

راهنمای فنی مشترکین

۱- راهنمای استفاده از خدمات پشتیبانی:

شماره تماس دفتر مرکزی ماهان: ۸۷۲۷۷

داخلی ها:

فروش داخلی ۱ / رانژه داخلی ۲ / شارژ داخلی ۳ / پشتیبانی فنی داخلی ۴

مشترکین پیشگامان : جهت بررسی مشکلات فنی باید از این پس با شماره (۲۳۵۴۵) داخلی ۲ پشتیبانی فنی (adsl2+) تماس حاصل فرمایید.

مشترکین فن آوا : جهت بررسی مشکلات فنی باید از این پس با شماره ۸۲۱۸۵ (داخلی ۳) تماس حاصل فرمایید.

مشترکین عصرتلکام : جهت بررسی مشکلات فنی باید از این پس با شماره ۸۷۷۷۸ و پس از وارد نمودن شماره ی adsl با داخلی ۲ تماس حاصل فرمایید.

۲- راهنمای مدیریت ترافیک مصرفی و شارژ سرویس:

مشترکین ماهان:

جهت تمدید سرویس یا خرید ترافیک وارد سایت [my.mahannet.ir](http://my.mahannet.ir) شده، شناسه کاربری و رمز عبور را وارد کنند و از طریق پنل کاربری خود اقدام به شارژ سرویس نمایند.

جهت چک کردن ریز ترافیک مصرفی نیز با استفاده از نام کاربری و پسوردی که از شرکت دریافت کرده اند وارد سایت شده، از قسمت «ریز مصرف» می توانند گزارش ترافیک مصرفی خود را مشاهده کنند.

همچنین مشترکین شبکه های دیگر نیز می توانند از طریق پنل های زیر اقدام به شارژ سرویس یا مدیریت ترافیک مصرفی خود نمایند:

مشترکین پیشگامان [my.pishgaman.net](http://my.pishgaman.net)

مشترکین عصرتلکام [asretelecom.com](http://asretelecom.com)

مشترکین فن آوا [my.fanava.net](http://my.fanava.net)

۳- راهنمای تست سرعت و نرم افزارهای مربوطه ( سرعت دریافت و ارسال اطلاعات):

جهت تست سرعت پهنای باند در سرویس در حالتی که فقط یک دستگاه به مودم وصل می باشد و خط در حالت ایزوله قرار دارد ( ایزوله : هرگونه دستگاهی غیر از مودم مثل تلفن ، کارت خوان ، فکس ، نویزگیر و ... از روی خط برداشته می شود و مودم به صورت مستقیم به پریز تلفن وصل می گردد ) در این حالت وارد سایت speedtest.net شده و از طریق مسیر change server ، setting سرور را تغییر می دهیم (یکی از سرورهای داخلی انتخاب شود) ، سپس مجدد به صفحه اصلی برنامه بازگشته و از طریق گزینه go یا begin تست سرعت می گیریم.

جهت تست سرعت دانلود نیز می توان برنامه idm را نصب کرده و از طریق یکی از سایت های معتبر مانند soft98.ir ، 30download.ir یا aparat.com دانلود انجام داد.

۴- راهنمایی بررسی و برطرف کردن قطعی پی در پی در سرویس adsl

در زمان قطعی می توانید با استفاده از چراغ های روی مودم نوع قطعی خود را تشخیص دهید.

قطعی کانکشن به ۳ حالت تقسیم می شود:

1) در صورتی که در زمان قطعی چراغ اینترنت روی مودم خاموش و چراغ dsl روی مودم چشمک زن یا خاموش میشود ، قطعی شما از نوع قطعی و وصلی لینک بوده و مربوط به عوامل مختلف مانند نویز خط ، مشکلات شبکه داخلی و یا تجهیزات مخابراتی میباشد. برای برطرف نمودن این مشکل تمام موارد زیر باید چک شود:

• در ابتدا باید عامل نویز را شناسائی کنید. هر گونه دستگاهی غیر از مودم که روی خط میباشد بایستی از روی خط برداشته شود ( مانند تلفن ، فکس ، کارت خوان ، دوشاخه ضدبرق ، نویزگیر یا اسپلیتر ، caller id و ... حال مودم را به صورت مستقیم بدون هیچ گونه واسطه ای به پریز تلفن متصل نموده و به مدت ۱۰-۱۵ دقیقه صبر نمایید. در صورتی که چراغ dsl ثابت شد بهتر است مودم و تلفن بر روی پریزهای مجزا قرار گیرد و اگر مشکل برطرف نگردد نویزگیر(اسپلیتر) تعویض گردد.

•سیم و پریز تلفنی که مودم به آن متصل است چک و تعویض نمایید.

•در صورت دو لاینه بودن پریز تلفن ، پریز مربوطه را تعویض و مودم را به پریز دیگری متصل کنید.

•از اتصالات صحیح آداپتور مودم و سالم بودن پریز برق اطمینان حاصل کنید. در صورت برطرف نشدن مشکل با شماره ی ۸۷۲۷۷ داخلی ۴ تماس حاصل فرمایید.

2) در صورتی که در زمان قطعی چراغ اینترنت روی مودم خاموش و چراغ dsl روی مودم ثابت باشد ، عوامل قطعی می تواند بدلیل مشکلات احتمالی بر روی مودم و یا سیستم شما باشد.

• بدین منظور مودم را از سیستم جدا کرده و بعد از ۲ ساعت به سیستم متصل نمائید ، در صورتی که در این بازه قطعی وجود نداشته باشد به این معناست که مشکل از سیستم می باشد و می بایست سیستم را ویروس یابی و پاکسازی نمائید.

• در صورتی که مودم از سیستم جدا بوده و قطعی ادامه داشته باشد می تواند مشکل از مودم باشد. جهت برطرف نمودن مشکل در صورتی که آشنایی کامل به کانفیگ مودم دارید و تنظیمات خاصی قبلا انجام نداده اید یکبار مودم را ریست ریکانفگ کرده و در صورتی که باز هم مشکل قطعی و وصلی برطرف نگردید اگر که مودم قابلیت upgrade داشته باشد آن را با آخرین نسخه firmware upgrade کنید. این فایل ها را می توانید از سایت رسمی سازنده مودم دانلود نمائید.

• کانکشن را از مودم به سیستم انتقال دهید ( نوع کانکشن را در کنسول مودم bridge انتخاب نموده و یک broadband connection داخل ویندوز ایجاد نمائید .(در صورتی که در حالت bridge مشکل قطعی برطرف شد می تواند مشکل از مودم باشد.

3) در صورتی که در زمان قطعی چراغ اینترنت و dsl روی مودم شما روشن باقی بماند >>> توضیح در بند ۱۰

۵- راهنمایی بررسی و برطرف کردن قطعی پی در پی سرویس lte

جهت رفع مشکل قطعی سرویس با دستگاه خود به مودم وصل شده و در مرورگر آدرس ۱۹۲/۱۶۸/۱/۱ را سرچ می کنیم. صفحه کنسول مودم باز می شود که جهت login شدن به تنظیمات بایستی مقادیر username و password را admin وارد کرد . پس از login شدن ، از منوی سمت چپ گزینه LTE setting ، network (بسته به نوع برند مودم این گزینه متفاوت است) را زده ، در صفحه باز شده پارامترهای sinr و rsrp را چک می کنیم. اگر مقدار sinr کمتر از ۵ و مقدار rsrp 115- بود با هماهنگی با واحد پشتیبانی و در صورت تایید از سوی ایشان مودم را جا به جا کرده و کنار پنجره یا جای بلندتری قرار داده و پارامترها را چک نموده تا زمانی که به پارامترهای ایده ال برسیم.

۶- راهنمای کانفیگ مودم های >>>> ارسال فایل های کانفیگ

۷- راهنمای استفاده از اسپلیتر:

در اسپلیتر دو خروجی و یک ورودی داریم. پورت ورودی را مستقیماً به پریز تلفن متصل کرده ، در قسمت خروجی همان طور که پیش تر ذکر شد ۲ پورت خروجی وجود دارد ، مودم به پورت «مودم «و تلفن به پورت « فون » متصل شوند.

#### ۸- راهنمای اتصال تلفن همراه به اینترنت

وارد تنظیمات گوشی (setting) شده >> گزینه >> « wifi اسم شبکه را پیدا و روی آن کلیک کرده و پسورد وای فای خود را تایپ نمائید ، سپس روی گزینه متصل ، connect یا join کلیک کنید.

#### ۹- راهنمای رفع مشکل خاموش بودن لینک:

ابتدا بوق خط و اتصالات بررسی شود. در صورت اوکی بودن این موارد خط را ایزوله کنید . به این صورت که مودم را مستقیماً به پریز تلفن وصل کرده و نویزگیر را از سر راه مودم بردارید. هر گونه دستگاه دیگری (مانند تلفن ، فکس ، دوشاخه ضد برق ، کارت خوان و ...) که روی خط دارید بایستی از روی خط برداشته شود. به مدت ۱۰ الی ۱۵ دقیقه صبر کنید . در صورتی که چراغ dsl ثابت شد می توانید دستگاه های خود را همانند قبل روی خط برگردانید ، در صورت ثابت نشدن چراغ dsl بایستی مودم روی پریزهای دیگر چک شود . اگر که باز هم وضعیت چراغ dsl ثابت نشد با پشتیبانی تماس بگیرید.

#### ۱۰- راهنمای رفع مشکل قطعی سرویس با وجود روشن بودن چراغ ها:

در ابتدا مودم را به مدت ۱۰ دقیقه خاموش کرده و بعد از روشن نمودن مجدداً اتصال خود را با باز نمودن یک سایت روی همه ی دستگاه ها ( تلفن همراه و سیستم) بررسی نمائید. در صورتی که ملاحظه نمودید مشکل فقط روی یکی از دستگاه ها برقرار است ، نشان دهنده مشکل روی آن سیستم خاص می باشد. جهت بررسی مشکل روی سیستم خود همزمان کلید ویندوز و ۲ را نگه داشته و داخل پنجره run ، گزینه cmd را تایپ نمائید. پنجره مشکی رنگی باز شده هر کدام از دستورهای زیر را وارد کرده کلید Enter را فشار دهید و نتیجه را برای واحد پشتیبانی اعلام نمایید:

```
ping 192.168.1.1
```

```
ping 8.8.8.8
```

```
ping yahoo.com
```

#### ۱۱- راهنمای رفع مشکل برای قطع شدن بوق خط تلفن:

در صورتی که خط تلفن بوق آزاد نداشته باشد باعث قطعی اینترنت شما نیز میشود ، به منظور بازگشت بوق خط با شماره ۲۰۱۱۷ تماس گرفته و به مخابرات اعلام خرابی نمائید.

۱۲- در صورتی که تنظیمات مودم انجام شد ولی مشترک آنلاین نشد:

سیستم یا لپ تاپ از طریق کابل lan به مودم متصل شده ، از طریق یک مرورگر وارد کنسول مودم شوید) . برای وارد شدن به کنسول مودم باید آدرس IP مودم خود را بدانید که برای اکثر مودم ها ۱۹۲/۱۶۸/۱/۱ میباشد (نام کاربری و رمز عبور را وارد کرده و login را بزنید. در اکثر موارد نام کاربری و رمز عبور ورود به تنظیمات admin و admin میباشد. در تنظیمات مودم connection type را روی حالت bridge قرار داده و جهت اعمال شدن تغییرات از پایین صفحه گزینه apply یا save را بزنید. حال باید یک کانکشن دستی روی ویندوز ایجاد کنید. روی کانکشن اینترنت خود که در کنار ساعت و تاریخ سیستم قرار دارد کلیک راست کرده و گزینه open network and sharing center را انتخاب کنید. سپس مراحل زیر را دنبال کنید >> set up a new connection or connect to the internet >> set up a new connection anyway >> how broadband >> do you want to connect ? >> از پنجره ای که باز شده نام کاربری و رمز عبوری که از شرکت دریافت کرده اید وارد کنید و گزینه connect را بزنید. حال اروری که به شما نمایش داده می شود را با تماس با شماره ی ۸۷۲۷۷ داخلی ۴ اعلام نمائید.

۱۳- راهنمای باز نشدن سایت ها:

روی گوشی : رفع مشکل دستورالعمل زیر را با مشترک دنبال نمایید:توجه داشته باشید که dns ها ممکن است توسط مدیر واحد core تغییر یابد .بنابراین با استعلام از ایشان آی پی ها ست گردد\*\*\*.

در Android تنظیمات >>(setting) وای فای >>(wifi) روی اسم شبکه نگه داشته >> گزینه مدیریت شبکه (modify network)را انتخاب نمایید >> گزینه تنظیمات پیشرفته (advanced option)را تیک دار کنید >> روی dhcp بزنید و گزینه ایستا یا static را انتخاب نمائید >> از گزینه موجود در قسمت 1 dns از سمت چپ ۸/۸/۸/۸ را تایپ نمائید و در قسمت dns2 از سمت چپ ۸/۸/۴/۴ را تایپ کنید. سپس از پایین صفحه گزینه ذخیره را بزنید.

ios : تنظیمات >> (setting) وای فای >>(wifi) کنار اسم شبکه دایره ابی رنگی وجود دارد که بایستی روی آن کلیک کرده ، سپس پنجره ای برای شما باز می شود که باید از آن گزینه configured dns را انتخاب نمائید. از صفحه جدیدی که باز می شود گزینه manual را انتخاب کرده >> سپس >>add server سپس از باکسی که باز می شود مقادیر dns1 و dns2 را وارد کنید.

Dns1 : 8.8.8.8

Dns2: 8.8.4.4

می توان مقادیر dns قبلی را با زدن روی دایره ی قرمز کنار آن پاک نمود. سپس از بالای صفحه گزینه save را بزنید.

در کامپیوتر : کلید ویندوز + r را باهم نگه داشته ، پنجره run باز می شود. در این قسمت ncpa.cpl را تایپ نموده و گزینه open را بزنید. در صورتی که با کابل به مودم متصل هستید روی گزینه local area connection کلیک راست کرده (در صورتی که به صورت وایرلس وصل هستید روی wifi network connection) و گزینه properties را انتخاب کنید. از پنجره باز شده روی گزینه internet protocol v4 دابل کلیک کرده و در این پنجره از انتهای صفحه گزینه use the following dns server را انتخاب کنید. در قسمت preferred dns از سمت چپ ۸/۸/۸/۸ را تایپ نمایید و در قسمت alternate dns از سمت چپ ۸/۸/۴/۴ را تایپ نمایید. سپس از پایین صفحه گزینه ok را کلیک کنید.

۱۴- راهنمای رفع مشکل مرورگرها و خالی نمودن حافظه (cache) در مرورگرهای مختلف:

فایل راهنمای بررسی مشکلات مرورگرها به پیوست ارسال می گردد.

۱۵- راهنمای مشترک در زمان فراموش کردن رمز عبور وایرلس:

مودم را با کابل lan به سیستم متصل کرده ، مرورگر را باز کرده و در قسمت address bar آدرس IP مربوط به مودم خود را وارد نمایید که در اکثر مودم ها ۱۹۲/۱۶۸/۱/۱ میباشد. نام کاربری و رمز عبور مودم را وارد کرده و login شوید) نام کاربری و رمز عبور در بیشتر موارد admin و admin میباشد. (از کنسول مودم گزینه wireless یا wlan را پیدا نموده ، سپس از طریق گزینه preshared key یا security key می توانید رمز وایرلس خود را تغییر دهید. دقت داشته باشید که رمز عبور انتخابی بایستی ۸ رقم به بالا باشد. جهت اعمال شدن تغییرات از پایین صفحه گزینه apply یا save changes را بزنید. حال باید از روی دیوایس هاس خود رمز عبور قبلی را forget کرده و رمز عبور جدید را وارد نمایید.