

3Com U.S. Robotics®

Risoluzione
dei
problemi

Risoluzione dei problemi

Leggimi!

1. Scegliere **Impostazioni** dal menu **Avvio**, quindi selezionare **Pannello di controllo**.
2. Fare doppio clic sull'icona **Modem**.
3. Scegliere la scheda **Diagnostica**.
4. Selezionare la **porta COM** assegnata al modem. Se il modem non viene visualizzato sullo schermo, sarà necessario disinstallarlo dopo avere spento il computer. Reinstallare il modem seguendo le istruzioni contenute nel manuale per l'installazione.
5. Scegliere **Informazioni aggiuntive...** Verrà visualizzato un elenco dei comandi AT del modem. Scegliere **OK**. Se quest'ultima operazione non viene completata, il modem non verrà installato correttamente. Spegnerne il computer e disinstallare il modem. Reinstallare il modem seguendo le istruzioni contenute nel manuale per l'installazione.

Risoluzione dei problemi

PROBLEMA

Il computer o il software non riconoscono il modem.

SOLUZIONE POSSIBILE

Se viene utilizzato un modem esterno, verificare che il modem sia acceso e collegato al computer. Utilizzare solo l'alimentatore fornito con il modem. L'interruttore di accensione è posto sulla parte superiore del modem. La spia CS sul pannello frontale deve essere accesa. I modem interni si attivano automaticamente quando il computer viene acceso.

SOLUZIONE POSSIBILE

I comandi del modem non sono stati immessi correttamente. Digitare i comandi con le lettere solo maiuscole (AT) o solo minuscole (at).

SOLUZIONE POSSIBILE

È presente un conflitto COM/IRQ. Se si utilizza un modem interno e il sistema operativo Windows 95, attenersi alla seguente procedura:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona **Risorse del computer** sul desktop.
2. Scegliere **Proprietà**.
3. Fare clic sulla scheda **Gestione periferiche**. Se viene visualizzato un punto esclamativo giallo in corrispondenza del modem, si è verificato un conflitto tra le risorse di sistema e si tratta probabilmente di un conflitto IRQ.
4. Selezionare il nome del modem per selezionarlo.

Risoluzione dei problemi

5. Quindi scegliere **Rimuovi**.
6. Verrà chiesto di confermare la rimozione della periferica. Scegliere **OK**.
7. Dopo che le informazioni e il software del modem sono stati rimossi, arrestare il sistema e spegnere il computer.
8. Scollegare la presa della corrente dal computer.
9. Rimuovere il coperchio del computer e il modem dallo slot ISA e risistemare il coperchio sul computer.
10. Ricollegare la presa della corrente al computer e accenderlo.
11. Quando Windows viene riavviato, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona **Risorse del computer** sul desktop.
12. Scegliere **Proprietà**.
13. Quindi fare clic sulla scheda **Gestione periferiche**.
14. Fare doppio clic sull'icona **Computer**.
15. Verificare che il pulsante di scelta "Livello di interrupt (IRQ)" nella parte superiore dello schermo sia attivato. È possibile determinare gli IRQ liberi del sistema cercando i numeri che non sono elencati nella colonna **Impostazioni**. È necessario che uno degli IRQ seguenti sia libero: 3, 4, 5, o 7 (oppure 9, nel caso in cui si disponga di un Winmodem). Se non è disponibile alcun IRQ compreso in questo intervallo, è necessario rimuovere una periferica associata a uno di questi IRQ in modo da liberarlo e assegnarlo al modem. Si consiglia di rimuovere gli altri modem oppure di disabilitare le porte COM che utilizzano uno dei suddetti IRQ.

Risoluzione dei problemi

16. Dopo avere apportato queste modifiche, reinstallare il modem in base alle istruzioni contenute nel manuale per l'installazione. Una volta che il modem è stato installato correttamente, verificare che la porta COM e le impostazioni relative all'IRQ del software e/o della scheda Gestione periferiche siano corrette.

SOLUZIONE POSSIBILE

Se si utilizza un modem esterno, è possibile abilitare la porta COM. Per ulteriori informazioni sull'attivazione delle porte COM, fare riferimento al manuale del computer. Generalmente questa operazione comporta la modifica delle impostazioni del BIOS, dei ponticelli della scheda madre, nonché del sistema operativo.

SOLUZIONE POSSIBILE

Il cavo seriale collegato al modem esterno è inadatto. Accertarsi che il cavo seriale collegato al modem sia di tipo RS-232. Inoltre, verificare che il cavo seriale disponga di un connettore maschio e femmina posti rispettivamente alle due estremità del cavo, nel caso si utilizzi una porta COM a 25 pin, oppure di un connettore maschio da 25 pin e di un connettore femmina da 9 pin, nel caso in cui la porta COM disponga di 9 pin.

Risoluzione dei problemi

PROBLEMA

Il modem non prende la linea per comporre un numero oppure non risponde alle chiamate.

SOLUZIONE POSSIBILE

Se si utilizza un modem esterno, controllare il tipo di alimentatore utilizzato. Utilizzare solo l'alimentatore fornito con il modem.

SOLUZIONE POSSIBILE

Il cavo telefonico del modem è collegato a una linea digitale. Questa operazione può danneggiare il modem. Se non si conosce esattamente il tipo di linea utilizzato, contattare la propria società telefonica.

SOLUZIONE POSSIBILE

Il cavo telefonico è collegato a una presa del modem errata. Accertarsi che il cavo telefonico sia collegato alla presa del modem etichettata con il termine TELCO (contrassegnata dall'icona della presa a muro sui modem esterni).

SOLUZIONE POSSIBILE

Il cavo telefonico non è stato collegato correttamente. Le due estremità del cavo telefonico devono essere collegate rispettivamente alla presa TELCO del modem (contrassegnata dall'icona della presa a muro sui modem esterni) e alla presa telefonica a muro. La lunghezza del cavo telefonico non deve essere superiore a 365 cm. Utilizzare eventualmente il cavo telefonico fornito col modem.

Risoluzione dei problemi

SOLUZIONE POSSIBILE

I fili della presa telefonica a muro non sono collegati correttamente. Contattare la propria società telefonica. Chiedere di controllare che l'estremità e l'anello siano posizionati nella coppia interna dei doppini.

SOLUZIONE POSSIBILE

Altri dispositivi potrebbero essere collegati tra il modem e la presa telefonica a muro. Nessun sdoppiatore di linea, dispositivo fax o altri dispositivi possono essere collegati tra il modem e la presa telefonica a muro.

SOLUZIONE POSSIBILE

La qualità del collegamento telefonico è mediocre. Ripetere la chiamata. Le chiamate vengono instradate ogni volta in modo diverso.

SOLUZIONE POSSIBILE

Se la memoria del modem contiene un messaggio vocale, il segnale di selezione potrebbe essere disturbato perché sono presenti dei messaggi in attesa. Per ripristinare il segnale di selezione normale, recuperare i messaggi vocali.

SOLUZIONE POSSIBILE

Il software utilizzato non è impostato sulla risposta automatica. Attivare la funzione di risposta automatica. In modalità terminale del software di comunicazione, digitare **ATS0=1** e premere **INVIO**.

Prima di avviare qualsiasi sessione, è necessario attivare la funzione di risposta automatica a meno che tale funzione non sia stata impostata in modo permanente nella stringa di inizializzazione del modem.
--

Risoluzione dei problemi

PROBLEMA

I due modem si scambiano il segnale della portante ma non riescono a stabilire il collegamento.

SOLUZIONE POSSIBILE

La qualità del collegamento telefonico è mediocre. Ripetere la chiamata. Le chiamate vengono instradate ogni volta le chiamate in modo diverso.

SOLUZIONE POSSIBILE

I fili della presa telefonica a muro non sono collegati correttamente. Contattare la propria società telefonica. Chiedere di controllare che l'estremità e l'anello siano posizionati nella coppia interna dei doppini.

Risoluzione dei problemi

PROBLEMA

Il modem non riesce a stabilire un collegamento a Internet a 56K.

SOLUZIONE POSSIBILE

Questo modem effettua trasferimenti dati fino a 56 Kbps; tuttavia, la velocità effettiva può variare a seconda delle condizioni delle linee e di altri fattori. L'invio dati da utenti ad applicazioni server è effettuato a velocità fino a 31.2 Kbps. Per effettuare questi trasferimenti ad alta velocità sono necessari: una linea telefonica analogica compatibile con lo standard ITU V.90 o la tecnologia 56K proprietaria di 3Com U.S. Robotics e un provider Internet o un sito host aziendale dotati dello standard ITU V.90 o della tecnologia 56K proprietaria di 3Com U.S. Robotics. Per ottenere un elenco dei fornitori di accesso dotati dello standard ITU V.90 e/o della tecnologia 56K proprietaria di 3Com U.S. Robotics, collegarsi a <http://www.3com.com/56k>.

SOLUZIONE POSSIBILE

Le linee telefoniche locali potrebbero non essere compatibili con lo standard a 56K. Contattare la società telefonica per verificare se la linea telefonica è compatibile con lo standard ITU a 56K e/o con la tecnologia 56K proprietaria di 3Com.

SOLUZIONE POSSIBILE

Altri dispositivi potrebbero essere collegati tra il modem e la presa telefonica a muro. Nessun sdoppiatore di linea, dispositivo fax o altri dispositivi possono essere collegati tra il modem e la presa telefonica a muro.

Risoluzione dei problemi

PROBLEMA

Si verificano continuamente errori durante le trasmissioni fax V.17.

SOLUZIONE POSSIBILE

La stringa di inizializzazione del modem non è sufficiente per le trasmissioni di fax. In modalità terminale del software e digitare la seguente stringa di inizializzazione: **AT&F&H3&I2&R2S7=90**, quindi premere **INVIO**.

La stringa standard per la trasmissione dei fax è **AT&F1S36=0**

SOLUZIONE POSSIBILE

Un programma residente in memoria (TSR) eseguito in background (ad esempio, uno screen saver o un programma antivirus) altera la comunicazione dei dati. Disattivare eventuali programmi residenti in memoria (TSR) eseguiti in background. Se viene eseguito un software di questo tipo, controllare il manuale del software in modo da ottenere ulteriori informazioni sulla disattivazione della funzione TSR.

SOLUZIONE POSSIBILE

L'impostazione della velocità di trasmissione è troppo alta. Ridurre progressivamente la velocità di trasmissione del programma di comunicazione fino a 9600, 7200 o 4800 baud.

SOLUZIONE POSSIBILE

Si è tentato di trasmettere un file compresso durante un collegamento fax. Decomprimere il file utilizzando l'applicazione con il quale è stato compresso, quindi aprire il file nell'applicazione in cui è stato creato. Per stampare il file, selezionare il software fax come stampante.

Risoluzione dei problemi

PROBLEMA

Il programma di comunicazione non riesce a inizializzare il modem.

SOLUZIONE POSSIBILE

Le impostazioni della porta del software non sono corrette. Verificare che le impostazioni della porta del software corrispondano alle impostazioni del modem.

SOLUZIONE POSSIBILE

Se viene utilizzato un modem esterno, verificare che il modem sia acceso e collegato al computer. Utilizzare solo l'alimentatore fornito con il modem. L'interruttore di accensione è posto sulla parte superiore del modem. La spia CS sul pannello frontale deve essere accesa. I modem interni si attivano automaticamente quando il computer viene acceso.

Risoluzione dei problemi

PROBLEMA

Il modem non è stato rilevato dal Plug and Play. Nonostante il modem sia stato installato, al riavvio di Windows viene visualizzato solo il desktop normale. Non viene visualizzata alcuna schermata che indica il rilevamento di un nuovo dispositivo hardware.

SOLUZIONE POSSIBILE

L'installazione Plug and Play non è riuscita. Eseguire la seguente procedura:

1. Fare clic sul pulsante **Avvio** di Windows 95 e selezionare **Chiudi sessione**.
2. Quando viene chiesto di arrestare il sistema, fare clic su **OK**.
3. Spegner il computer quando viene visualizzato il seguente messaggio: "Ora è possibile spegnere il computer"
4. Attendere 15 secondi prima di riaccendere il computer.
5. Se nella fase di installazione iniziale il modem non è stato rilevato, Windows 95 può eseguire questa operazione quando il sistema viene riavviato.
 - Se vengono visualizzate schermate che indicano il rilevamento di nuovo hardware, seguire le istruzioni sullo schermo per completare l'installazione del modem.
 - Se tali schermate non vengono visualizzate, proseguire al passaggio 6.
6. Fare clic sul pulsante **Avvio** di Windows 95
7. Scegliere **Impostazioni**

Risoluzione dei problemi

8. Fare clic sul **Pannello di controllo**.
9. Fare doppio clic sull'icona **Sistema**.
10. Nella finestra di dialogo Proprietà: Sistema, fare clic sulla scheda **Gestione periferiche**.
11. Cercare “Altre periferiche” o “Periferiche sconosciute” nell’elenco che appare.
 - Se nessuna di queste opzioni viene visualizzata nell’elenco, contattare il servizio di assistenza tecnica.
 - Se invece è possibile visualizzare una di queste opzioni, fare doppio clic sull’opzione e proseguire al passaggio 12.
12. Se la descrizione visualizzata corrisponde al modem che si sta cercando di installare, fare clic su **Rimuovi**.
13. Quando viene richiesto di rimuovere la periferica, fare clic su **OK**.
14. Riavviare il computer e continuare a eseguire le istruzioni visualizzate. Se al secondo riavvio il modem non viene rilevato dal sistema, contattare il servizio di assistenza tecnica.

Risoluzione dei problemi

PROBLEMA

La schermata di un'applicazione indica che è impossibile trovare o inizializzare il modem.

SOLUZIONE POSSIBILE

Se si dispone di un Winmodem, contattare il produttore del software per verificare se l'applicazione può essere eseguita in Windows. Alcuni software contengono componenti per DOS e possono essere eseguiti in Windows, ma non funzionano con i Winmodem.

Risoluzione dei problemi

Collegamento alla BBS di 3Com

Per collegarsi alla BBS di 3Com, comporre il numero **+33320799500**. Al primo collegamento con la BBS, verrà richiesto di digitare il nome dell'utente e una password, nonché di compilare un questionario.

FTP di Internet

Il sito FTP di Internet offre una libreria liberamente accessibile che contiene gli stessi file disponibili sulla BBS. Per accedere al sito FTP, digitare **ftp.usr.com**.

Internet On Demand

Internet on Demand (IOD) fornisce un'assistenza tecnica automatica grazie a una libreria che contiene informazioni sui prodotti, schede di consultazione rapida e la guida di installazione. Per ottenere un indice dei documenti disponibili, inviare un messaggio di posta elettronica senza oggetto a **italy_modemsupport@3com.com**. Per ricevere un documento attraverso la posta elettronica, inviare un messaggio indicando come oggetto il numero del documento desiderato.

World Wide Web

La Home Page di 3Com contiene le stesse informazioni presenti sull'elenco di Internet On Demand. Per collegarsi al sito Web, digitare **http://www.3com.it**.

CompuServe

CompuServe consente l'accesso alle stesse informazioni disponibili sul sito FTP di Internet. L'indirizzo del forum 3Com è **GO THREECOM**.

Risoluzione dei problemi

America Online

Passare al campo *Keyword* e digitare 3COM per accedere alle molteplici risorse di 3COM: librerie, schede messaggi, assistenza tecnica in linea e annunci sui prodotti.

Fax e hotline di assistenza tecnica

Qualsiasi domanda di ordine tecnico sui modem 3Com può essere inviata via fax o rivolta ai responsabili dell'assistenza tecnica.

Hotline: +39.2.262.96.250

Fax: +39.2.262.68.334

Si verificano ancora problemi?

- Rileggere questo manuale.
- Contattare il rivenditore del modem per ottenere l'assistenza necessaria.
- Se il rivenditore non è in grado di risolvere il problema, contattare il servizio di assistenza tecnica 3Com. Quando si chiama il servizio di assistenza tecnica, specificare il numero di serie del modem (sulla scatola del modem), il software utilizzato, e, eventualmente, le informazioni visualizzate con il comando AT17.

Hotline: +39.2.262.96.250

Fax: +39.2.262.68.334

3Com BBS: +33 (0) 3 20 79 95 00

Internet italy_modemsupport@3com.com

Risoluzione dei problemi

Qualora si debba restituire il modem

- Per ottenere il numero di autorizzazione per la restituzione del modem (RMA), contattare il servizio di assistenza tecnica 3Com U.S. Robotics. Prima di potere restituire il modem, è necessario disporre di tale numero.

Hotline: +39.2.262.96.250

Fax: +39.2.262.68.334

- La restituzione avverrà a spese del cliente, in una scatola di cartone resistente e con un imballo adeguato.
- Non spedire il modem nella confezione originale.
- Inviare solo il modem (e non l'alimentatore, il manuale, il software, ecc.).
- Scrivere il numero di autorizzazione, il proprio nome e l'indirizzo sull'etichetta di spedizione, nonché all'interno della confezione.
- Eventualmente spedire il pacco tramite un corriere che consente di controllare le varie fasi della spedizione.



***IMPORTANTE!** In conformità allo standard ITU per le trasmissioni V.90, questo modem effettua trasferimenti dati a 56 Kbps; tuttavia, la velocità effettiva può variare a seconda delle condizioni delle linee e di altri fattori. L'invio dati da utenti ad applicazioni server è effettuato a velocità fino a 31.2 Kbps. Per effettuare questi trasferimenti ad alta velocità sono necessari: una linea telefonica analogica compatibile con lo standard ITU V.90 o la tecnologia 56K proprietaria di 3Com U.S. Robotics e un provider Internet o un sito host aziendale dotati dello standard ITU V.90 o della tecnologia 56K proprietaria di 3Com U.S. Robotics.

3Com, il logo 3Com e U.S. Robotics sono marchi registrati di 3Com Corporation o consociate. Windows è un marchio registrato di Microsoft Corporation. Tutti gli altri marchi sono utilizzati a solo scopo identificativo e sono marchi e/o marchi registrati delle rispettive società.

Copyright © 1998 3Com Corporation o consociate.