

## 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 und WLAN**  
So gehts!

**Internet and WLAN**  
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. Gelingt dir 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)

---

---

## mywire WLAN inkl. Router

### So gehts!

Bei Einzug in dein Apartment solltest du einen Router vorfinden sowie persönliche Zugangsdaten von deiner Hausverwaltung für das WLAN erhalten haben. Wende dich bitte an deine Hausverwaltung, falls kein Router vorhanden ist oder du keine Zugangsdaten erhalten hast.

Der Router wird über den Port "**Internet/PoE**" in" mit einem LAN-Kabel an die LAN-Dose bzw. an das Kabelmodem in deinem Apartment angeschlossen. Ist der Router richtig angeschlossen und aktiviert, leuchtet die LED für den Port 1 und du solltest auf deinen Geräten das drahtlose Netzwerk finden, dessen Bezeichnung auf dem Router vermerkt ist. Du kannst dich dann mit deinen persönlichen Zugangsdaten an diesem drahtlosen Netzwerk anmelden.

Wir empfehlen dir ausschließlich die Nutzung unserer mit WPA-Enterprise (PEAP/SECURE) verschlüsselten drahtlosen Netzwerke. Eine Anleitung zur Einrichtung und viele weitere nützliche Informationen zu unserem WLAN, z.B. zur Verbindung deines Smart-TVs, Druckers oder deiner Spielekonsole, findest du auf unserer Webseite in den FAQ. [www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

## mywire WLAN incl. router

### This is how it's done!

When you move into your apartment, you should find a router and have received personal access data from your property manager for the WLAN. Please contact your property manager if you do not have a router or if you have not received your access data.

The router is connected via the "**Internet/PoE**" port to the LAN socket or cable modem in your apartment using a LAN cable. If the router is connected correctly and enabled, the Port 1 LED will light up and you should find the wireless network name on your devices, which is labelled on the router. You can then log in to this wireless network using your personal credentials.

We only recommend using our wireless networks encrypted with WPA-Enterprise (PEAP/SECURE). A setup guide and lots of other useful information about our WLAN, such as how to connect your smart TV, printer or games console, can be found in the FAQs section of our website. [www.my-wire.de/faq](http://www.my-wire.de/faq)

---