

Αντιμετώπιση προβλημάτων

Οδηγός χρήσης

© Copyright 2006 Hewlett-Packard
Development Company, L.P.

Οι επωνυμίες Microsoft και Windows είναι
εμπορικά σήματα της εταιρίας Microsoft
Corporation.

Οι πληροφορίες στο παρόν έγγραφο μπορεί
να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Οι
μοναδικές εγγυήσεις για προϊόντα και
υπηρεσίες της HP είναι αυτές που ορίζονται
στις ρητές δηλώσεις εγγύησης που
συνοδεύουν αυτά τα προϊόντα και αυτές τις
υπηρεσίες. Τίποτα από όσα αναφέρονται
στο παρόν δεν πρέπει να εκληφθεί ως
πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν θα φέρει
ευθύνη για τεχνικά ή λεκτικά σφάλματα ή
παραλείψεις που περιλαμβάνονται στο
παρόν.

First Edition: March 2006

Κωδικός εγγράφου: 406811-151

Πίνακας περιεχομένων

1 Λίστα γρήγορου ελέγχου

Ο υπολογιστής δεν ενεργοποιείται	2
Η οθόνη του υπολογιστή είναι κενή	3
Το λογισμικό δεν λειτουργεί ομαλά	4
Ο υπολογιστής είναι ενεργοποιημένος, αλλά δεν ανταποκρίνεται	5
Ο υπολογιστής έχει θερμοανθεί ασυνήθιστα	5
Κάποια εξωτερική συσκευή δεν λειτουργεί	6
Ο υπολογιστής δεν είναι δυνατό να συνδεθεί σε ασύρματο δίκτυο	6

2 Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

Πριν από την επικοινωνία με την Εξυπηρέτηση Πελατών	9
Επικοινωνία με την Εξυπηρέτηση πελατών μέσω e-mail ή τηλεφώνου	9
Μεταφορά του υπολογιστή σε παροχέα τεχνικής υποστήριξης	10

Ευρετήριο	11
-----------------	----

1 Λίστα γρήγορου ελέγχου

Εάν παρουσιαστούν προβλήματα με τον υπολογιστή σας, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα αντιμετώπισης προβλημάτων:

1. Ανατρέξτε στις πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε αυτό το κεφάλαιο.
2. Ανατρέξτε σε πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τον υπολογιστή και στις συνδέσεις τοποθεσιών Web που υπάρχουν στο Help and Support Center (Κέντρο βοήθειας & υποστήριξης).



Σημείωση Παρόλο που πολλά εργαλεία ελέγχου και επιδιόρθωσης απαιτούν σύνδεση στο Internet, άλλα εργαλεία μπορούν να σας βοηθήσουν να διορθώσετε ένα πρόβλημα όταν ο υπολογιστής είναι εκτός σύνδεσης.

3. Για επιπλέον βοήθεια επικοινωνήστε με την Εξυπηρέτηση πελατών. Ανατρέξτε στην κεφάλαιο «[Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών](#)» αυτού του οδηγού.

Ο υπολογιστής δεν ενεργοποιείται

Για να ενεργοποιήσετε τον υπολογιστή, πατήστε το κουμπί λειτουργίας. Όταν ο υπολογιστής είναι ενεργοποιημένος, η φωτεινή ένδειξη λειτουργίας είναι αναμμένη.

Εάν ο υπολογιστής και η φωτεινή ένδειξη λειτουργίας δεν ανάβουν όταν πατάτε το κουμπί λειτουργίας, η τροφοδοσία του υπολογιστή μπορεί να μην είναι επαρκής.

Οι παρακάτω προτεινόμενες ενέργειες μπορούν να σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε την αιτία για την οποία ο υπολογιστής δεν εκκινεί:

- Εάν ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος σε πρίζα AC, βεβαιωθείτε ότι η πρίζα AC παρέχει επαρκές ρεύμα, συνδέοντας μια άλλη ηλεκτρική συσκευή στην πρίζα.
- Εάν ο υπολογιστής λειτουργεί με μπαταρία ή τροφοδοτείται από εξωτερική πηγή και όχι από ηλεκτρική πρίζα, συνδέστε τον σε μια πρίζα εναλλασσόμενου ρεύματος, χρησιμοποιώντας το τροφοδοτικό εναλλασσόμενου ρεύματος. Βεβαιωθείτε ότι το καλώδιο τροφοδοσίας και το τροφοδοτικό εναλλασσόμενου ρεύματος (AC) είναι σωστά συνδεδεμένα.
- Εάν ο υπολογιστής λειτουργεί με μπαταρία:
 - Αφαιρέστε την κύρια μπαταρία και την μπαταρία ταξιδιού (εάν υπάρχει) και συνδέστε τον υπολογιστή σε μια πρίζα εναλλασσόμενου ρεύματος, χρησιμοποιώντας το τροφοδοτικό εναλλασσόμενου ρεύματος. Εάν ο υπολογιστής ανάψει, ίσως χρειάζεται να αντικαταστήσετε κάποια από τις μπαταρίες.
 - Εάν η φωτεινή ένδειξη της μπαταρίας στο μπροστινό τμήμα του υπολογιστή αναβοσβήνει, τότε η φόρτιση της μπαταρίας έχει φτάσει σε χαμηλό επίπεδο και μπορεί να μην επιτρέπει την εκκίνηση του υπολογιστή. Συνδέστε τον υπολογιστή σε πρίζα εναλλασσόμενου ρεύματος με το τροφοδοτικό εναλλασσόμενου ρεύματος και δώστε τη δυνατότητα στη μπαταρία να φορτιστεί.

Η οθόνη του υπολογιστή είναι κενή

Εάν δεν έχετε απενεργοποιήσει τον υπολογιστή αλλά η οθόνη είναι κενή, οι αιτίες μπορεί να είναι μία ή περισσότερες από τις παρακάτω:

- Ο υπολογιστής βρίσκεται σε λειτουργία αναμονής ή αδρανοποίησης.
- Ο υπολογιστής ίσως να μην είναι ρυθμισμένος να εμφανίζει την εικόνα στην οθόνη του υπολογιστή.
- Ο διακόπτης οθόνης ή ο αισθητήρας φωτισμού περιβάλλοντος (μόνο σε επιλεγμένα μοντέλα) ίσως να μην λειτουργεί σωστά.

Οι παρακάτω προτεινόμενες ενέργειες μπορούν να σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε την αιτία για την οποία η οθόνη του υπολογιστή είναι κενή:

- Για να τον επαναφέρετε από τη λειτουργία αδρανοποίησης ή τη λειτουργία αναμονής, πατήστε σύντομα το κουμπί λειτουργίας.

Η αναμονή και η αδρανοποίηση είναι λειτουργίες εξοικονόμησης ενέργειας που μπορούν να κλείσουν την οθόνη. Η αναμονή και η αδρανοποίηση μπορούν να ενεργοποιηθούν από το σύστημα όταν ο υπολογιστής βρίσκεται στα Microsoft® Windows® αλλά δεν είναι σε χρήση ή όταν έχει φτάσει σε κατάσταση πολύ χαμηλής ισχύος μπαταρίας. Για να αλλάξετε αυτές καθώς και άλλες ρυθμίσεις τροφοδοσίας, επιλέξτε **Έναρξη > Πίνακας Ελέγχου > Επιδόσεις και συντήρηση > Επιλογές ενέργειας**.

- Για μεταφορά της εικόνας στην οθόνη του υπολογιστή, πατήστε **fn+f4**.

Στα περισσότερα μοντέλα, όταν μια προαιρετική εξωτερική συσκευή προβολής, όπως μια οθόνη, συνδεθεί με τον υπολογιστή, η εικόνα μπορεί να προβληθεί στην οθόνη του υπολογιστή ή στην εξωτερική οθόνη ή ταυτόχρονα και στις δύο συσκευές οθόνης. Όταν πατάτε επανειλημμένα τα πλήκτρα **fn+f4**, γίνεται εναλλαγή της εικόνας ανάμεσα στην οθόνη του υπολογιστή, μία ή περισσότερες εξωτερικές οθόνες και ταυτόχρονη απεικόνιση σε όλες τις συσκευές.

- Εάν ο υπολογιστής έχει εξωτερικό διακόπτη οθόνης, πιάστε τον για να βεβαιωθείτε ότι κινείται ελεύθερα. (Ο διακόπτης οθόνης κανονικά βρίσκεται στην επάνω αριστερή γωνία του πληκτρολογίου.) Εάν ο υπολογιστής διαθέτει μαγνητικό διακόπτη οθόνης, βεβαιωθείτε ότι ο υπολογιστής δεν βρίσκεται κοντά σε ισχυρό μαγνητικό πεδίο και ότι δεν ακουμπούν στον υπολογιστή μαγνητισμένα αντικείμενα (όπως, για παράδειγμα, ένα μαγνητισμένο κατσαβίδι).
- Εάν ο υπολογιστής διαθέτει αισθητήρα φωτισμού περιβάλλοντος (μόνο σε επιλεγμένα μοντέλα), βεβαιωθείτε ότι δεν εμποδίζεται η λειτουργία του αισθητήρα.

Ο αισθητήρας φωτισμού περιβάλλοντος κανονικά βρίσκεται στην κάτω αριστερή γωνία της οθόνης.

Το λογισμικό δεν λειτουργεί ομαλά

Εάν το λογισμικό δεν ανταποκρίνεται ή δεν λειτουργεί ομαλά:

- Επανεκκινήστε τον υπολογιστή:
 - Στα Windows XP Home, επιλέξτε **Έναρξη > Σβήσιμο του υπολογιστή > Επανεκκίνηση**.
 - Στα Windows XP Professional, επιλέξτε **Έναρξη > Σβήσιμο του υπολογιστή > Επανεκκίνηση > ΟΚ**. (Εάν έχετε εγγραφεί σε τομέα δικτύου, το κουμπί στο οποίο κάνετε κλικ ονομάζεται «Τερματισμός» αντί για «Σβήσιμο του υπολογιστή».)

Αν δεν μπορείτε να πραγματοποιήσετε επανεκκίνηση του υπολογιστή σας με αυτές τις διαδικασίες, ανατρέξτε στην επόμενη ενότητα, «[Ο υπολογιστής είναι ενεργοποιημένος, αλλά δεν ανταποκρίνεται](#)».
- Εκτελέστε ένα πρόγραμμα εντοπισμού ιών.
- Εάν η θερμοκρασία του υπολογιστή είναι ασυνήθιστα υψηλή, αφήστε τον να κρυώσει ώστε να επανέλθει σε θερμοκρασία δωματίου. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπερθέρμανση του υπολογιστή, ανατρέξτε στην ενότητα «[Ο υπολογιστής έχει θερμανθεί ασυνήθιστα](#)» στη συνέχεια αυτού του κεφαλαίου.
- Εάν χρησιμοποιείτε προαιρετικό ασύρματο ποντίκι, βεβαιωθείτε ότι η μπαταρία του ποντικιού είναι επαρκώς φορτισμένη.

Ο υπολογιστής είναι ενεργοποιημένος, αλλά δεν ανταποκρίνεται

Εάν ο υπολογιστής είναι ενεργοποιημένος αλλά δεν ανταποκρίνεται στις εφαρμογές του λογισμικού ή στις εντολές του πληκτρολογίου, δοκιμάστε πρώτα να τερματίσετε τη λειτουργία του υπολογιστή μέσω του λειτουργικού συστήματος, επιλέγοντας **Έναρξη > Σβήσιμο του υπολογιστή > Απενεργοποίηση**. (Εάν έχετε εγγραφεί σε τομέα δικτύου, το κουμπί στο οποίο κάνετε κλικ ονομάζεται «Τερματισμός» αντί για «Σβήσιμο του υπολογιστή».)

Εάν ο υπολογιστής εξακολουθεί να μην ανταποκρίνεται, δοκιμάστε τις ακόλουθες διαδικασίες αναγκαστικού τερματισμού με την εξής σειρά:

1. Αν ο υπολογιστής βρίσκεται σε περιβάλλον Windows, πατήστε τα πλήκτρα **ctrl+alt+delete**. Στη συνέχεια, επιλέξτε **Τερματισμός > Απενεργοποίηση**.
2. Εάν δεν μπορείτε να τερματίσετε τη λειτουργία του υπολογιστή χρησιμοποιώντας τον συνδυασμό πλήκτρων **ctrl+alt+del**, πατήστε και κρατήστε πατημένο το κουμπί λειτουργίας για τουλάχιστον 5 δευτερόλεπτα.
3. Εάν δεν μπορείτε να τερματίσετε τη λειτουργία του υπολογιστή με το κουμπί λειτουργίας, αποσυνδέστε τον υπολογιστή από την εξωτερική πηγή τροφοδοσίας και αφαιρέστε τη μπαταρία.



Σημείωση Εάν δεν μπορείτε να ενεργοποιήσετε ξανά τον υπολογιστή αφού τον απενεργοποιήσατε, ανατρέξτε στην ενότητα «[Ο υπολογιστής δεν ενεργοποιείται](#)».

Ο υπολογιστής έχει θερμανθεί ασυνήθιστα

Είναι φυσιολογικό ο υπολογιστής σας να είναι ζεστός στην αφή, ενώ βρίσκεται σε λειτουργία. Ωστόσο, αν ο υπολογιστής είναι *ασυνήθιστα* ζεστός, ενδέχεται να έχει προκληθεί υπερθέρμανση εξαιτίας κάποιου φραγμένου αεραγωγού.

Αν υποψιάζεστε ότι ο υπολογιστής έχει υπερθερμανθεί, αφήστε τον υπολογιστή να κρυώσει σε θερμοκρασία δωματίου. Στη συνέχεια, βεβαιωθείτε ότι κανένας αεραγωγός δεν είναι φραγμένος όσο χρησιμοποιείτε τον υπολογιστή.



ΠΡΟΣΟΧΗ Για να αποφύγετε την υπερθέρμανση, μην φράσσετε τους αεραγωγούς. Χρησιμοποιείτε τον υπολογιστή μόνο επάνω σε σκληρή, επίπεδη επιφάνεια. Βεβαιωθείτε ότι ο αεραγωγός δεν φράσσεται από κάποια σκληρή επιφάνεια, όπως έναν εκτυπωτή, ή κάποια μαλακή επιφάνεια, όπως μαξιλάρια ή χοντρά υφάσματα.



Σημείωση Ο ανεμιστήρας του υπολογιστή εκκινείται αυτόματα για την ψύξη των εσωτερικών εξαρτημάτων και την πρόληψη της υπερθέρμανσης. Η ενεργοποίηση/απενεργοποίηση του εσωτερικού ανεμιστήρα κατά τη διάρκεια της λειτουργίας ρουτίνας είναι κάτι το φυσιολογικό.

Κάποια εξωτερική συσκευή δεν λειτουργεί

Εάν μια εξωτερική συσκευή δεν λειτουργεί με τον αναμενόμενο τρόπο:

- Ενεργοποιήστε τη συσκευή σύμφωνα με τις οδηγίες του οδηγού χρήσης της συσκευής. Μπορεί να μην είναι δυνατή η τροφοδοσία ορισμένων συσκευών, όπως είναι οι οθόνες και οι εκτυπωτές, από τον υπολογιστή και να πρέπει να τις ενεργοποιήσετε πριν από τον υπολογιστή.
- Βεβαιωθείτε ότι
 - Όλες οι συνδέσεις της συσκευής έχουν γίνει σωστά και είναι ασφαλείς.
 - Η συσκευή τροφοδοτείται με ρεύμα.
 - Η συσκευή είναι συμβατή με το λειτουργικό σύστημα. Για πληροφορίες συμβατότητας, ανατρέξτε στην τοποθεσία Web του κατασκευαστή της συσκευής.
 - Τα σωστά προγράμματα οδήγησης είναι εγκατεστημένα και έχουν ενημερωθεί. Τα προγράμματα οδήγησης διατίθενται στο CD που περιλαμβάνεται με τη συσκευή ή στην τοποθεσία Web του κατασκευαστή της συσκευής.

Ο υπολογιστής δεν είναι δυνατό να συνδεθεί σε ασύρματο δίκτυο

Εάν ο υπολογιστής δεν είναι δυνατό να συνδεθεί σε ασύρματο δίκτυο:

1. Βεβαιωθείτε ότι οι συσκευές ασύρματης επικοινωνίας είναι ενεργοποιημένες.
 - Βεβαιωθείτε ότι η φωτεινή ένδειξη ασύρματης λειτουργίας ανάβει στον υπολογιστή. Αν η φωτεινή ένδειξη ασύρματης λειτουργίας είναι σβηστή, πατήστε το κουμπί ασύρματης λειτουργίας για να την ενεργοποιήσετε.
 - Βεβαιωθείτε ότι το υλικό ασύρματης λειτουργίας είναι σωστά εγκατεστημένο ελέγχοντας ότι δεν υπάρχει κόκκινη ή κίτρινη σήμανση δίπλα στο όνομα της συσκευής στο πρόγραμμα «Διαχείριση συσκευών».
 - α. Επιλέξτε **Έναρξη > Ο Υπολογιστής μου**.
 - β. Κάντε δεξί κλικ στο παράθυρο και επιλέξτε την καρτέλα **Ιδιότητες > Υλικό > Διαχείριση συσκευών**.



Σημείωση Εάν το κουμπί ασύρματης λειτουργίας είναι απενεργοποιημένο ή η συσκευή Bluetooth ή WWAN είναι απενεργοποιημένη στο Computer Setup, η συσκευή Bluetooth ή WWAN δεν θα εμφανιστεί στο πρόγραμμα «Διαχείριση συσκευών».

- Ανοίξτε το Wireless Assistant και βεβαιωθείτε ότι οι συσκευές ασύρματης λειτουργίας είναι ενεργοποιημένες και αναμμένες. Επιλέξτε **Έναρξη > HP Info Center > HP Wireless Assistant**.
 - Ελέγξτε ότι οι συσκευές ασύρματης λειτουργίας είναι ενεργοποιημένες στο Computer Setup ή στο βοηθητικό πρόγραμμα Setup.
 - α. Ανοίξτε το βοηθητικό πρόγραμμα Computer Setup ή το βοηθητικό πρόγραμμα Setup ενεργοποιώντας ή επανεκκινώντας τον υπολογιστή, και, στη συνέχεια, πατώντας f10 όταν εμφανιστεί το μήνυμα «F10=ROM Based Setup» ή το μήνυμα «Press <F10> to enter setup» (Πατήστε το πλήκτρο F10 για είσοδο στο βοηθητικό πρόγραμμα setup) στην κάτω αριστερή γωνία της οθόνης.
 - β. Χρησιμοποιήστε τα πλήκτρα βέλους για να επιλέξετε **Advanced** (Για προχωρημένους) > **Device options** (Επιλογές συσκευών) ή **Advanced** (Για προχωρημένους) και στη συνέχεια, πατήστε **enter**.
2. Ελέγξτε ότι στο παράθυρο «Ασύρματη σύνδεση δικτύου» των Windows μπορεί να εμφανιστεί το δίκτυο.
- Κάντε κλικ στο κουμπί **Ανανέωση** έτσι ώστε τα Windows να κάνουν σάρωση σε όλα τα κανάλια για τα διαθέσιμα σημεία πρόσβασης.
 - Βεβαιωθείτε ότι ο υπολογιστής βρίσκεται εντός της περιοχής του ασύρματου δρομολογητή (σημείο πρόσβασης).
 - Βεβαιωθείτε ότι οι κεραίες του ασύρματου υπολογιστή δεν εμποδίζονται.
 - Εάν στο παράθυρο «Ασύρματη σύνδεση δικτύου» εμφανιστεί το μήνυμα «Δεν είναι δυνατή η διαμόρφωση της ασύρματης σύνδεσης από τα Windows» ή η καρτέλα «Ασύρματα δίκτυα» δεν είναι προσβάσιμη ή δεν υπάρχει στο παράθυρο «Ιδιότητες ασύρματης σύνδεσης δικτύου», ελέγξτε εάν είναι εγκατεστημένο ένα βοηθητικό πρόγραμμα τρίτου κατασκευαστή. Τα περισσότερα βοηθητικά προγράμματα τρίτων κατασκευαστών απενεργοποιούν το βοηθητικό πρόγραμμα διαμόρφωσης των Windows. Εάν έχει εγκατασταθεί ένα βοηθητικό πρόγραμμα τρίτου κατασκευαστή, ρυθμίστε το ασύρματο δίκτυο χρησιμοποιώντας το βοηθητικό πρόγραμμα του τρίτου κατασκευαστή ή απεγκαταστήστε το βοηθητικό πρόγραμμα του τρίτου κατασκευαστή και χρησιμοποιήστε βοηθητικό πρόγραμμα των Windows για να ρυθμίσετε το ασύρματο δίκτυο.
 - Βεβαιωθείτε ότι το ασύρματο δίκτυο εκπέμπει το όνομα δικτύου (SSID). Οι περισσότεροι ασύρματοι δρομολογητές (σημεία πρόσβασης) είναι ρυθμισμένοι από προεπιλογή να εκπέμπουν το SSID. Εάν η εκπομπή SSID είναι απενεργοποιημένη για πρόσθετη ασφάλεια, ενεργοποιήστε την ξανά προσωρινά για να βεβαιωθείτε ότι τα Windows εντοπίζουν το δίκτυο. Όταν η εκπομπή SSID είναι επενεργοποιημένη, το δίκτυο δεν θα εντοπιστεί από τα Windows και δεν θα εμφανιστεί στη λίστα των διαθέσιμων δικτύων.
3. Επιβεβαιώστε πως οι ρυθμίσεις αποκρυπτογράφησης είναι σωστές ελέγχοντας ότι ο υπολογιστής ο ασύρματος δρομολογητής (σημείο πρόσβασης) χρησιμοποιούν τις ίδιες ρυθμίσεις ασφαλείας.
4. Βεβαιωθείτε ότι λαμβάνετε μια έγκυρη διεύθυνση IP.
- Βεβαιωθείτε ότι το TCP/IP του υπολογιστή είναι ρυθμισμένο για αυτόματη λήψη διεύθυνσης IP:
 - α. Επιλέξτε **Έναρξη > Πίνακας Ελέγχου > Συνδέσεις δικτύου και Internet > Συνδέσεις δικτύου**.
 - β. Κάντε δεξί κλικ σε μια σύνδεση δικτύου και επιλέξτε **Ιδιότητες**.

- γ. Κάντε κλικ στην επιλογή **Πρωτόκολλο Internet (TCP/IP)** και μετά στην επιλογή **Ιδιότητες**.
 - δ. Βεβαιωθείτε ότι είναι επιλεγμένο το στοιχείο **Αυτόματη λήψη διεύθυνσης IP**.
 - ε. Κάντε κλικ στο **OK**.
- Βεβαιωθείτε ότι ο ασύρματος δρομολογητής (σημείο πρόσβασης) έχει δυνατότητα DHCP.
 - Χρησιμοποιήστε το βοηθητικό πρόγραμμα `ipconfig` για να ανανεώσετε μια διεύθυνση IP.
 - α. Επιλέξτε **Έναρξη > Εκτέλεση**.
 - β. Πληκτρολογήστε `cmd`.
 - γ. Όταν σας ζητηθεί, πληκτρολογήστε `ipconfig` και πατήστε `enter`.
 - δ. Για να ανανεώσετε μια διεύθυνση IP, πληκτρολογήστε `ipconfig/release` και πατήστε `enter`. Στη συνέχεια, πληκτρολογήστε `ipconfig/renew` και, στη συνέχεια, πατήστε το πλήκτρο `enter`.
 - ε. Πληκτρολογήστε `exit`.
5. Βεβαιωθείτε ότι έχετε το τελευταίο υλικολογισμικό για τον ασύρματο δρομολογητή (σημείο πρόσβασης).
 6. Βεβαιωθείτε ότι η φωτεινή ένδειξη δραστηριότητας του ασύρματου δρομολογητή (σημείο πρόσβασης) είναι αναμμένη. Εάν η φωτεινή ένδειξη δραστηριότητας δεν είναι αναμμένη, αποσυνδέστε το καλώδιο ρεύματος του δρομολογητή και μετά συνδέστε το ξανά.
 7. Ελέγξτε ότι δεν υπάρχουν άλλες ηλεκτρονικές συσκευές, όπως ασύρματο τηλέφωνο, μηχανήμα φαξ ή φούρνος μικροκυμάτων, κοντά στον ασύρματο δρομολογητή (σημείο πρόσβασης).
 8. Βεβαιωθείτε ότι δεν υπάρχουν μεγάλες μεταλλικές επιφάνειες κοντά στις πλευρές του ασύρματου δρομολογητή (σημείο πρόσβασης).
 9. Βεβαιωθείτε ότι ο ασύρματος δρομολογητής (σημείο πρόσβασης) είναι τοποθετημένος όσο το δυνατόν πιο ψηλά στο δωμάτιο, όπως στο επάνω μέρος μιας βιβλιοθήκης.
 10. Ελέγξτε τη λειτουργικότητα και τη διαμόρφωση του ασύρματου δρομολογητή (σημείο πρόσβασης).
 - Απενεργοποιήστε προσωρινά οποιαδήποτε ασύρματη αποκρυπτογράφηση για να δείτε εάν ο υπολογιστής θα συνδεθεί στο ασύρματο δίκτυο. Εάν ο υπολογιστής συνδεθεί στο ασύρματο δίκτυο όταν η αποκρυπτογράφηση είναι απενεργοποιημένη, βεβαιωθείτε ότι ο υπολογιστής και ο ασύρματος δρομολογητής (σημείο πρόσβασης) χρησιμοποιούν τις ίδιες ρυθμίσεις ασφαλείας (Έλεγχος ταυτότητας δικτύου, Αποκρυπτογράφηση δεδομένων, Κλειδί δικτύου και Δείκτης κλειδιού).
 - Αλλάξτε το ασύρματο κανάλι στον ασύρματο δρομολογητή (σημείο πρόσβασης). Κανονικά τα κανάλια 3, 6 και 11 είναι τα καλύτερα κανάλια επειδή δεν επικαλύπτουν το ένα το άλλο. Εντούτοις, εάν εντοπιστούν πολλά δίκτυα σε κοντινή απόσταση και περισσότερα από ένα χρησιμοποιούν το ίδιο κανάλι, μπορεί να υπάρχουν παρεμβολές.

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στη διεύθυνση <http://www.hp.com/go/techcenter/wireless>.

2 Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

Εάν δεν μπορείτε να βρείτε τη λύση στο πρόβλημα σας χρησιμοποιώντας το Κέντρο βοήθειας και υποστήριξης, ίσως χρειάζεται να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Πριν από την επικοινωνία με την Εξυπηρέτηση Πελατών

Για την ταχύτερη δυνατή επίλυση του προβλήματός σας, όταν επικοινωνείτε τηλεφωνικώς ή μέσω e-mail με την Εξυπηρέτηση πελατών, έχετε διαθέσιμο τον υπολογιστή και τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Το όνομα προϊόντος που βρίσκεται στην οθόνη ή στο πληκτρολόγιο.
- Τον σειριακό αριθμό (S/N) που αναγράφεται στην ετικέτα εξυπηρέτησης πελατών.
 - Η ετικέτα εξυπηρέτησης πελατών βρίσκεται στο κάτω μέρος του υπολογιστή.
 - Για να εμφανίσετε τις πληροφορίες της ετικέτας εξυπηρέτησης πελατών στην οθόνη του υπολογιστή, κάντε κλικ στο κουμπί **My HP Computer (Ο υπολογιστής μου HP)** στο Help and Support Center (Κέντρο βοήθειας και υποστήριξης).
- Την ημερομηνία αγοράς του υπολογιστή.
- Τις συνθήκες κάτω από τις οποίες παρουσιάστηκε το πρόβλημα.
- Τα μηνύματα σφάλματος που εμφανίστηκαν.
- Τον κατασκευαστή και το μοντέλο του υλικού που ήταν συνδεδεμένο με τον υπολογιστή.
- Τον αριθμό έκδοσης και τον αριθμό δήλωσης του λειτουργικού συστήματος.

Για να εμφανίσετε τον αριθμό έκδοσης και τον αριθμό δήλωσης του λειτουργικού συστήματος, κάντε κλικ στο κουμπί **My HP Computer (Ο υπολογιστής μου HP)** στο Help and Support Center (Κέντρο βοήθειας και υποστήριξης). (Σε ορισμένα μοντέλα, ο αριθμός δήλωσης μπορεί να εμφανίζεται στον πίνακα του λειτουργικού συστήματος ως **Product Id** (Αναγνωριστικό προϊόντος).

Επικοινωνία με την Εξυπηρέτηση πελατών μέσω e-mail ή τηλεφώνου

Εάν ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος στο Internet, μπορείτε να λάβετε βοήθεια μέσω e-mail ή να αποκτήσετε πρόσβαση στους αριθμούς τηλεφώνου της Εξυπηρέτησης πελατών μέσω του Κέντρου Βοήθειας και Υποστήριξης.

Μεταφορά του υπολογιστή σε παροχέα τεχνικής υποστήριξης

Εάν η Εξυπηρέτηση πελατών σας συμβουλέψει να πάτε τον υπολογιστή σας σε έναν παροχέα τεχνικής υποστήριξης, φροντίστε να του δώσετε τις πληροφορίες που αναφέρονται στην ενότητα «[Πριν από την επικοινωνία με την Εξυπηρέτηση Πελατών](#)», που βρίσκεται παραπάνω σε αυτό το κεφάλαιο. Επιπλέον

- Φροντίστε να διαγράψετε όλους τους κωδικούς πρόσβασης ή να τους αποκαλύψετε στον εξουσιοδοτημένο συνεργάτη, ώστε να μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση στον υπολογιστή.
- Δημιουργήστε αντίγραφα ασφαλείας όλων των πληροφοριών στο σκληρό δίσκο.
- Δώστε άδεια στον εξουσιοδοτημένο συνεργάτη να πραγματοποιήσει επαναφορά συστήματος, εάν χρειάζεται.

Ευρετήριο

A

αντιμετώπιση προβλημάτων
 ανωμαλίες στη συμπεριφορά
 του λογισμικού 4
 ασύρματο δίκτυο 6
 εξωτερική συσκευή δεν
 λειτουργεί 6
 κενή οθόνη υπολογιστή 3
 λίστα γρήγορου ελέγχου 1
 ο υπολογιστής δεν
 ανταποκρίνεται 5
 ο υπολογιστής δεν
 ενεργοποιείται 2
 Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
 9
 υπερθέρμανση υπολογιστή 5
 ασύρματο δίκτυο 6

K

κενή οθόνη υπολογιστή 3

Λ

λίστα ελέγχου, αντιμετώπιση
 προβλημάτων 1
 λογισμικό
 μη ανταπόκριση 5
 μη ομαλή συμπεριφορά 4

O

οθόνη κενή 3
οθόνη υπολογιστή κενή 3

T

Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών 9

Υ

υπερθέρμανση υπολογιστή 5

