilung “CMOS Checksum Failure” oder die Zeit (Uhr) wird zurückgestellt -

- Starten Sie den Computer neu.
- Wenn beim Hochfahren die Meldung “CMOS Checksum Failure” erscheint, kann es an einem Ausfall der CMOS-Batterie liegen. Wenn das der Fall ist, muß die Batterie ausgetauscht werden. Diese Batterie hält normalerweise zwei bis fünf Jahre. Es ist eine Batterie des Typs CR 2032 (3V), die Sie auch selbst austauschen können. Die Batterie befindet sich unter der Abdeckung des Systemgeräts unten im Notebook. Details hierzu finden Sie im Kapitel 4.

Speicher

Der POST (Power On Self Test) zeigt nach der Installation einer zusätzlichen Speichereinheit keine vergrößerte Kapazität an -

- Bestimmte Speichermodule sind nicht mit Ihrem System kompatibel. Bei Ihrem Händler erhalten Sie eine Liste kompatibler DIMMs.
- Das Speichermodul ist nicht richtig installiert worden. Lesen Sie im Kapitel 4 nach, wie das Modul richtig eingesetzt wird.
- Das Speichermodul ist fehlerhaft.

Das Betriebssystem gibt während des Betriebs eine Fehlermeldung über nicht ausreichenden Speicherplatz aus -

- Das ist oft ein Problem der Software oder von Windows. Ein Programm verbraucht zuviel Speicher.
- Schließen Sie die Programme, die Sie gerade nicht benutzen und starten Sie Ihren Computer neu.
- Ein zusätzliches Speichermodul muß installiert werden. Eine Anleitung dazu finden Sie im Kapitel 4 Aufrüsten des Notebooks.

Modem

Das eingebaute Modem reagiert nicht -

- Überprüfen Sie, ob der Modem-Treiber richtig installiert wurde.
- Gehen Sie zu [Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Modem]. Im Fenster Eigenschaften von Modems müssen Motorola SM56 Data Fax Modem aufgeführt sein. Falls nicht, klicken Sie auf Hinzufügen und installieren den Modem-Treiber von der mitgelieferten CD-ROM (oder Diskette).
- Klicken Sie [Start > Einstellungen > Systemsteuerung > System] und überprüfen Sie im Gerätemanager, ob Konflikte zwischen Ressourcen oder Treibern bestehen. Anleitungen zur Problemlösung finden Sie in der Online-Hilfe oder im Handbuch von Windows.
- Überprüfen Sie, ob die Telefonleitung, an die das Modem angeschlossen ist, funktioniert.

Probleme bei der Verbindung -

- Deaktivieren Sie Call Waiting.
- Überprüfen Sie, ob bei der Ländereinstellung das Land angegeben ist, in dem Sie das Notebook verwenden. Zu [Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Telefon- und Modem-Optionen] und danach zu *Anwählregeln* und *Mein Standort bearbeiten* gehen. Wählen Sie aus dem Pull-down-Menü das Land aus.
- Starke Störungen in der Leitung können dazu führen, daß die Verbindung getrennt wird. Sie können das überprüfen, indem Sie das normale Telefon anschließen und eine Telefonverbindung anwählen. Hören Sie dann ungewöhnliche Geräusche, versuchen Sie die Verbindung noch mal über eine andere Leitung oder wenden Sie sich an die für Sie zuständige Telefongesellschaft.
- Überprüfen Sie die Kabelverbindung.
- Überprüfen Sie, ob dieses Problem auch bei einer anderen Empfänger Nummer weiter besteht.

Netzwerk-Adapter/Ethernet

Der Ethernet-Adapter funktioniert nicht -

- Gehen Sie zu [Start > Einstellungen > Systemsteuerung > System > Hardware > Geräte-Manager]. Auf Netzwerkadapter klicken und prüfen, ob der Realtek RTL8139/810x Family Fast Ethernet NIC als einer der Adapter erscheint. Ist das nicht der Fall, hat Windows den die Realtek RTL8139/810x Family Fast Ethernet NIC nicht erkannt, oder der Gerätetreiber wurde nicht richtig installiert. Wenn die Netzwerkkarte mit einer gelben Markierung einem roten Kreuz versehen ist, könnte ein Geräte- oder Quellkonflikt bestehen. Laden Sie den Gerätetreiber von der Werks-CD neu oder aktualisieren ihn. Im Windows-Handbuch erfahren Sie, wie dieses Problem behoben werden kann.
- Überprüfen Sie die physikalischen Verbindungen an beiden Enden der Leitung.
- Vielleicht funktionieren Hub oder Bündler nicht richtig. Überprüfen Sie, ob andere Workstations, die an den selben Hub oder Bündler angeschlossen sind, funktionieren.

Der Ethernet-Adapter scheint nicht im 100Mbps-Übertragungsmodus zu arbeiten -

- Überprüfen Sie, ob der von Ihnen verwendete Hub einen 100Mbps-Betrieb unterstützt.
- Überprüfen Sie, ob Ihr RJ-45-Kabel den 100Base-TX-Anforderungen entspricht.
- Das Netzwerk-Kabel muß an den Sockel des Hub angeschlossen sein, der den 100Base-TX-Modus unterstützt. Das Hub kann einen 10Base-TX- und einen 100Base-T-Sockel haben.

Leistung

Das Notebook wird warm -

- Bei einer Umgebungstemperatur von 35°C kann der untere Teil des Notebooks eine Temperatur von 50°C erreichen.
- Die Belüftungsschlitze müssen offen sein.
- Wenn der Lüfter bei hohen Temperaturen (über 50°C) nicht arbeitet, wenden Sie sich an das Service-Center.
- Einige stark prozessorbezogene Programme können dazu führen, daß sich die Temperatur des Notebooks um 1°C erhöht, was aber dazu führt, daß das Notebook automatisch den CPU-Takt reduziert, um so Überhitzungsschäden zu vermeiden.

Das Programm läuft verlangsamt oder scheint sogar anzuhalten -

- Drücken Sie STRG+ALT+ENTF, um zu sehen, ob die Anwendung noch reagiert.
- Starten Sie das Notebook neu.
- Das kann bei Windows normal sein, wenn im Hintergrund mit CPU-intensiven Programmen gearbeitet wird, oder wenn das System auf langsame Geräte wie das Diskettenlaufwerk zugreift.
- Es wird mit zu vielen Anwendungen gleichzeitig gearbeitet. Schließen Sie einige Anwendungen oder erhöhen Sie den Systemspeicher, um eine höhere Leistungsfähigkeit zu erhalten.
- Vielleicht hat sich der Prozessor überhitzt, weil die Hitze im Inneren nicht abgeleitet werden konnte. Stellen Sie sicher, daß die Lüftungsöffnungen nicht verdeckt sind.

Firewire (IEEE1394) und USB2.0

Das USB-Gerät funktioniert nicht -

- Windows NT 4.0 unterstützt keine USB-Protokolle.
- Überprüfen Sie die Einstellungen in der Windows Systemsteuerung.
- Überprüfen Sie, ob alle notwendigen Gerätetreiber installiert wurden.
- Wenden Sie sich an den Händler des Geräts.

Der IEEE1394-Anschluss funktioniert nicht -

- Gehen Sie zu [Start > Einstellungen > Systemsteuerung > System > Hardware > Geräte-Manager]. In der Liste sollte ein Eintrag "OHCI Compliant IEEE 1394 Host Controllers" vorhanden sein. Ist das nicht der Fall, hat Windows den Host-Controller erkannt, oder der Gerätetreiber wurde nicht richtig installiert. Wenn beim 1394 Host-Controller eine gelbe Markierung oder ein rotes Kreuz zu finden ist, kann ein Geräte- oder Ressourcen-Konflikt bestehen. Laden Sie den Gerätetreiber neu oder aktualisieren ihn von der Werks-CD. Im Windows-Handbuch finden Sie Hinweise zur Lösung von Ressourcen-Konflikten.
- Überprüfen Sie, ob das Kabel fest angeschlossen ist.
- Überprüfen Sie, ob alle notwendigen Gerätetreiber installiert wurden.
- Wenden Sie sich an den Händler des Geräts.