

DÉPANNAGE

Lisez d'abord ceci !

1. Cliquez sur le menu **Démarrer** de Windows, pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Panneau de configuration**.
2. Double-cliquez sur l'icône **Modems**.
3. Cliquez sur l'onglet **Diagnostics**.
4. Cliquez sur le **port COM** attribué à votre modem, pour le mettre en évidence. Si vous ne voyez pas votre modem sur cet écran, il vous faudra éteindre votre ordinateur et désinstaller le modem. Quittez l'écran **Propriétés Modems** en cliquant sur **Annuler**. Cliquez sur **Démarrer**, **Arrêter**, et choisissez l'option **Arrêter l'ordinateur ?**, puis cliquez sur **Oui**. Lorsque l'ordinateur est éteint, coupez l'alimentation et débranchez la prise électrique. Débranchez le câble série du port COM de l'ordinateur. Réinstallez votre modem en suivant les instructions du chapitre "Installation du modem externe sous Windows 95", mais
5. Cliquez sur **Informations complémentaires**. Vous devriez voir les lignes renvoyées par les commandes ATI de votre modem. Cliquez sur **OK** et quittez tous les écrans ouverts. Si les commandes ATI ne sont pas affichées, cela signifie que votre modem n'est pas installé correctement. Réinstallez votre modem en suivant les instructions du chapitre "Installation du modem externe sous Windows 95".

DÉPANNAGE

PROBLEME

L'ordinateur ou le logiciel ne reconnaît pas le modem.

SOLUTION POSSIBLE

Vérifiez que le modem est branché et allumé. N'utilisez que l'adaptateur électrique fourni avec le modem.

SOLUTION POSSIBLE

Vérifiez que le logiciel est bien configuré pour le port de communication sur lequel est branché le modem.

SOLUTION POSSIBLE

Le port COM n'est peut être pas activé. Reportez-vous au manuel de votre ordinateur pour de plus amples informations sur l'activation des ports COM. Cela implique généralement la modification des paramètres du BIOS, des cavaliers de la carte mère et du système d'exploitation.

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut que vous utilisiez un mauvais câble série avec votre Faxmodem externe. Assurez-vous que vous utilisez un câble modem RS-232. Vérifiez que vous connectez bien une prise mâle à 25 broches sur une prise femelle à 25 broches, si votre port COM est un port à 25 broches ou une prise mâle à 25 broches sur une prise femelle à 9 broches, si votre port COM est un port à 9 broches.

DÉPANNAGE


PROBLEME

Le modem ne prends pas la ligne ou ne numérote pas.

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut que vous ayez raccordé le cordon de votre modem à une ligne numérique. Le raccordement du cordon d'un modem à une ligne téléphonique numérique peut endommager le modem. Contactez votre compagnie de téléphone pour savoir si votre ligne est de type numérique ou non.

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut que le cordon téléphonique de votre modem soit mal raccordé. Le cordon téléphonique doit être branché sur la prise symbolisée par  sur le modem et sur la prise téléphonique murale. La longueur du cordon téléphonique ne doit pas dépasser 3,5 mètres. Utilisez si possible le cordon téléphonique fourni avec votre modem.

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut que vous ayez des périphériques entre le modem et la prise téléphonique. Il ne doit pas y avoir de séparateurs de lignes, de télécopieurs ou d'autres périphériques entre le modem et la prise téléphonique.

DÉPANNAGE

SOLUTION POSSIBLE

Il est possible que la connexion de la ligne soit de mauvaise qualité. Recommencez la procédure d'appel. Les appels sont routés différemment chaque fois.

SOLUTION POSSIBLE

En présence de standard téléphonique (auto-commutateurs), demandez au modem d'ignorer la tonalité par la commande ATX3.

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut que le mode réponse automatique ne soit pas activé. Activez le mode réponse automatique. Dans le mode terminal de votre logiciel de communication, tapez **ATS0=1** et appuyez sur **ENTREE**. Vous devez activer la réponse automatique avant chaque session. Si vous voulez l'activer en permanence, vous devez modifier la

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut que vous utilisiez le mauvais adaptateur électrique pour votre modem. N'employez que l'adaptateur électrique fourni avec votre modem.

DÉPANNAGE

PROBLEME

Les deux modems semblent échanger des signaux de porteuse mais ne parviennent pas à établir la connexion.

SOLUTION POSSIBLE

Il est possible que la connexion de la ligne soit de mauvaise qualité. Recommencez la procédure d'appel. Les appels sont routés différemment chaque fois. Testé votre modem en vous connectant sur un autre modem.

DÉPANNAGE

PROBLEME

Votre modem 56K ne parvient pas à obtenir une connexion Internet à 56K.

SOLUTION POSSIBLE

Votre modem est capable de recevoir des données à des vitesses atteignant 56 Kbits/s et d'envoyer des données à des vitesses atteignant 31,2 Kbits/s. Toutefois, il se peut que vous obteniez des vitesses de transfert inférieures en

Une ligne de téléphone analogique compatible avec la norme UIT V.90 ou la technologie 56K propriétaire de 3Com, ainsi qu'un fournisseur d'accès Internet ou un site hôte d'entreprise disposant de la norme UIT V.90 ou de la technologie propriétaire de 3Com, sont nécessaires pour atteindre de telles vitesses de transfert. Visitez le site <http://www.3com.fr> rubrique **56k** pour obtenir une liste de fournisseurs d'accès Internet qui respectent la norme UIT V.90 et/ou offrent la technologie 56K propriétaire de 3Com.

SOLUTION POSSIBLE

Les lignes téléphoniques de votre zone ne sont pas compatibles avec la technologie 56K. Contactez votre compagnie de téléphone pour savoir si votre ligne téléphonique est compatible avec la norme UIT V.90 et/ou la

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut que vous ayez des périphériques entre le modem et la prise téléphonique. Il ne doit pas y avoir de séparateurs de lignes, de télécopieurs ou d'autres périphériques comme un autocommutateur entre le modem et la

DÉPANNAGE

SOLUTION POSSIBLE

Le modem distant n'est pas capable de délivrer ces protocoles. Vérifiez auprès de son administrateur.

PROBLEME

Des erreurs se produisent constamment lors des transmissions V.17 de mon télécopieur.

SOLUTION POSSIBLE

La chaîne d'initialisation du modem doit être insuffisante pour les transmissions fax. En mode terminal, tapez la chaîne d'initialisation suivante : **AT&F&H3&I2&R2S7=90**, puis appuyez sur **ENTREE**. La chaîne standard pour les transmissions fax est **AT&F1S36=0**.

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut qu'un programme résident (TSR) (tel qu'un économiseur d'écran ou un anti-virus) fonctionnant en arrière-plan, interrompe les communications de données. Désactivez les programmes résidents fonctionnant en

Si l'un de vos logiciels tourne en arrière-plan, consultez le manuel d'installation du logiciel en question pour savoir comment désactiver sa capacité à fonctionner en mode résident.

SOLUTION POSSIBLE

Le débit de votre modem est trop élevé. Réduisez la vitesse à 9 600, 7 200 ou 4 800 dans votre logiciel de communication.

DÉPANNAGE

PROBLEME

Votre logiciel de communication ne parvient pas à initialiser le modem.

SOLUTION POSSIBLE

Il se peut que les paramètres du port du logiciel soient incorrects. Vérifiez que les paramètres du port du logiciel coïncident avec ceux du modem.

SOLUTION POSSIBLE

Vérifiez que le modem est branché et allumé. N'utilisez que l'adaptateur électrique fourni avec le modem.

DÉPANNAGE

PROBLEME

La fonction Plug and Play ne détecte pas votre modem. Vous avez installé le modem et Windows a redémarré, mais vous ne voyez que votre bureau habituel. Aucune fenêtre ne vous annonce qu'un nouveau périphérique a été

SOLUTION POSSIBLE

L'installation Plug and Play ne s'est pas déroulée correctement. Essayez ce qui suit :

1. Cliquez sur le bouton **Démarrer** de Windows, puis sur **Arrêter**.
2. Lorsque le système vous demande si vous souhaitez arrêter l'ordinateur, cliquez sur **Oui**.
3. Lorsque Windows vous indique que vous pouvez éteindre l'ordinateur, éteignez-le.
4. Attendez 15 secondes avant de rallumer votre ordinateur.
5. Windows peut détecter votre modem après ce redémarrage bien qu'il ne l'ait pas détecté pendant l'installation initiale.
 - Si une fenêtre vous avertit que Windows 95 a détecté un nouveau périphérique, suivez les instructions
 - Si aucune fenêtre ne vous signale la présence d'un nouveau périphérique, continuez.
6. Cliquez sur le bouton **Démarrer** de Windows.

DÉPANNAGE

7. Pointez sur **Paramètres**.
8. Cliquez sur **Panneau de configuration**.
9. Double-cliquez sur l'icône **Système**.
10. Cliquez sur l'onglet **Gestionnaire de périphériques** de l'écran "Propriétés Système".
11. Choisissez "Autres périphériques" ou "Périphériques inconnus" dans la liste qui apparaît à l'écran.
 - Si la liste ne contient aucune de ces options, contactez le service clientèle pour obtenir une assistance technique.
 - Si vous voyez l'une de ces options, double-cliquez sur l'option et continuez.
12. Si la description qui apparaît coïncide avec le modem que vous essayez d'installer, cliquez sur **Supprimer**. Dans le cas contraire, contactez le service clientèle pour obtenir une assistance technique.
13. Cliquez sur **OK** lorsque Windows vous demande si vous voulez supprimer le périphérique.
14. Redémarrez l'ordinateur et suivez les instructions qui apparaissent à l'écran. Si l'ordinateur ne détecte toujours pas le modem, contactez le service clientèle pour obtenir une assistance technique.