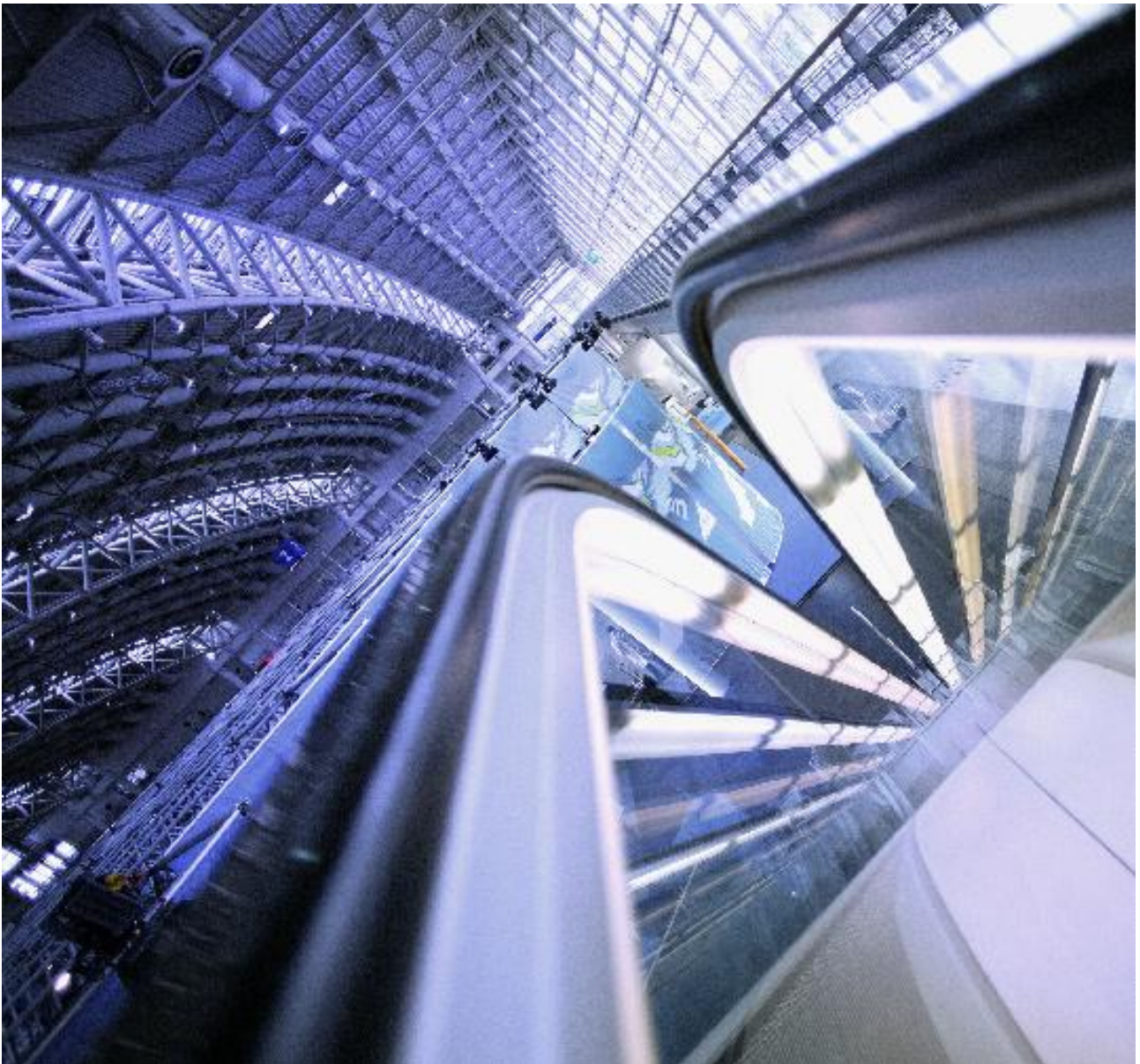


# WLAN FAQ



## Sehr geehrte Kunden,

wir haben aus Rückmeldungen und Erfahrungen der vergangenen Jahre die wesentlichen Fragen und wissenswerten Informationen über das WLAN-Netzwerk auf dem hannoverschen Messegelände in dem folgenden Dokument gesammelt und möchten Ihnen diese in Form einer FAQ-Liste zugänglich machen.

Wir hoffen, Ihnen damit Informationen liefern zu können, die Ihnen im Vorfeld Ihres Messebesuchs bzw. während Ihres Aufenthaltes auf unserem Messegelände weiterhelfen können.

## Inhaltsverzeichnis

1. Informationen zu Einwahl / Preisen / Abrechnung.....	3
1.1 Allgemeine Informationen .....	3
1.2 Preise für Voucher der Deutschen Messe.....	3
1.3 Verkaufsstellen der Voucher.....	3
1.4 Gültigkeit der Voucher.....	3
1.5 Roamingpartner.....	3
1.6 Allgemeine Voraussetzungen.....	3
1.7 Sicherheit.....	3
1.8 Verwendung von eMail-Clients.....	4
1.9 Störungen/Verfügbarkeit .....	4
2. Konfiguration / Support.....	4
2.1 Konfiguration und Einwahl .....	4
2.1.1 Hardwarekonfiguration.....	4
2.1.2 Softwarekonfiguration .....	4
2.1.3 Verbinden mit dem Access Point.....	4
2.1.4 Einloggen mit Vouchern der Deutschen Messe .....	4
2.2 WLAN-Support.....	5
Anhang: Fehlerbehandlung / Troubleshooting .....	6

## **1. Informationen zu Einwahl / Preisen / Abrechnung**

### **1.1 Allgemeine Informationen**

Wir haben den Anspruch, Ihnen eine neutrale WLAN-Plattform zu bieten, welche Sie entweder mit einem Vouchercode der Deutschen Messe oder über unsere Roamingpartner mit einem evtl. bestehenden Providervertrag nutzen können

### **1.2 Preise für Voucher der Deutschen Messe**

#### **Was kostet der WLAN Zugang mit einem Voucher der Deutschen Messe?**

Die Voucher der Deutschen Messe gibt es in folgenden Staffellungen:

<b>Guthaben</b>		<b>Preis</b>	<b>Preis ab dem zweiten Voucher*</b>
1 Stunde	(nutzbar an mehreren Tagen)	<b>9,00 €</b>	6,00 €
4 Stunden	(nutzbar an mehreren Tagen)	<b>30,00 €</b>	22,00 €
10 Stunden	(nutzbar an mehreren Tagen)	<b>50,00 €</b>	37,00 €

\*) Beim Kauf mehrerer Voucher der gleichen Kategorie gewähren wir ab dem zweiten Voucher 25% Rabatt.

### **1.3 Verkaufsstellen der Voucher**

#### **Wo und (ab) wann kann ich die Voucher der Deutschen Messe kaufen?**

Die Voucher können an den Informationscountern (EBI) der Deutschen Messe, im WLAN-Support und im Media Shop vom letzten Auftag bis zum Ende der jeweiligen Veranstaltung gekauft werden. An den EBI-Countern wird nur Barzahlung akzeptiert, im WLAN-Support / Media Shop können Sie auch mit allen gängigen Karten bargeldlos bezahlen. Sollten Sie außerhalb von Veranstaltungen (Auf- und Abbaizeit) einen Voucher benötigen, wenden Sie sich bitte telefonisch an:

**Tel: +49 511 89-38992**

Ein Versand oder eine Bestellung der Voucher im Vorfeld einer Veranstaltung ist nicht möglich

### **1.4 Gültigkeit der Voucher**

#### **Kann ich nicht verbrauchtes Guthaben bei späteren Veranstaltungen oder der gleichen Veranstaltung im nächsten Jahr weiternutzen?**

Nein! Die Voucher haben nur Gültigkeit während der jeweiligen Veranstaltung und die Restminuten verfallen nach Veranstaltungsende. Die genaue Gültigkeitsdauer jedes Vouchers ist aufgedruckt

### **1.5 Roamingpartner**

#### **Gibt es Alternativen, um sich in das Netzwerk auf dem Messegelände einzuloggen?**

Es besteht auch die Möglichkeit über einen unserer Roamingpartner Zugang zum Netzwerk zu bekommen. Eine Liste dieser Provider sowie deren Konditionen finden Sie auf der Internetseite der jeweiligen Veranstaltung oder auf der frei zugänglichen Portalseite des WLAN-Netzes

### **1.6 Allgemeine Voraussetzungen**

#### **Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit ich mich in das WLAN-Netz einwählen kann?**

Sie benötigen ein WLAN-fähiges Endgerät nach dem Standard IEEE 802.11 a/b/g/n-draft und einen Standard Web Browser

### **1.7 Sicherheit**

#### **Ist das Netzwerk geschützt?**

Es handelt sich um ein öffentlich zugängliches WLAN. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie selbst für den Schutz Ihres Endgerätes vor Einflüssen aus dem Internet verantwortlich sind. Das Verwenden sicherheitsrelevanter Anwendungen wie z.B. Electronic Banking über öffentliche Netzwerke ist generell nicht empfehlenswert bzw. sollte wenigstens unter Verwendung verschlüsselnder Protokolle wie https erfolgen.

#### **Werden VPN-Verbindungen unterstützt?**

Gängige VPN-Tunnelsoftware wird im Regelfall vom WLAN-System der Deutschen Messe unterstützt .

## **1.8 Verwendung von eMail-Clients**

### **Kann ich meine normalen Mailprogramme ( Outlook / Thunderbird / Lotus Notes etc.. ) uneingeschränkt nutzen?**

Die Nutzung von eMail Clients auf mobilen Endgeräten ist möglich. eMails werden von einem relay-Server auf dem Messegelände direkt an die Server, die Sie in Ihrem eMail-Client eingetragen haben, versendet. Ausnahme: „SMTP-after-POP“-Sessions werden von unseren Relays zum SPAM-Schutz blockiert (siehe Abschnitt 2.3)

## **1.9 Störungen/Verfügbarkeit**

### **Kann es zu Störungen kommen?**

Die Performance ist stark abhängig von der Anzahl der Benutzer und eventuellen Störeinflüssen (mehrgeschossige Standbauten, Metallkonstruktionen, starke Magnetfelder durch Messeexponate, Mikrowellengeräte, drahtlose Telefone, andere Netzwerke etc.).

Die Deutsche Messe kann daher keine Garantie für eine Mindestqualität/Störungsfreiheit oder ständige Verfügbarkeit des WLANs übernehmen.

### **Wo ist das WLAN verfügbar?**

Das WLAN ist in allen Hallen, dem Convention Center (CC), dem Informations Centrum (IC) und den Pavillons 32 - 36 (P32-P36) verfügbar.

## **2. Konfiguration / Support**

### **2.1 Konfiguration und Einwahl**

#### **2.1.1 Hardwarekonfiguration**

#### **Wie muss die Hardware konfiguriert sein, um Zugang zum Netzwerk der Deutschen Messe zu bekommen?**

- Die WLAN-Hardware Ihres Gerätes muss aktiviert sein. Falls diese nicht eingeschaltet ist gibt es mehrere Möglichkeiten diese zu aktivieren:
  - Manueller Schalter am Gerät
  - Tastenkombination (meist Taste FN + Funk Symbol)
  - Über die Software der WLAN-Hardware
- Das Internetprotokoll (TCP/IP) sollte auf „DHCP“ eingestellt sein. Sowohl die Option „IP-Adresse automatisch beziehen“ als auch „DNS Serveradresse automatisch beziehen“ müssen aktiviert sein.

#### **2.1.2 Softwarekonfiguration**

#### **Welche Einstellungen müssen am Browser vorgenommen werden?**

Beim Einloggen müssen Popup Blocker und Phishing Filter deaktiviert werden, da das Fenster mit dem Logout-Button und Ihrer Restzeit sonst nicht angezeigt werden kann bzw. da es zu Problemen beim Einloggen kommen kann.

#### **2.1.3 Verbinden mit dem Access Point**

#### **Wie verbinde ich mich mit dem WLAN der Deutschen Messe?**

Ihr Endgerät verbinden Sie mit dem Netzwerk unter der

**SSID:** wififairgrounds code:12345678

Sie werden beim Verbinden zur Eingabe eines Netzwerkschlüssels aufgefordert:

**WPA2-Key:** 12345678

#### **2.1.4 Einloggen mit Vouchern der Deutschen Messe**

#### **Wie funktioniert die Einwahl mit den Vouchern der Deutschen Messe?**

Nachdem Sie sich mit dem Netzwerk „wififairgrounds code:12345678“, Netzwerkschlüssel „12345678“ verbunden haben, werden Sie nach Eingabe einer beliebigen Internetadresse auf unsere Portalseite weitergeleitet. Wählen Sie hier das Logo der Deutschen Messe aus und geben Sie Ihre Zugangsdaten (Username und Passwort auf der Vorderseite des Vouchers) ein. Bitte setzen Sie auch das Häkchen zur

Bestätigung unserer AGB.

Sie haben nun die Möglichkeit, sich so oft ein- und auszuloggen, bis das Kontingent des Vouchers aufgebraucht ist.

## **2.2 WLAN-Support**

### **Wo bekomme ich Hilfe, wenn bei meinem WLAN-Zugang irgendetwas nicht funktioniert?**

Es steht zu jeder Veranstaltung ein Serviceteam zur Verfügung, welches Ihnen hilft, Fragen rund um ihre WLAN Konfiguration am Endgerät, die Einwahl ins Netzwerk oder Probleme mit den Vouchern zu beantworten.

Bei größeren Veranstaltungen finden Sie das Team im jeweiligen WLAN-Support, der abhängig von der Belegung der Hallen auf dem Messegelände eingerichtet wird. Im Regelfall wird dieser Service im Informations-Centrum (IC) angeboten. Den genauen Standort entnehmen Sie bitte dem Geländeplan der jeweiligen Veranstaltung.

Es steht Ihnen während der Veranstaltungszeiten eine telefonische Hotline zur Verfügung:

**Zentrale Hotline WLAN: +49 511 89-38992**

**HINWEIS:** Bitte beachten Sie, dass die Hotline / der WLAN-Support Ihnen keine Fragen zur Einwahl, Abrechnung und Verbindungsproblemen über einen Roamingpartner beantworten kann und auch für weitergehende allgemeine WLAN- bzw. Hardware-Fragestellungen nicht zur Verfügung steht.



## **Anhang: Fehlerbehandlung / Troubleshooting**

### **Ich kann das Netzwerk „wififairgrounds code:12345678“ zwar sehen, mich aber auch nach Eingabe des Netzwerkschlüssels „12345678“ nicht damit verbinden**

- Überprüfen Sie bitte die Signalstärke der WLAN-Verbindung und wählen Sie ggf. einen anderen Standort mit einer besseren Signalstärke

### **Ich kann mich zwar mit dem Netzwerk verbinden, mein Endgerät zeigt mir aber „eingeschränkte Konnektivität“ an bzw. mein Browser kann keine Seite finden**

- Bitte überprüfen Sie in den Einstellungen des TCP/IP-Protokolls Ihrer Netzwerkkarte, ob „DHCP“ bzw. „IP-Adresse automatisch beziehen“ als auch „DNS Serveradresse automatisch beziehen“ eingestellt sind. Auch Popup-Blocker und Phishing-Filter Ihres Browsers müssen deaktiviert sein.
- Falls Ihr Endgerät schon den neuen WLAN-Standard 802.11n bzw. 802.11ac im 5Ghz-Band unterstützt, versuchen Sie in den erweiterten Optionen Ihres Netzwerkadapters, diesen zu verwenden.

### **Ich besitze ein Endgerät der Firma Apple (iPhone, iPad oder MacBook) und bekomme keine Verbindung bzw. meine Verbindung bricht ab und kommt danach nicht mehr zustande**

- Dies ist Folge eines bekannten Softwarefehlers in der WLAN-Implementation aller bekannten Apple-Produkte. Wir können Ihnen hier nur einen Workaround anbieten:
  - löschen Sie den Browser-Cache
  - löschen Sie die gespeicherten Cookies
  - aktivieren Sie „Cookies annehmen“
  - starten Sie das Gerät neu
- Versuchen Sie danach, sich mit dem Gerät möglichst wenig von Ihrem Standort zu entfernen, da beim Versuch, Ihr Gerät bei Standortwechsel auf einen anderen Access Point „umzubuchen“, die Verbindung erneut abreißen könnte.

### **Ich kann eMails zwar empfangen, bekomme aber beim Absenden eine Fehlermeldung. Was kann ich tun?**

- In diesem Falle ist Ihr eMail-Client noch nach dem veralteten Verfahren „SMTP-after-POP“ konfiguriert. Dieses Verfahren sah früher die Möglichkeit vor, nach dem Abholen der eMails vom Eingangsserver („POP3“) Mails über den Ausgangsserver („SMTP“) ohne neuerliche Authentifikation zu versenden.
- Aus Sicherheitsgründen (Vermeidung ungewollten SPAM-Versandes) blockieren die Mail-Relays der Deutschen Messe dieses Verfahren. Abhilfe schaffen Sie, indem Sie ihr Mailkonto so konfigurieren, daß sich Ihr Client beim Absenden von eMails beim SMTP-Server erneut authentifiziert.

### **Ich kann mich nicht ausloggen und nutze eine VPN-Verbindung**

- Da das VPN einen Tunnel durchs Netz aufbaut, wird dadurch auch der Zugriff auf das Internet unterbrochen, falls Ihr VPN-Server keinen Internetzugriff gewährt. Dadurch bricht dann auch die Verbindung zu unserem Server ab. In diesem Fall muss erst die VPN-Verbindung getrennt werden, bevor das Ausloggen mit „http://1.1.1.1“ oder über das Popup-Fenster funktioniert (dort dann F5 zum Aktualisieren drücken und der Logout-Button erscheint wieder)

### **Ich möchte eine bestehende Verbindung aufrechterhalten, ohne daß diese nach 10 Minuten ohne Datenverkehr automatisch getrennt wird**

- Öffnen Sie eine Command-Shell (unter Windows Windowstaste+R → "cmd") und geben Sie dort "ping -t www.messe.de" ein.