



راهنمای بررسی ارتباط با اینترنت





فهرست مطالب

خاموش بودن چراغ ADSL

خاموش بودن چراغ اینترنت

بررسی اتصال با اینترنت



در صورتی که در باز کردن صفحات اینترنتی مشکل دارید، برای برطرف کردن مشکل خود باید تمام موارد زیر را بررسی فرمایید:

۱. در مرحله اول بعد از رانژه شدن خط (قبل از اینکه بتوانید از خط تلفن خود به عنوان خط ADSL استفاده کنید باید این خط بعد از ثبت نام شما از طرف مخابرات رانژه شود) و اتصال صحیح خط رانژه به مودم باید چراغ ADSL شما بر روی مودم ثابت روشن باشد. چراغ ADSL در انواع مودم ها دارای نام های مختلفی مانند (Sync،Wan، DSL، ADSL،Link)، Status) می باشد. این چراغ به علت مشکلات داخلی یا مشکل در تجهیزات مخابراتی خاموش یا چشمک زن می شود. برای برطرف کردن این مشکل شما می بایست کلیه موارد زیر را تا روشن شد چراغ ADSL انجام دهید:

۱. از روشن شدن مودم مطمئن شوید.
۲. از اتصال صحیح کابل تلفن رانژه شده به مودم مطمئن شوید.
۳. بوق خط رانژه شده را امتحان کنید. در صورتی که تلفن شما بوق نداشت با ۱۱۷ تماس بگیرید.
۴. اسپلیتر را درست به مودم وصل کنید (پورت Line مودم به پریز تلفن، پورت DSL به کابل وصل شده به مودم، پورت Phone به کابل وصل شده به دستگاه تلفن)
۵. تمامی دستگاه هایی که روی خط رانژه شده وصل هستند اعم از تلفن، تلفن بی سیم، فکس، اسپلیتر، صفربند، دو شاخه ضد برق، Caller ID ، سانترال، دستگاه کارتخوان را از روی خط بردارید و مودم را مستقیم بدون اسپلیتر به خط رانژه شده وصل کنید.
۶. مودم را بر روی پریز دیگری وصل کنید.



۷. در صورتی که مشکل حل نشد با مرکز پشتیبانی ۲۰۲۰ تماس بگیرید.

۲. خاموش بودن چراغ اینترنت

در صورتی که با وجود روشن بودن چراغ ADSL بر روی مودم ، چراغ اینترنت مودم شما خاموش باشد مراحل زیر را انجام دهید:

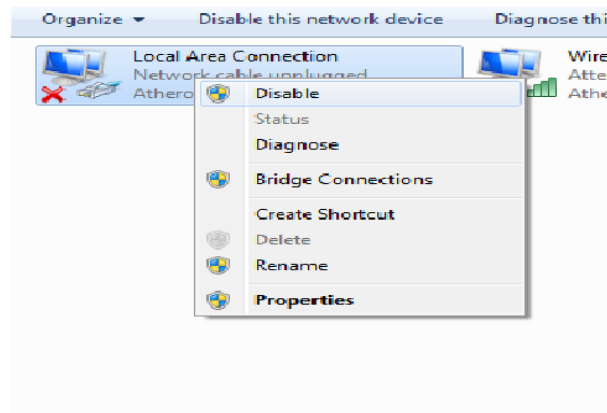
۱. مودم را به مدت ۱۵ دقیقه خاموش کنید و تمام اتصالات آنرا خارج کنید.
۲. تمامی دستگاه هایی که روی خط رانژه شده وصل هستند اعم از تلفن، تلفن بی سیم، فکس، اسپلیتر، صفربند، دو شاخه ضد برق، Caller ID ، سانترال، دستگاه کارتخوان را از روی خط بردارید و مودم را مستقیم بدون اسپلیتر به خط رانژه شده وصل کنید.
۳. مودم را مجدداً با توجه به فایل های آموزشی تنظیم مودم ارائه شده در سایت مخابرات و یا با تماس با همکاران مرکز پشتیبانی ۲۰۲۰ ویا مراجعه حضوری به باجه های تنظیم مودم مخابرات کانفیگ کنید.
۴. در صورتی که کانکشن شما به صورت Bridge باشد احتمال دارد با خطاهای زیر مواجه شوید:

• خطای ۶۵۱ یا ۶۷۸

در صورتی که تنظیمات مودم شما بر روی حالت Bridge باشد و با کانکشن BroadBand کانکت می شوید در ویندوز XP خطای ۶۷۸ و در ویندوز 7 با خطای ۶۵۱ مواجه می شوید در این صورت:

۱. از ثابت روشن بودن چراغ ADSL مطمئن شوید
۲. از نصب بودن صحیح کارت شبکه مطمئن شوید برای این کار می توانید از منوی
Start ← Control panel به قسمت Network Connection بروید و

در آنجا بر روی گزینه Local area connection راست کلیک کنید. در صورتی که کارت شبکه شما فعال باشد گزینه اول Disable می باشد. در صورتی که گزینه اول Enable باشد با یک بار کلیک بر روی این گزینه می توانید کارت شبکه خود را فعال کنید.



۳. مقادیر VPI/VCI را در تنظیمات مودم بررسی کنید که این مقادیر در مخابرات VCI:35 و VPI:0 می باشند.

۴. کانکشن خود را ریمو کنید و مجدداً کانکشن ایجاد کنید.

۵. در صورتی که بعد از بررسی موارد بالا مشکل حل نشد با مرکز پشتیبانی ۲۰۲۰ تماس

بگیرید

بررسی اتصال با اینترنت

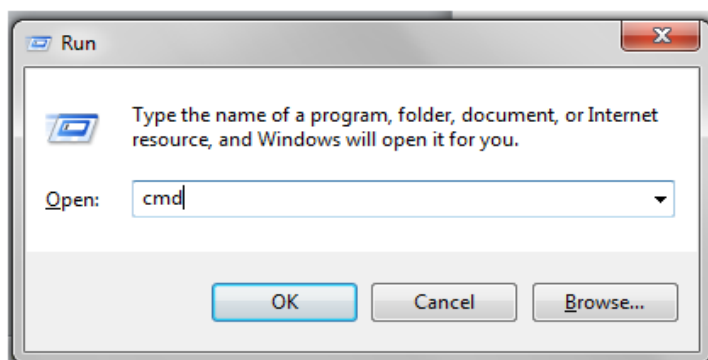
در صورتی که چراغ ADSL و اینترنت بر روی مودم روشن است این بدین معنی است که مودم شما کانکت است.

در صورتی که باز هم نمی توانید صفحات اینترنتی را باز کنید می توانید با استفاده از دستور PING نقطه ای که باعث ایجاد مشکل شده است را پیدا کنید.

Ping Modem

اولین مرحله اجرای دستور Ping مودم می باشد. برای اجرای این دستور از منوی Start کامپیوتر خود گزینه Run را انتخاب کنید. (این کار را می توانید با انتخاب کلید "ویندوز" و حرف R بر روی کیبورد خود نیز انجام دهید).

بعد از باز شدن قسمت Run در داخل آن عبارت CMD را تایپ کنید و OK کنید:

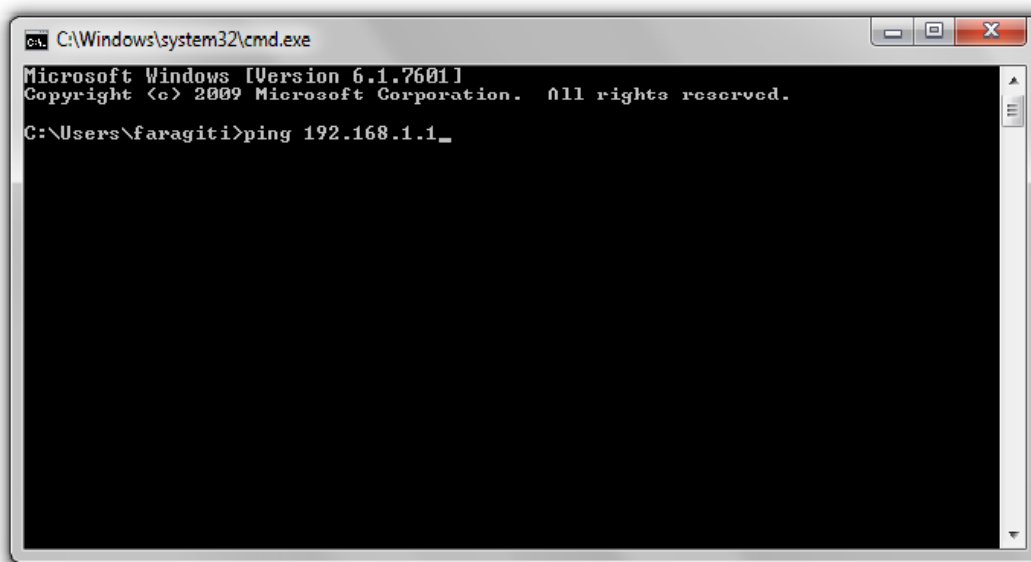




بعد از این کار صفحه Command Prompt باز می شود در این صفحه عبارت زیر را تایپ می کنیم:

Ping 192.168.1.1

این IP در مودم های مختلف متفاوت است ، می توانید IP مودم خود را بر روی برجسب زیر مودم ببینید.



```
C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\faragiti>ping 192.168.1.1_
```

بعد از وارد کردن این دستور و زدن کلید enter پیغام مشابهی در ۴ خط برای شما نمایش داده می شود.

Destination Host Unreachable

```
Command Prompt
C:\>ping 192.168.1.1
Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Destination host unreachable.
Destination host unreachable.
Destination host unreachable.
Destination host unreachable.
Ping statistics for 192.168.1.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 0, Lost = 4 (100% loss),
C:\>
```

این پیغام به معنی درست نبودن ارتباط بین مودم و کامپیوتر می باشد. برای حل این مشکل از منوی Start گزینه Control Panel را انتخاب کنید و بعد Network Connection را انتخاب کنید. در صورتی که از طریق کابل ارتباط داشته باشید باید گزینه local area connection و در صورت اتصال از طریق wireless گزینه wireless network connection را در این صفحه ببینید. (البته بعضی اوقات نام کارت شبکه در این قسمت تغییر یافته است در این صورت برای پیدا کردن کارت شبکه خود بر روی تمام کانکشن ها راست کلیک کنید و کانکشنی که گزینه اول آن Disable یا Enable بود کارت شبکه شماست همچنین می توانید بعد از باز کردن صفحه network connection کابل شبکه را از مودم جدا کنید در این صورت علامت ضربدر قرمز بر روی کارت شبکه ظاهر می شود).

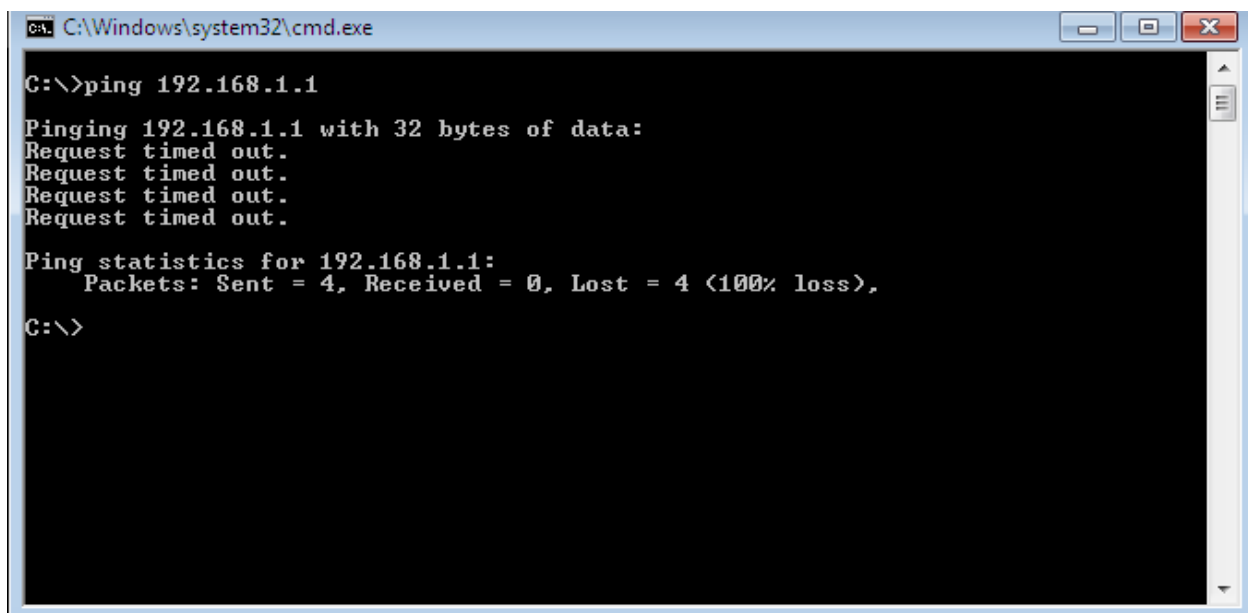


در صورتی که هیچ کانکشنی در این قسمت موجود نبود بدین معنی است که کارت شبکه بر روی سیستم شما نصب نشده است بنابراین باید کارت شبکه سیستم را نصب کنید (فقط در صورتی که اتصال شما از طریق USB می باشد باید درایور مودم را نصب کنید).

در صورتی که بر روی کارت شبکه خود علامت ضربدر قرمز را مشاهده کردید ، کابل شبکه یا USB را بررسی کنید. در صورتی که علامت ضربدری بر روی کارت شبکه شما نبود روی کارت شبکه راست کلیک کنید در این حالت در اولین گزینه باید Disable نمایش داده شود.

Request Time Out

در صورتی که این پیغام نمایش داده شود بدین معنی است که IP های تنظیم شده بر روی کارت شبکه درست نیستند و مودم شما نتوانسته از مودم IP در یافت کند.



```
C:\Windows\system32\cmd.exe

C:\>ping 192.168.1.1

Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.

Ping statistics for 192.168.1.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 0, Lost = 4 (100% loss),

C:\>
```



برای حل این مشکل از منوی Start گزینه Control Panel را انتخاب کنید و بعد Network Connection را انتخاب کنید. در صورتی که از طریق کابل ارتباط داشته باشید باید گزینه local area connection و در صورت اتصال از طریق wireless گزینه wireless network connection را در این صفحه ببینید. (البته بعضی اوقات نام کارت شبکه در این قسمت تغییر یافته است در این صورت برای پیدا کردن کارت شبکه خود بر روی تمام کانکشن ها راست کلیک کنید و کانکشنی که گزینه اول آن Disable یا Enable بود کارت شبکه شماست همچنین می توانید بعد از باز کردن صفحه network connection کابل شبکه را از مودم جدا کنید در این صورت علامت ضربدر قرمز بر روی کارت شبکه ظاهر می شود).

بعد از شناسایی Local area connection مربوط به مودم و راست کلیک کردن بر روی آن می توانید با استفاده از گزینه Repair در کارت شبکه تقاضای درخواست IP انجام دهید و یا IP های لازم برای اتصال به مودم را به صورت دستی تنظیم نمایید. بعد از این کار مجدداً Ping مودم بگیرید اگر مشکل حل نشده بود باید به کارت شبکه IP دستی داده شود که تمام مراحل IP دستی در فایل جداگانه ای در سایت مخابرات ارائه شده است.

Reply from

در صورتی که پیغام Reply نمایش داده شود بدین معنی است که ارتباط با مودم به صورت صحیح برقرار است و باید موارد دیگر را بررسی کنیم.

در صورتی که جواب Ping مودم Reply باشد دستور زیر را در همان صفحه CMD اجرا می کنیم.

Ping 8.8.8.8



```
C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\faragiti>ping 8.8.8.8
```

Time Out

در صورتی که برای این Ping پیام Time out بگیریم باید به کارت شبکه IP دستی داده شود که توضیحات کامل IP دستی در فایل جداگانه ای ارائه شده است.

Reply from

در صورتی که پیام Reply from را دریافت کنیم بدین معنی است که ارتباط شما با اینترنت برقرار است و کانفیگ مودم شما به صورت صحیح می باشد. در مرحله بعد Ping yahoo.com را می گیریم. در صورتی که برای این Ping پیام time out نمایش داده شود بدین معنی است که DNS ها بر روی کارت شبکه درست تنظیم نشده اند. برای حل این مشکل مجدد مراحل IP دستی را طی می کنیم.



در صورتی که جواب Ping را Reply دریافت کردیم بدین معنی است که ارتباط سیستم شما به طور صحیح با اینترنت برقرار است. در صورتی که باز هم در باز کردن Page اینترنتی مورد دارید فایل مربوط به تنظیمات مرورگر را مطالعه بفرمایید.