

## Support

### Fragen oder Probleme?

In vielen Wohnheimen haben wir einen Internet-Tutor, der sich vor Ort um deine Anliegen kümmert. Die Sprechstunden findest du am Schwarzen Brett. Antworten auf die häufigsten Fragen, die unseren Support erreichen, findest du in den FAQ auf unserer Webseite [www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

Bei weiteren Fragen steht dir unser Support jederzeit zur Verfügung:

Telefon: +49 (0) 621-48348160

E-Mail: [support@my-wire.de](mailto:support@my-wire.de)

## Support

### Questions or problems?

An internet tutor is available in many of our residential complexes, who will take care of any issues you may have on site. You can find their office hours on the bulletin board. Answers to the most frequently asked questions received by our support can be found in the FAQs on our website [www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

Should you have any additional questions, please feel free to contact our support at any time:

Phone: +49 (0) 621-48348160

E-mail: [support@my-wire.de](mailto:support@my-wire.de)

#### Herausgeber:

mywire Datentechnik GmbH  
Edisonstraße 21  
D-68309 Mannheim

Besuchen Sie uns im Internet  
[www.my-wire.de](http://www.my-wire.de)



Stand: 01.10.2019



**Internet**  
So gehts!

**Internet**  
This is how it's done!

---

## Internet

### So gehts!

Den Internetanschluss in deinem Apartment kannst du wie folgt in Betrieb nehmen:

1. Schließe deinen Computer mit einem LAN-Kabel an die LAN-Anschlussdose deines Apartments an. Falls die Internetversorgung in deiner Wohnanlage über Kabelmodems erfolgt, verbinde dein Kabelmodem mit der TV-Anschlussdose und deinen Computer über ein LAN-Kabel mit dem Kabelmodem. Danach trennst du das Kabelmodem kurz vom Strom, um es neu zu starten. Bitte nutze **nicht** den USB-Anschluss des Kabelmodems.
2. Die Netzwerkeinstellungen deines angeschlossenen Gerätes müssen so gesetzt sein, dass IP- und DNS-Adressen automatisch bezogen werden ("**DHCP**" bzw. "**dynamisch**"). Dies entspricht der Standardeinstellung aller Betriebssysteme.
3. Starte einen Browser (Firefox, Chrome, Edge, Safari) und rufe eine beliebige Webseite auf. Du solltest automatisch auf unser Aktivierungsportal umgeleitet werden. Gelandest du nicht automatisch auf das Portal, dann öffne bitte: <https://activation.my-wire.de>
4. Bitte folge den Anweisungen, wähle deine Zimmernummer aus und bestätige unsere Nutzungsbedingungen. Dein Internet-Zugang wird innerhalb weniger Minuten aktiviert.

Antworten auf die häufigsten Fragen, die unseren Support erreichen, findest du in den FAQ auf unserer Webseite [www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

## Internet

### This is how it's done!

You can use the Internet connection in your apartment as follows:

1. Connect your computer to the LAN socket in your apartment using a LAN cable. If your housing complex uses cable modems for Internet access, connect your cable modem to the TV socket and your computer to the cable modem using a LAN cable. Then disconnect the cable modem briefly from the power supply to perform a restart. Please ensure you do **not** use the USB socket of the cable modem.
2. The network settings of your connected device must be configured so that IP and DNS addresses are obtained automatically ("**DHCP**" or "**dynamic**"). This is the default setting for all operating systems.
3. Start a browser (Firefox, Chrome, Edge, Safari) and open any website. You should be automatically redirected to our activation portal. If you are not taken to the portal automatically, please open the following link: <https://activation.my-wire.de>
4. Please follow the instructions, select your room number and confirm our terms of use. Your Internet access will be activated within a few minutes.

Answers to the most frequently asked questions received by our support can be found in the FAQs on our website [www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

---

---

## Wireless-LAN

### So gehts!

Falls du mit mehreren Geräten gleichzeitig drahtlos surfen, deinen Smart-TV, Drucker oder deine Spielekonsole anschließen möchtest, kannst du selbstverständlich einen eigenen WLAN-Router an deinem Internetanschluss nutzen.

Üblicherweise muss der Internet/WAN-Port des Routers mit dem LAN-Anschluss bzw. Kabelmodem in deinem Apartment verbunden werden. Der Router muss so konfiguriert werden, dass er seine IP-Adresse automatisch per DHCP von unserem Netzwerk bezieht und im NAT-Routing-Modus arbeitet.

Aktuelle Empfehlungen für einen passenden WLAN-Router findest du in unseren FAQ

[www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

Nicht alle Router sind für den Betrieb an deinem Internetanschluss geeignet, da sie nur DSL über Telefonanschlüsse unterstützen. Bitte wende dich bei Fragen zur Eignung oder Einrichtung des Routers **direkt** an den Support des Herstellers. Weise diesen darauf hin, dass du den Router an einem Datennetzwerk (LAN) oder Kabelanschluss betreiben möchtest.

Solltest du den Anschluss fortlaufend aktivieren müssen oder sollte die gleichzeitige Nutzung mehrerer Endgeräte am Anschluss nicht uneingeschränkt möglich sein, ist dein Router falsch konfiguriert oder nicht für unsere Netze geeignet. Wir haben hierzu Lösungsvorschläge in unserer FAQ hinterlegt.

[www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

## Wireless-LAN

### This is how it's done!

If you want to surf wirelessly with multiple devices at the same time, connect your smart TV, printer or games console, you can of course connect your own WLAN router to your Internet connection.

Usually the router's Internet/WAN port must be connected to the LAN port or cable modem in your apartment. The router must be configured so that it automatically obtains its IP address from our network via DHCP and works in NAT routing mode.

Current recommendations for a suitable WLAN router can be found in our FAQs [www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

Not all routers are suitable for use with the Internet connection in your apartment, as some only support DSL over telephone connections. If you have any questions about the suitability or setup of the router, please contact the support hotline of the manufacturer directly. When talking to them, you should indicate that you want to operate the router via a data network (LAN) or cable connection.

If you need to (re)activate the connection continuously or if the simultaneous use of several end devices is not possible via the connection without restrictions, your router is incorrectly configured or not suitable for use with our networks. We have provided several possible solutions in our FAQs.

[www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

---