

**Памятка абоненту DIGICOM  
по самостоятельному устранению  
неисправностей**

*(для абонентов подключенных по беспроводной технологии)*



digicom

## 1. Проверить наличие индикации на WI-FI роутере.

- если индикация на роутере отсутствует, необходимо проверить включен ли блок питания роутера в розетку и подключен ли провод блока питания к переходнику(РоЕ инжектор), также при отсутствии индикации необходимо попробовать вставить блок питания в другую розетку.

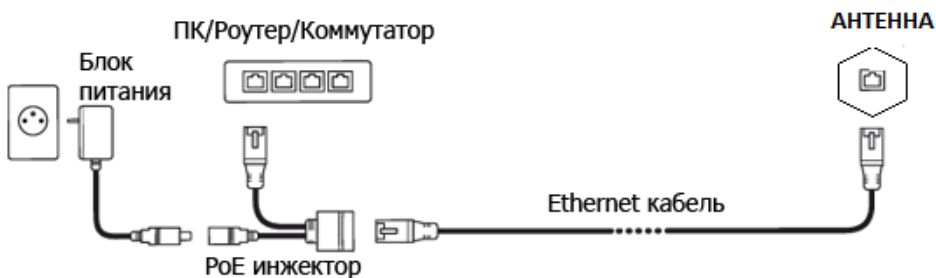
## 2. Проверка правильности и плотности подключения кабелей.

- кабель от переходника должен быть плотно вставлен или в разъём(WAN или INTERNET) роутера /в сетевую карту компьютера напрямую

- кабель приходящий с уличной антенны должен быть плотно соединен в переходнике (РоЕ инжектор)

- кабель, соединяющий роутер с компьютером, должен быть плотно вставлен в разъёмы на компьютере (или роутере)

- к роутеру должен подключаться кабель от блока питания, который должен быть вставлен в розетку



## 3. Перезагрузка антенны/роутера.

При наличии индикации и правильно подключенных кабелей, для восстановления доступа в интернет может потребоваться перезагрузка антенны/роутера:

- Отключите блок питания антенны/роутера от розетки. Далее отсоедините кабель антенны от переходника (РоЕ инжектор).

- Через одну минуту (не ранее) включите блок питания в

розетку. Далее вставьте до упора кабель антенны обратно в переходник.

- Дождитесь полной загрузки антенны/роутера (приблизительно в течение одной-двух минут)

#### **4. Проверка состояния подключения при подключении кабелем.**

- после перезагрузки антенны, необходимо проверить есть ли подключение от антенны к компьютеру (роутеру), для этого на роутере есть индикатор WAN, INTERNET или значок в форме земного шара со спутником

- если индикатор не горит либо не мигает, то необходимо проверить кабель, соединяющий антенну с компьютером, отключить его от переходника(POE инжектор), переходник от компьютера и затем подключить коннекторы в обратном порядке.

#### **5. Устранение помех, вызванных сетевым фильтром**

В некоторых случаях при использовании электрических фильтров-удлинителей, подключенных в розетку без заземления, возможна некорректная работа антенны/роутера.

Для устранения проблемы:

- Отключите антенну/роутер от электрического фильтра и подключите к домашней электрической розетке.
- Дождитесь перезагрузки.

#### **6. Проверка настроек подключения при соединении кабелем.**

Настроить интернет соединение Вы можете:

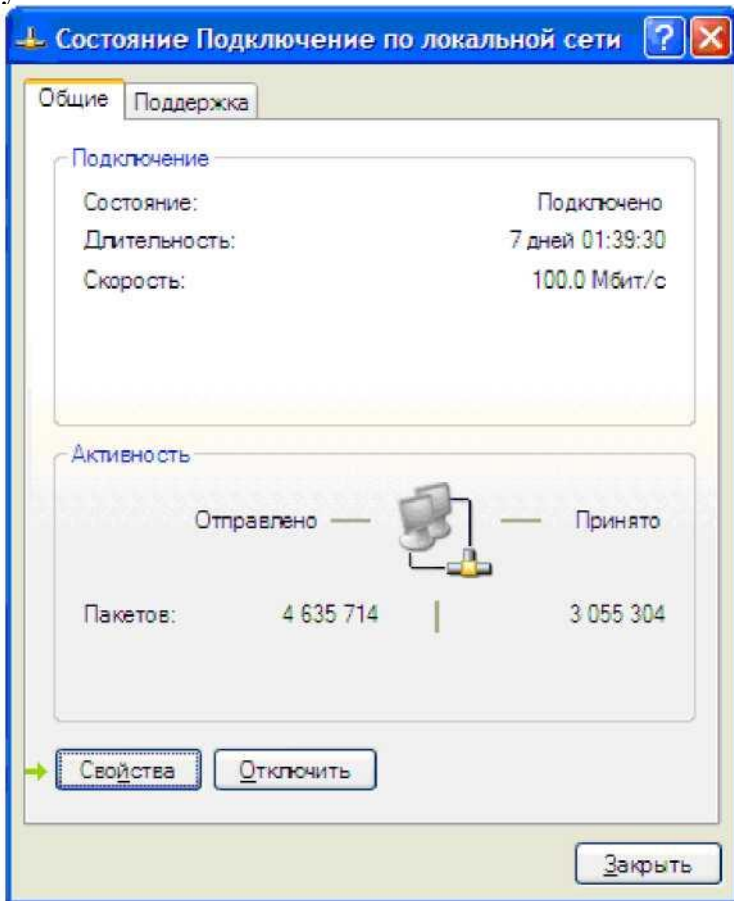
- с помощью оператора в Службе поддержки клиентов
- самостоятельно с помощью приведенных ниже инструкций:

## Настройки сетевой карты.

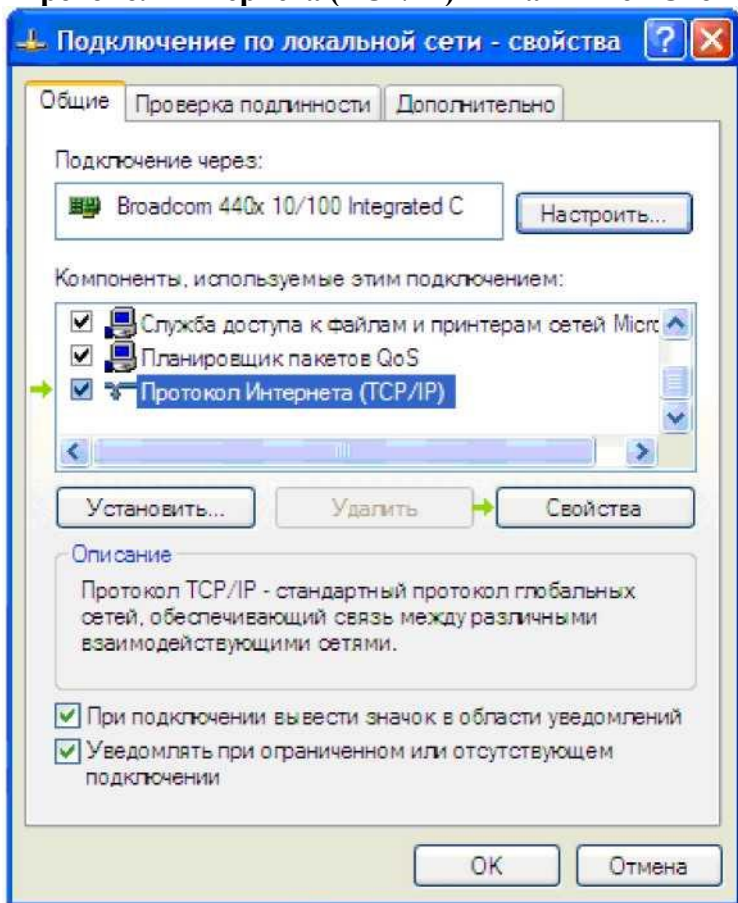
По умолчанию в **Windows XP** уже включено автоматическое получение настроек у **DHCP сервера** . Чтобы убедиться, что авто-настройка включена, откройте:

Пуск -> Панель управления -> Сетевые подключения

**Дважды щелкните на «Подключение по локальной сети» , нажмите на кнопку «Свойства» :**



В окне «Подключение по локальной сети - свойства» выделите надпись «Протокол Интернета (TCP/IP)» и нажмите «Свойства» .



## Свойства: Протокол Интернета (TCP/IP)



Общие **Альтернативная конфигурация**

Параметры IP могут назначаться автоматически, если сеть поддерживает эту возможность. В противном случае параметры IP можно получить у сетевого администратора.

→  Получить IP-адрес автоматически

Использовать следующий IP-адрес:

IP-адрес:

Маска подсети:

Основной шлюз:

→  Получить адрес DNS-сервера автоматически

Использовать следующие адреса DNS-серверов:

Предпочитаемый DNS-сервер:

Альтернативный DNS-сервер:

Дополнительно...

OK

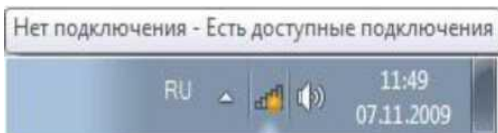
Отмена

Включите опции «**Получить IP адрес автоматически**» и «**Получить адрес DNS-сервера автоматически**», поставив точки напротив этих надписей, как показано на рисунке; нажмите «**ОК**» и закройте все ранее открытые окна.

## Проверка настроек подключения при соединении по беспроводной сети

### Поиск и подключение WiFi сети

- Для подключения к WiFi сети левой кнопкой мыши кликните на значке беспроводного сетевого соединения в области уведомлений панели задач. Отобразиться окошко со списком найденных беспроводных сетей.



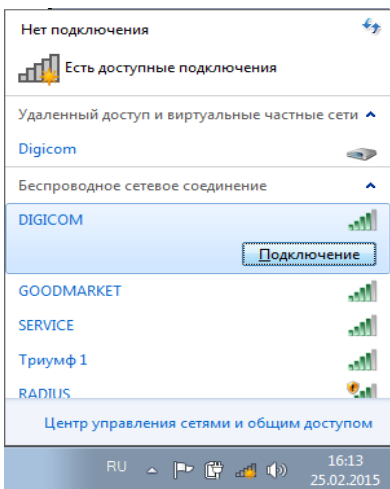
Windows 7



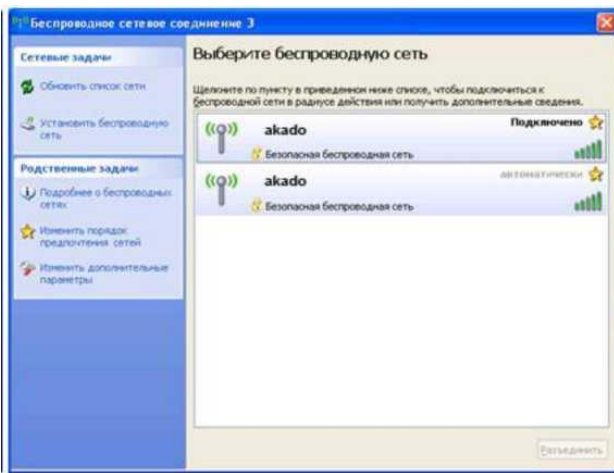
Windows Vista

Windows XP

- В списке доступных беспроводных сетей выберите свою сеть и нажмите кнопку **Подключиться** (для Windows XP **Подключить**).



Windows 7



Windows XP

При успешном подключении значок в области уведомлений примет

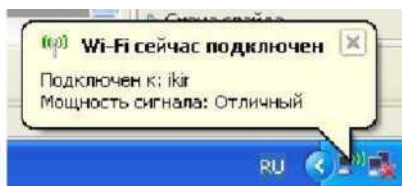
следующий вид:



Windows 7



Windows Vista

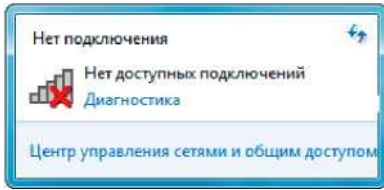


Windows XP

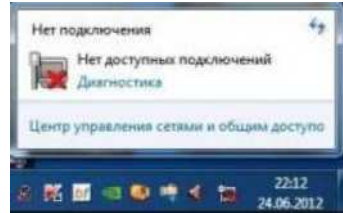


## Нет доступных подключений

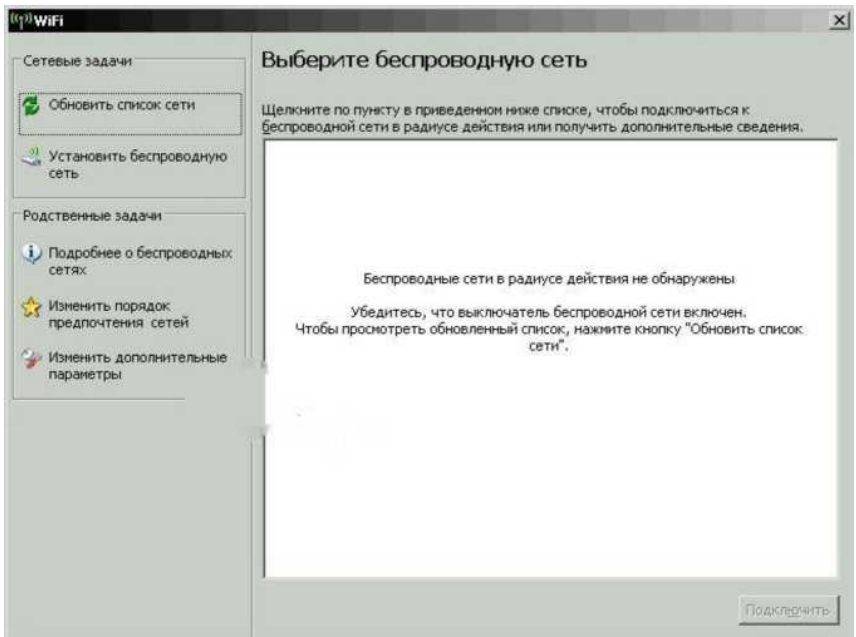
Если в списке доступных сетей написано «**Нет доступных подключений**», то необходимо убедиться, что беспроводной сетевой адаптер включен.



Windows 7



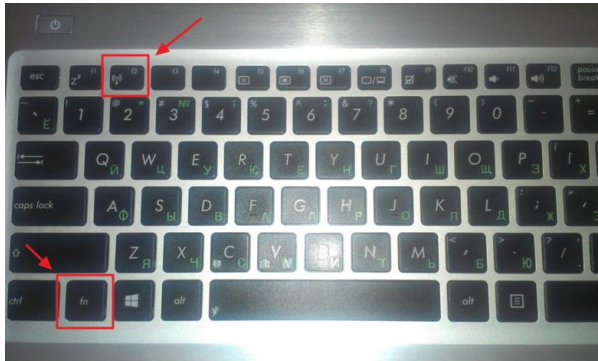
Vista



Windows XP

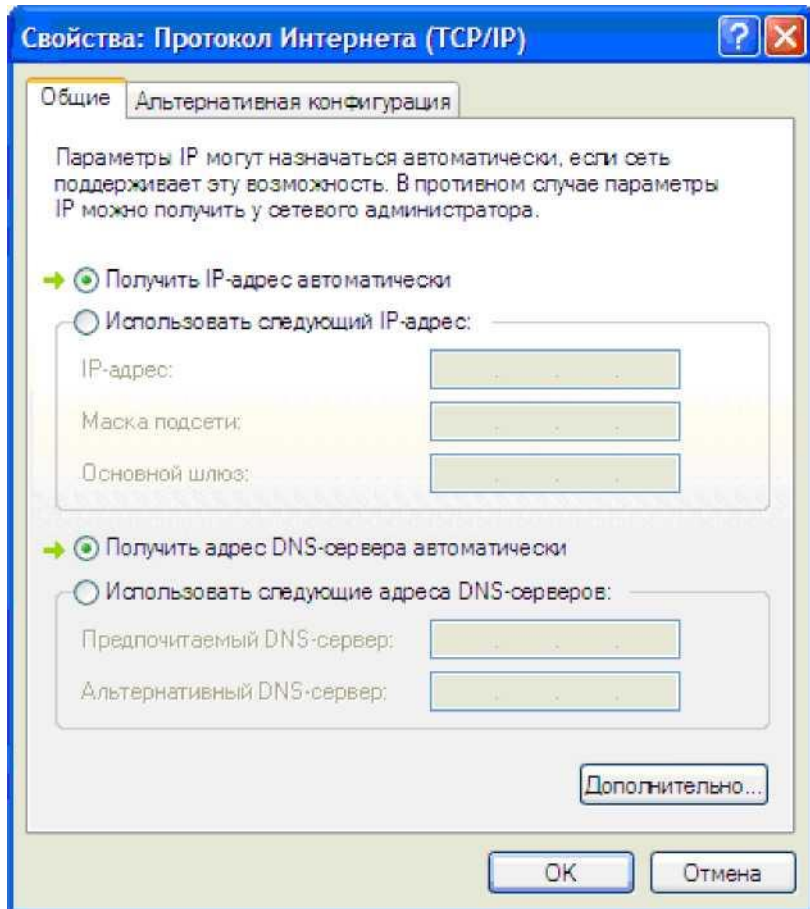
В зависимости от модели ноутбука, адаптер может включаться сочетанием горячих клавиш **fn+F\***, внешним переключателем на корпусе ноутбука, также может быть программа в трее - типа Wireless console. Только после включения появятся беспроводные сети (На Acer и Packard bell удерживайте кнопку FN и параллельно нажмите клавишу F3. Для включения wi-fi на ноутбуках Lenovo и ASUS держим FN и нажимаем F5.)

### Пример на ноутбуке ASUS



## Ограниченный доступ.

В случае если, сеть подключена, но «без доступа к Интернету», проверьте настройки TCP/IP.



В случае если используется автоматическое получение настроек, но ip-адрес имеет вид 169.254\*, отключите защитное ПО и перезапустите беспроводное соединение, отключив его и включив снова.

Проблема скорости интернет соединения может зависеть от многих факторов.

1. Работа компьютера. Убедитесь в работоспособности вашего компьютера. насколько эффективно и быстро он работает сам по себе. Обратите внимание насколько быстро он включается-выключается, как быстро он реагирует на любые ваши действия. возможно ли на нем просматривать видео и слушать музыку. если да то насколько он быстро реагирует на ваши запросы. Обратите внимание на панель расположенную в правом нижнем углу вашего рабочего стола Сколько приложений находится в запущенном состоянии? - ЭТО ОЧЕНЬ ВАЖНО. Обязательно должно быть отключено Автоматическое обновления системы, что в свою очередь поглощает большую часть вашей скорости. все вопросы связанные с работоспособностью компьютера можно решить с помощью программы [CCleaner](#) предварительно изучив информацию по работе с ней.
2. Установлено ли на вашем компьютере антивирусное программное обеспечение? Любой компьютер, который подключен к сети интернет постоянно подвержен вирусным атакам. Чтоб обезопасить свою систему от вирусов обязательно должна быть установлена антивирусная защита.
3. Каким интернет браузером вы пользуетесь? Возможно, программа, с помощью которой вы входите в интернет устарела и ее необходимо переустановить. Попробуйте скачать проверенный браузер [Google Chrome](#) возможно он будет работать стабильней.
4. Убедитесь в правильности установки вашей точки доступа на крыше. Так ли она установлена (направлена) сейчас как устанавливал ее специалист при подключении вас к сети интернет? или возможно она подверглась воздействию ветра и немного развернулась.

В случае, когда вы провели все вышеперечисленные действия и все равно нет соединения с Интернетом, в срочном порядке обратитесь в службу поддержки компании DIGICOM.

**(050) 396-13-35**

**(096) 287-97-97**

**(0552) 41-23-48**

**Электронный адрес:**  
**support@digicom.net.ua**

**Режим работы:**  
**ежедневно**  
**с 8:00 - 20:00**