

**So erreichen Sie uns:**

Redaktion PCtip, «Kummerkasten»  
Postfach 253, 8030 Zürich  
Fax: 01/387 45 84  
PCtip Online-Dienst:  
«PCtip»->«Kummerkasten»  
Internet: Redaktion@pc\_tip.ch  
CompuServe: 102404,3550

## Lieber Kummerkasten!

**Auch diesen Monat haben uns wieder zahlreiche Anfragen zu kleineren und grösseren PC-Problemen erreicht. Alle zu beantworten, ist leider unmöglich. Hier einige Antworten auf Probleme, die von allgemeinem Interesse sein könnten.**

Leider können wir viele Anfragen nicht beantworten, da wir selbstverständlich nicht alle Produkte kennen und zudem oft wichtige Angaben fehlen. Wir möchten Sie zudem ermutigen, Ihre Fragen auf dem PCtip Online-Dienst im Ordner «Kummerkasten» zu platzieren. Dort haben schon oft Benutzerinnen und Benutzer, die für das gleiche Problem bereits eine Lösung gefunden haben, anderen Ratsuchenden innert kürzester Zeit helfen können.

### Modem-Problem

Ich habe euer 2880er Modem gekauft. Alles lief bestens. Doch plötzlich, als ich wieder auf den Online-Dienst wollte, kam auf meinem Macintosh folgende Meldung:



Was muss ich tun?

W. Kern, Zürich

Möglicherweise haben Sie zwischenzeitlich ein Fax-Programm installiert und auf automatischen Empfang geschaltet. Dieses Programm belegt nun die serielle Schnittstelle und wartet bis ein Anruf hereinkommt. Andere Anwendungen haben aber das Nachsehen. Tip: Deaktivieren Sie die Fax-, oder allfällige andere Kommunikationssoftware, bevor Sie die PCtip Online-Software starten.

Eine weitere Fehlerursache könnte sein, dass Sie im Apfelmenü unter «Auswahl» ein anderes Gerät, z.B. einen Drucker, bei der Modem-Schnittstelle angemeldet haben. Es ist allerdings auch möglich, dass Sie versehentlich die Einstellungen in der PCtip Online-Software verändert haben. Stellen Sie sicher, dass in der PCtip Online-Einstellung «Verbinden über: Modem» aktiviert und im «Modem.FCP»-Fenster das Protokoll auf «seriell» eingestellt ist.

### Wenn Treiber und der PCtip fehlen

Es tut mir leid, dass ich schon wieder reklamieren muss: Heute morgen fehlte in meiner Tagi-Ausgabe die PCtip-Beilage. Dabei habe ich mich so darauf gefreut. Darf ich Sie bitten, mir diese so schnell als möglich nachzuliefern. Vielen Dank!

Und noch eine Bitte: Ich habe mir vom PCtip die CD-ROM für PCtip Online kommen lassen. Ich meine gelesen zu haben, dass für das Modem Bullet E1414MX die richtigen Treiber fehlen und diese beim PCtip bezogen werden können. Ich benötige Treiber sowohl für Windows als auch Macintosh, da ich auf beiden Systemen arbeite bzw. gerade am Umsteigen bin.

Th. Schwager, St.Gallen

Wenn der Tagi ohne PCtip kommt, ist das natürlich höchst bedauerlich. Wir möchten bei dieser Gelegenheit darauf hinweisen, dass bei solchen Problemen nicht die PCtip-Redaktion, sondern der Abo-Service des Tages-Anzeigers der richtige Ansprechpartner ist. Ebenfalls direkt beim Tagi melden Sie sich, wenn Sie auf der Suche nach einer älteren PCtip-Nummer sind (Adresse siehe Impressum auf Seite 21). Bequemer haben es PCtip Online-Abonnenten: Dort lassen nämlich alle PCtip-Artikel elektronisch abrufen.

Um sich bei PCtip Online einzuwählen, brauchen Sie neben der Software auch die richtigen Treibereinstellungen für Ihr Modem. Leider scheinen keine der auf der PCtip Online-CD enthaltenen Einstellungen mit den Bullet-Modems richtig zu klappen. Wir senden Ihnen eine Diskette mit den neuesten Bullet-Treibern zu. Diese Dateien mit der Endung «.mdm» müssen Sie ins Verzeichnis «Modems» kopieren und in den Einstellungen auswählen.

Wer mit Modemkommunikation etwas bewandert ist, kann sich auch mit einem normalen Terminalprogramm in den PCtip Online-Dienst einwählen und sich einen fehlenden Treiber selbst herunterkopieren. Dieser Umweg ist wegen der fehlenden grafischen Oberfläche zwar etwas umständlich, aber mit etwas Geduld durchaus machbar. Übrigens: Dieselbe Mdm-Datei können Sie sowohl für Windows als auch für Macintosh benutzen.

### Fette Schrift will nicht drucken

Wir drucken unsere Dokumente mit der Schrift «Frutiger Roman TT» aus. Auf dem HP Laserjet III geht das gut. Auf dem HP Laserjet 4 hingegen

werden fett markierte Texte nicht fett ausgedruckt. Ich suche die Adresse eines Schriftensherstellers für diese Schrift und hoffe dann, dass fette Markierungen auf allen Druckern ausgegeben werden. Können Sie mit einem solchen Schriftenshersteller nennen?

V. Harder, Stäfa

Wenn eine TT-Schrift (TrueType) zwar richtig am Bildschirm angezeigt, aber auf einem bestimmten Drucker nicht korrekt ausgegeben wird, liegt dies nicht an der Schriftdatei, sondern am Drucker bzw. der verwendeten Drucker-Treibersoftware. Möglicherweise ist im Drucker auch zu wenig Speicher installiert. Sie schreiben leider nicht, welches Betriebssystem Sie verwenden. Statt für teures Geld eine neue Schrift zu suchen, sollten Sie den Supportdienst des Druckerherstellers auf dieses Problem ansprechen und sich eventuell die aktuellste Treiberversion für Ihr System besorgen. Im Falle HP ist die Telefonnummer 155 53 53 ein guter Ausgangspunkt.

### Werden nur Freche bedient?

Nachdem bei meiner 3 Wochen alten PC-Tastatur plötzlich eine Taste ständig klemmte, ging ich in die Microspot-Filiale, wo ich den PC gekauft hatte, um die defekte Tastatur umzutauschen. Im Laden erklärte mir der Verkäufer, dass er die Tastatur einschicken müsse und die Reparatur 10 bis 14 Tage dauern könne. Ich bit-tete ihn um einen Austausch, da ich den PC dringend für meine Arbeit brauche. Auf seine Antwort, dass dies nicht möglich sei, gab ich ihm verärgert vor, dass ich als Journalist für eine PC-Fachzeitschrift arbeite und über diesen «Service» eine Glosse veröffentlichen würde. Auch der herbeigerufene Filialleiter wollte mir zuerst nicht helfen, doch plötzlich sagte dieser, dass ein Austausch nun doch möglich sei. Wie wäre es wohl einem Kunden gegangen, der nicht für eine PC-Zeitschrift schreibt...?

R. Steiger, Aarau

Ihre Erfahrung zeigt, dass manchmal nur Hartnäckigkeit zum Ziel führt. Doch bevor alle unsere Leser jetzt hingehen und sich beim Computerkauf als «PCtip-Redaktoren» ausgeben, hier zwei Ratschläge. Erstens: Um ähnlichen Ärger zu vermeiden, klären Sie vor dem PC-Kauf unbedingt ab, wie weit die Serviceleistungen gehen. Es ist nämlich keineswegs die Regel, dass der PC-Hersteller im Reparaturfall automatisch ein Ersatzgerät zur Verfügung stellt. Deshalb Tip Nummer zwei: Wenn Sie einen Computer zur beruflichen Nutzung anschaffen und täglich auf ein funktionierendes Gerät angewiesen sind, lohnt sich der Abschluss eines Vor-Ort-Servicevertrags, der neben garantierten Reaktionszeiten auch ein allfälliges Ersatzgerät vorsieht.