

سیستم مدیریت کیفیت

راهنمای عیب یابی ADSL



سطح محرمانگی: عمومی

تصویب کننده: معاون برنامه ریزی و نظارت راهبردی	تایید کننده: معاون پشتیبانی مشتریان	تهیه کننده: مدیر پشتیبانی مشتریان
شماره ویرایش: یک	تاریخ تهیه اولیه: ۱۳۹۲/۰۱/۲۰	کد سند: SS-GL-39



سیستم مدیریت کیفیت
راهنمای عیب یابی ADSL
شرکت انتقال داده‌های آسیاتک



جدول شرح تغییرات

منشاء ویرایش	شرح تغییر	تاریخ ویرایش	شماره ویرایش
توصیه بهبود	بازنگری کل سند براساس جدید ترین روش های عیب یابی	۱۳۹۷/۱۱/۱۳	۱



راهنمای عیب یابی ADSL

۱- چرا خط تلفن بوق آزاد ندارد؟

خط تلفنی که داری سرویس ADSL می باشد اگر بوق آزاد ندارد، مودم را از مدار خارج کرده و خط تلفن را چک کنید. در صورتی که بوق آزاد شنیده نشد با اداره مخابرات قسمت رفع خرابی تماس بگیرید و خرابی تلفن را ثبت کنید.

۲- چرا چراغ مودم در هنگام صحبت با تلفن ثابت است، ولی به محض قطع شدن تماس، لینک مودم چشمک زن می‌شود (یا بالعکس)؟

دقت داشته باشید به ازای هر گوشی تلفن یک میکروفیلتر یا اسپلیتر سالم حد فاصل پریز و گوشی تلفن نصب باشد. ممکن است پریز تلفن مجهز به نویزگیر باشد؛ بنابراین ابتدا اطمینان حاصل نمایید که دو شاخه ضد برق در مدار تلفن وجود ندارد. در صورتیکه با چک نمودن هیچ یک از موارد بالا مشکل حل نشد با بخش پشتیبانی فنی شرکت آسیاتک تماس حاصل فرمائید^۱

۳- چرا اینترنت قطع و وصل می‌شود؟

قطع شدن سرویس به صورت پی در پی از دو عامل اصلی ناشی می‌شود:

حالت اول چراغ لینک قطع وصل می‌گردد که جهت بررسی این مورد باید به شرح ذیل اقدام نمود :

وجود نویز بر روی خط می‌تواند اختلالاتی را بر روی اینترنت ADSL به وجود بیاورد که علت می‌تواند در مخابرات و یا در محل مشترک باشد. نسبت سیگنال به نویز باید استاندارد و مناسب باشد. این نویزها و اختلالات موقتی ممکن است قطعی پی در پی را به همراه داشته باشند. پیشنهاد می‌شود برای تک تک تلفن های روی خط و مودم یک اسپلیتر قرارداد شود. (در ادامه این راهنما بطور جامع اطلاعاتی در رابطه با نویز و سیگنال ارائه شده است).

حالت دوم چراغ اینترنت قطع وصل می‌گردد که جهت بررسی این مورد باید به شرح ذیل اقدام نمود :

در حالت کلی جهت بررسی این مورد لازم می‌باشد که مودم در حالت بریج بررسی شود و اگر مشکلی نبود یعنی مورد مربوط به مودم می‌باشد و به سری موارد در مورد مودم قابل بررسی می‌باشد که می‌توانید چک نمایید همچون با update کردن Frame ware مودم یا با reset factory و تنظیم مجدد مودم امکان برطرف شدن دارد، در غیر این صورت تعویض مودم انجام شود.

• توجه در برخی موارد چراغ اینترنت مودم به صورت مکرر چشمک می‌زند که این مورد باعث می‌شود پهنای باند کافی توسط دستگاه شما دریافت نشود علت ایجاد این مورد می‌تواند موارد ذیل باشد:

شماره ۱۵۴۴ پشتیبانی ۲۴ ساعته ۷ روز هفته^۱



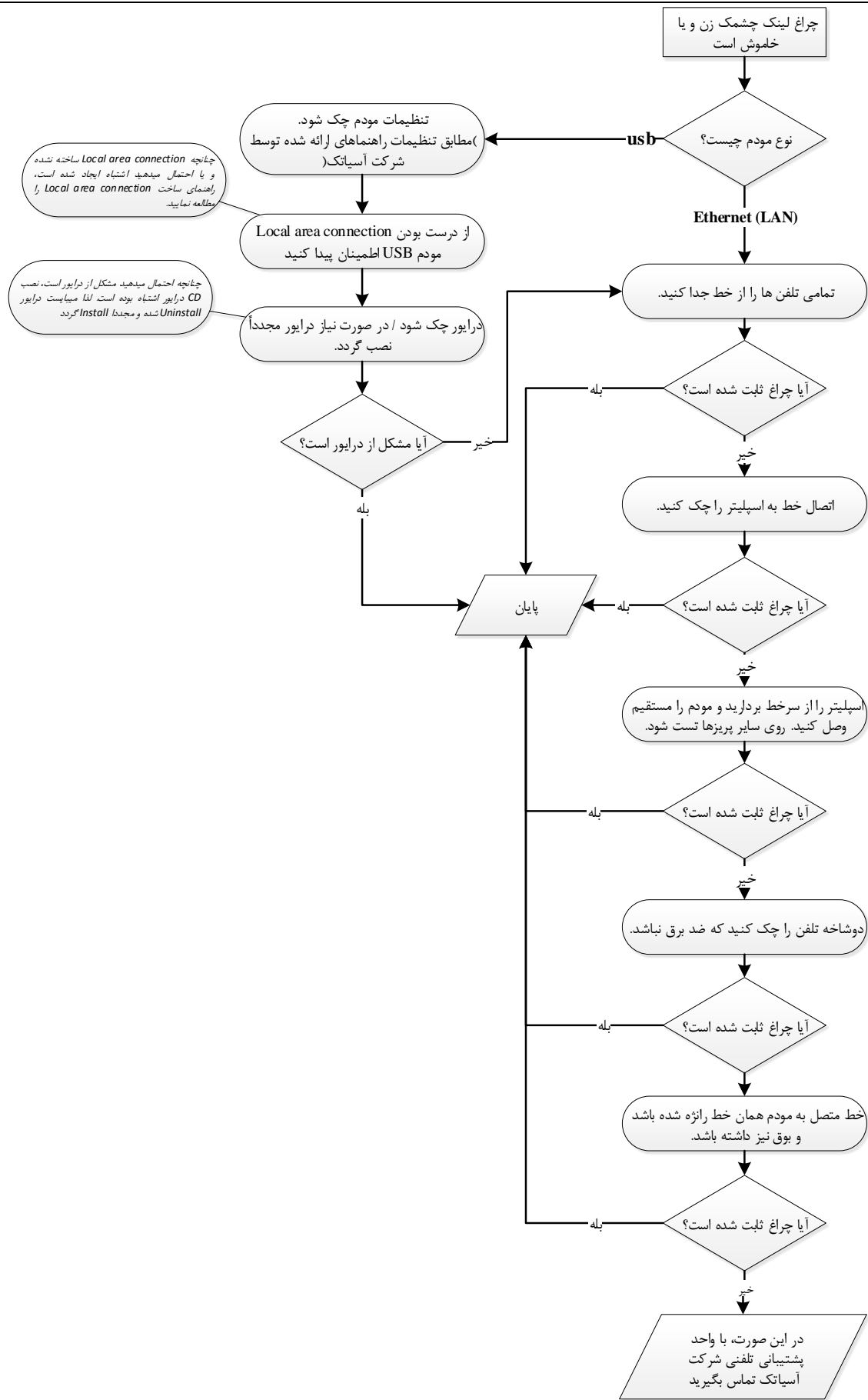
سیستم مدیریت کیفیت
راهنمای عیب یابی ADSL
شرکت انتقال داده‌های آسیاتک



- ۱- استفاده نرم افزار های که نیاز به بروز رسانی دارند در داخل سیستم و یا نرم افزار های تلفن همراه موجب این امر می شوند و همین طور وجود ویروس بر روی کامپیوتر و یا شبکه شما می تواند موجب به وجود آمدن این مشکل شود. ویروس می تواند عامل مشکلاتی همچون ارسال و یا دریافت بی دلیل دیتا و در نتیجه اشغال شدن پهنای باند، قطع و وصل شدن مکرر و مشکلات دیگر شود.
- ۲- در برخی موارد که به این شکل بی دلیل چراغ اینترنت چشمک می زند احتمال اتصال افراد ناشناس به مودم شما می باشد بدین منظور می توانید با نصب نرم افزار fing بروی مودم خود تعداد افراد متصل را مانیتور نمایید و مک آدرس های ناشناس را در داخل مودم مک فیلتر نمایید.



سیستم مدیریت کیفیت
راهنمای عیب یابی ADSL
شرکت انتقال داده‌های آسیاتک





۴- چرا چراغ لینک ثابت است اما چراغ اینترنت روشن نمی شود؟

در حالت کلی دو شکل اتصال به مودم داریم یک حالت اتصال خودکار که تحت عنوان اتصال PPPOE می باشد و حالت بعدی اتصال دستی که تحت عنوان اتصال BRIGE می باشد. چنانچه مودم به صورت اتوماتیک کانکت می شود اما در حال حاضر آفلاین است، ابتدا یک بار مودم خود را خاموش و روشن کنید. چنانچه مجددا کانکت نشدید، تنظیمات مودم را چک نمایید و در صورت امکان کانکشن دستی ایجاد نموده و به بررسی Error مربوطه پرداخت و در صورت عدم رفع مشکل با شماره پشتیبانی آسیاتک تماس حاصل نمایید.

۵- نحوه ساخت broadband-connection

بررسی اتصال بروی حالت بریج دارای دو مرحله می باشد ابتدا باید تنظیمات مودم در حالت بریج ست گردد که در فایل مجزا توضیح داده شده است و در ادامه باید بروی سیستم کانکشن بریج ساخته شود در ادامه توضیحات نحوه ساخت کانکشن بروی سیستم عامل های مختلف توضیح داده شده است.

۵-۱- نحوه ساخت Broadband Connection در ویندوز XP

- از منوی Start برروی گزینه Control Panel کلیک کنید.
- در صفحه Control Panel گزینه Network Connection را انتخاب کنید.
- سمت چپ صفحه Create a new connection را انتخاب نمایید.

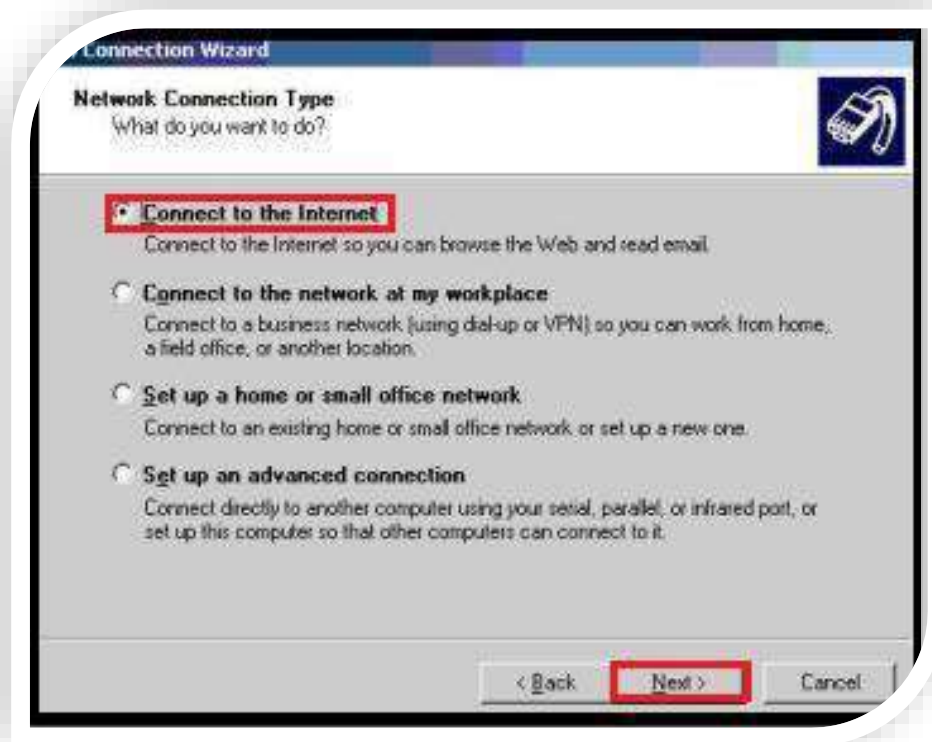




- صفحه Welcome to the new connection wizard برای شما باز می شود، بر روی next کلیک کنید.

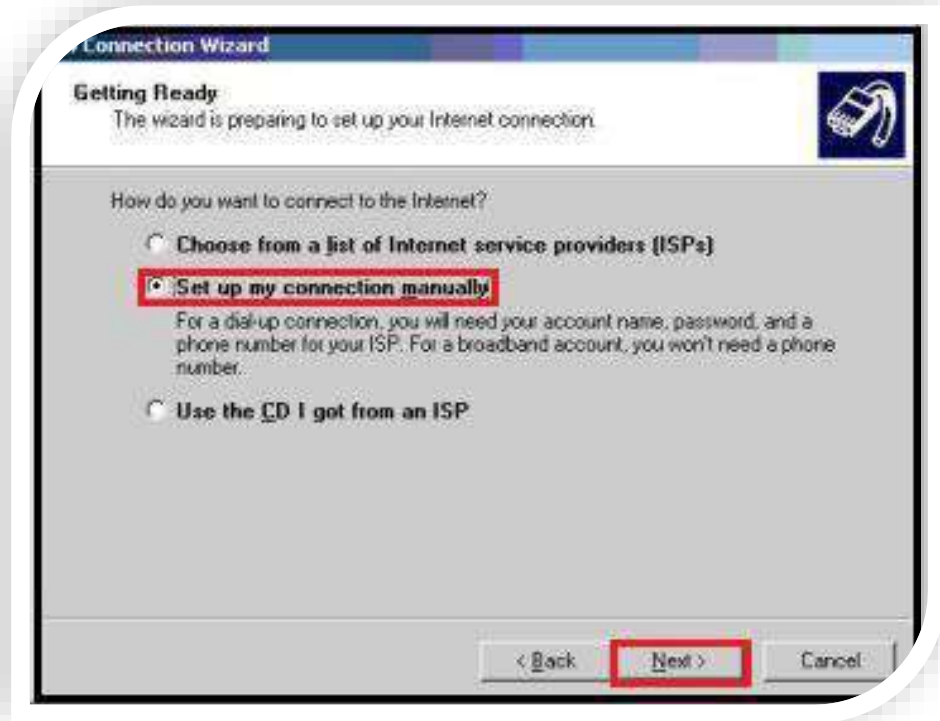


- دقت کنید گزینه Connect to the internet تیک خورده باشد و سپس بر روی Next کلیک کنید.

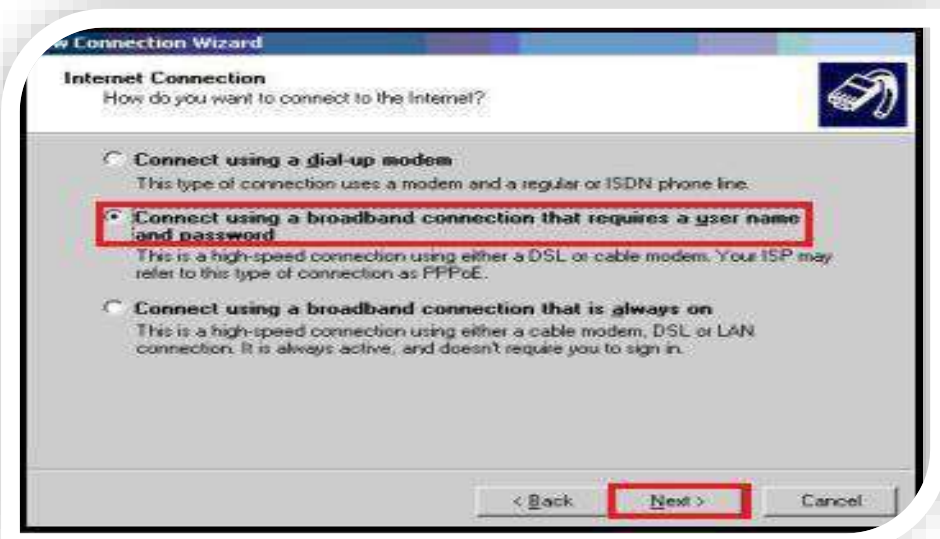




- گزینه Set up my connection manually را تیک زده و Next کنید.



- گزینه Connect using broadband connection را تیک بزنیید و Next را کلیک کنید





- حال Isp name را یک نام وارد کنید که همان اسم کانکشن شماست.

Connection Wizard

Connection Name
What is the name of the service that provides your Internet connection?

Type the name of your ISP in the following box.

ISP Name

Asiatech

The name you type here will be the name of the connection you are creating.

< Back **Next >** Cancel

- در این صفحه Username شماره خطتان و Password را وارد کنید.
User name در تهران شماره تلفن بدون کد و در شهرستان ها با کد و بدون صفر می باشد در صورتی که مرکز برگردان داشته است باید نام کاربری خود را از پشتیبانی دریافت نمایید.

Connection Wizard

Internet Account Information
You will need an account name and password to sign in to your Internet account.

Type an ISP account name and password, then write down this information and store it in a safe place. (If you have forgotten an existing account name or password, contact your ISP.)

User name: **12222222**

Password: *****

Confirm password: *****

Use this account name and password when anyone connects to the Internet from this computer.

Make this the default Internet connection.

< Back **Next >** Cancel



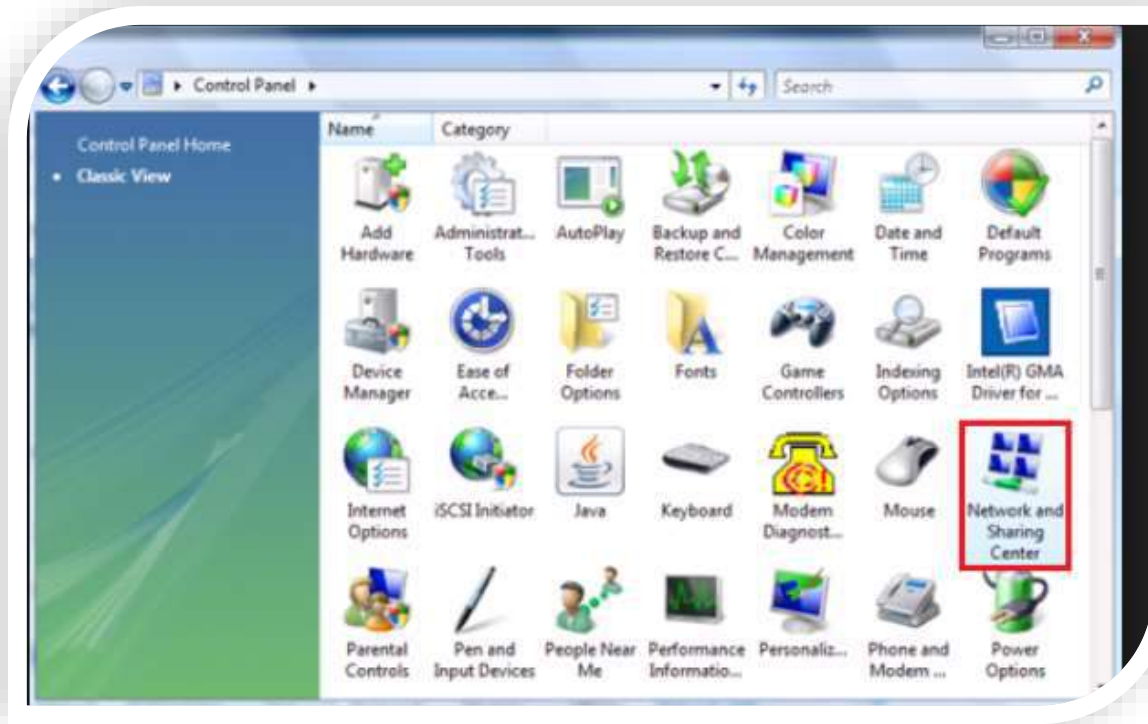
- حال تیک add a shortcut را زده و finish را کلیک کنید.



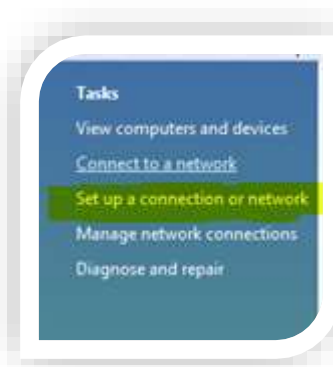


۵-۲- نحوه ساخت Broadband Connection در ویندوز Vista

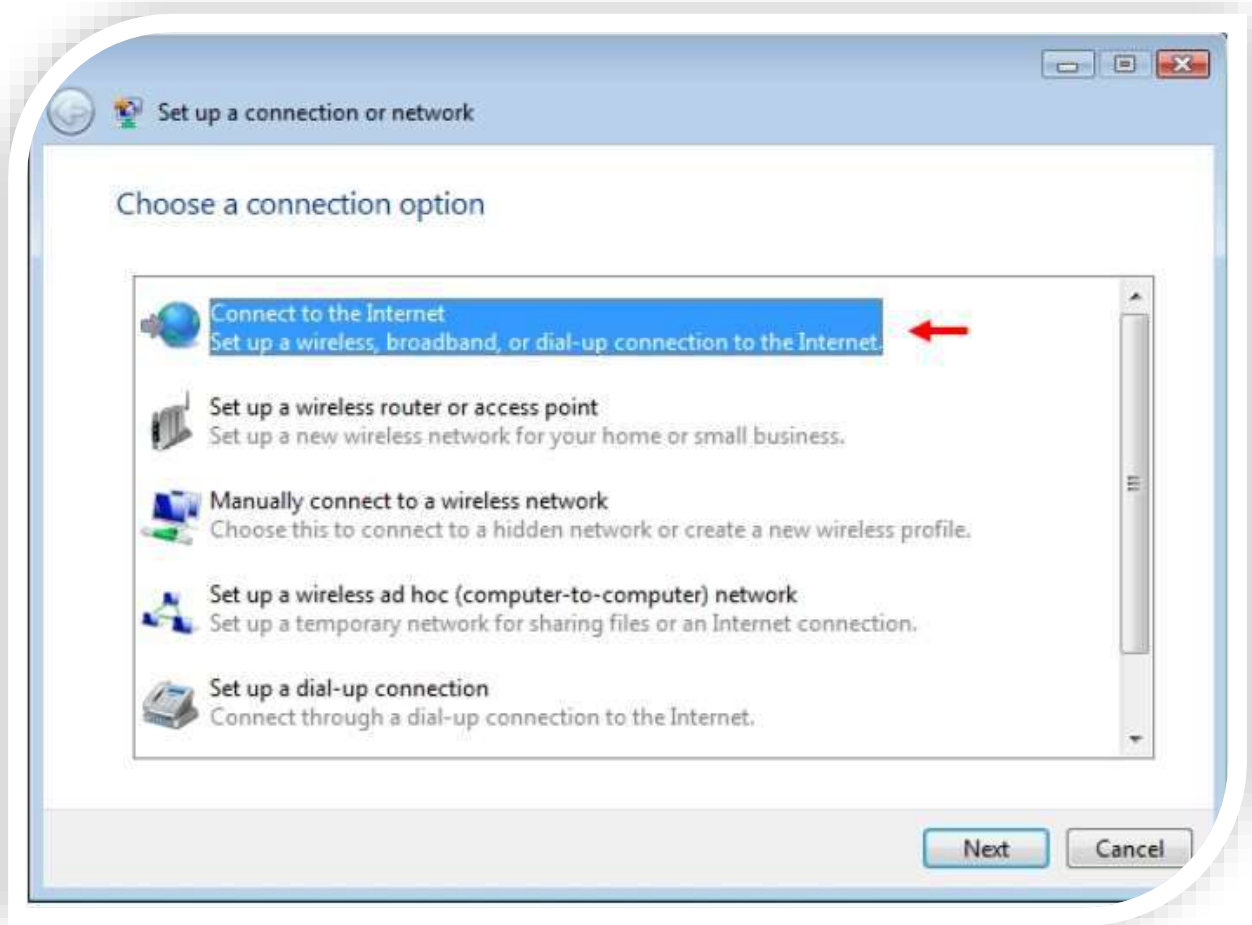
- ابتدا از منوی Start ویندوز، Control Panel را انتخاب کنید.
- در Control Panel گزینه Network and Sharing Center را انتخاب کنید.



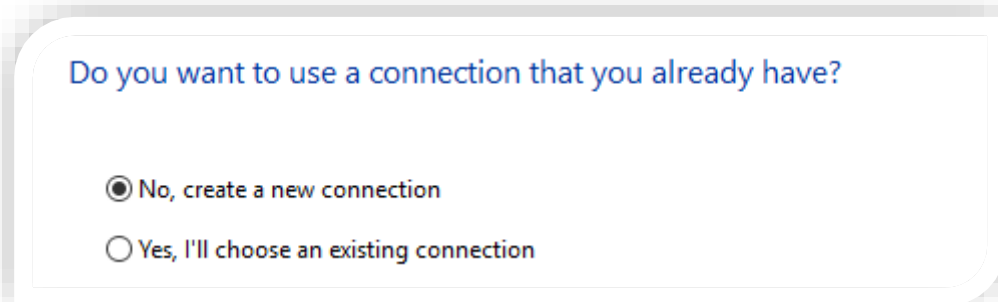
- حال گزینه Setup a new connection or network را انتخاب کنید.



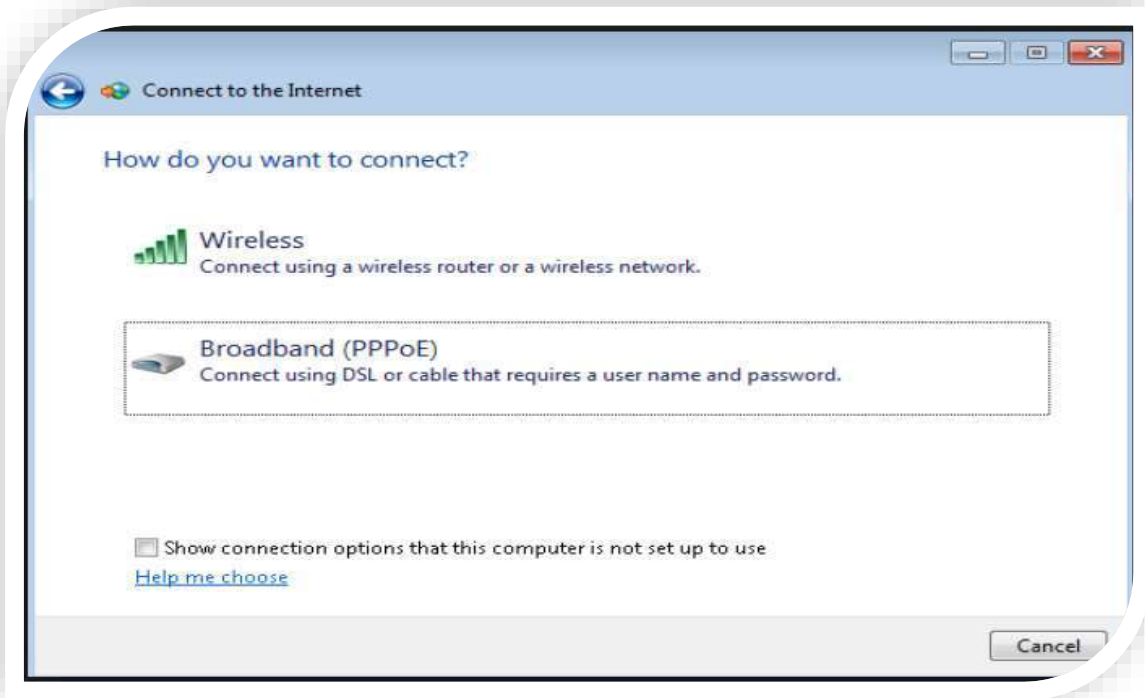
- گزینه Connect to the internet را انتخاب کنید و Next را کلیک کنید.



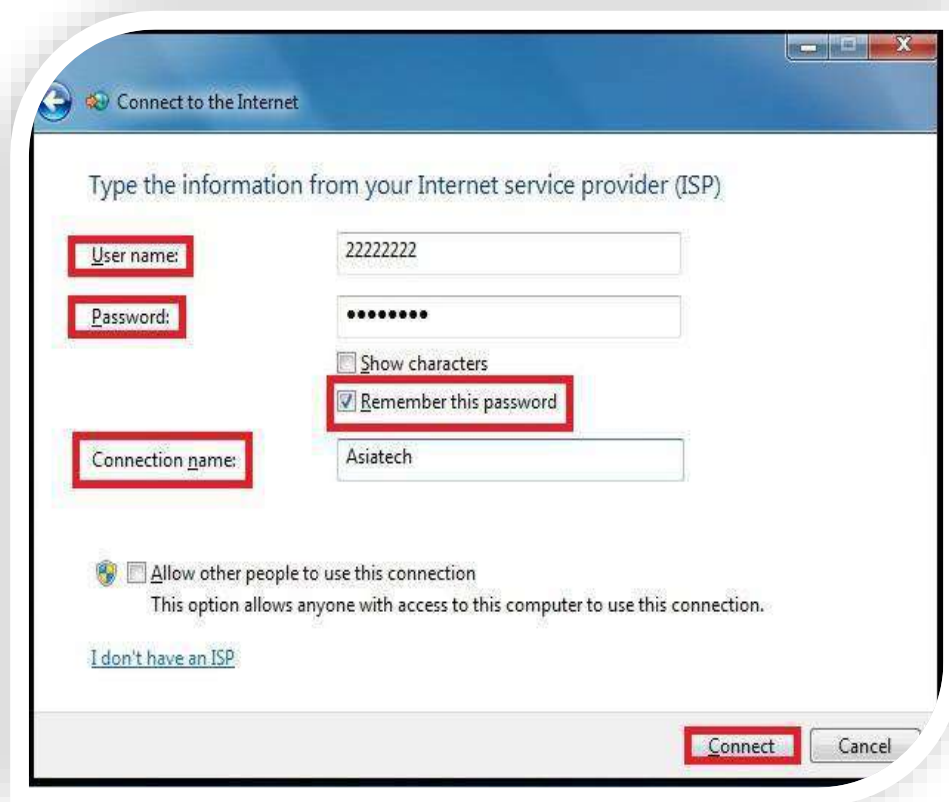
- اگر از قبل Broadband connection ای وجود داشته باشد، صفحه زیر ظاهر می‌شود. روی گزینه No, create a new connection کلیک و ادامه روند را طی نمایید



در غیر این صورت شکل صفحه زیر ظاهر می‌شود که در این مورد گزینه Broadband را انتخاب و روی Next کلیک کنید.



- در این صفحه Username و Password را وارد کرده و در نهایت Connect کنید.



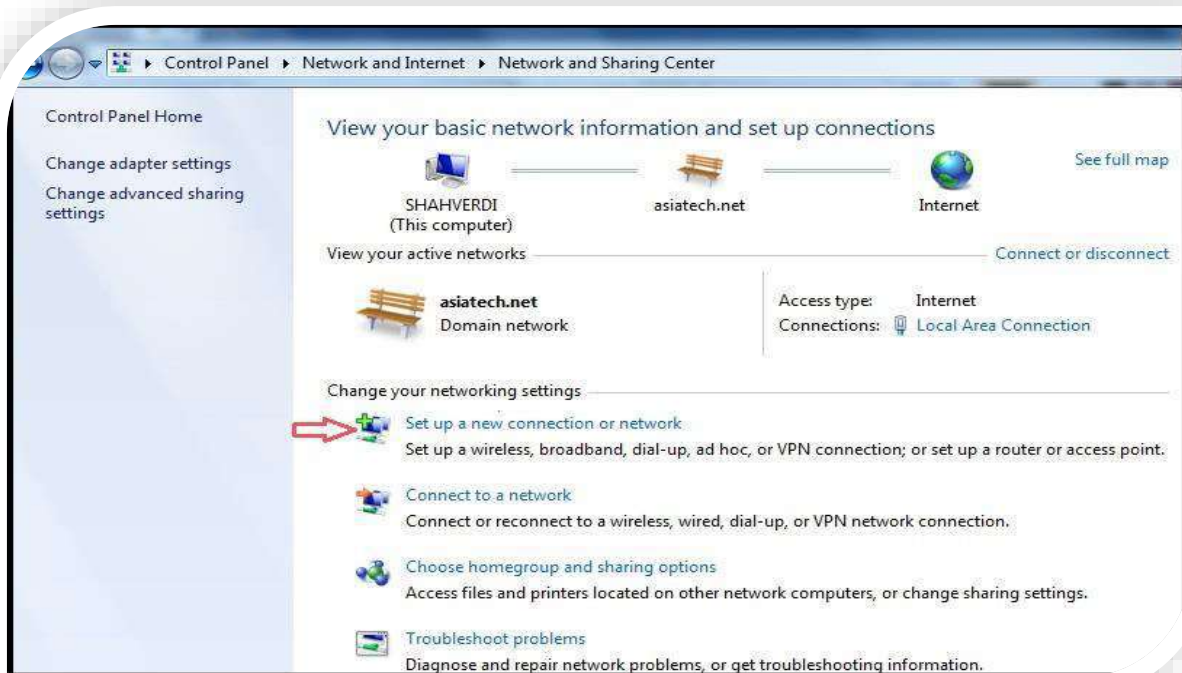


۵-۳- نحوه ساخت Broadband Connection در ویندوز ۷

- از منوی Start گزینه Control Panel را انتخاب نمایید.
- در صفحه Control Panel گزینه Network and sharing center را کلیک کنید.



- حال گزینه Setup a new connection or network را انتخاب کنید.

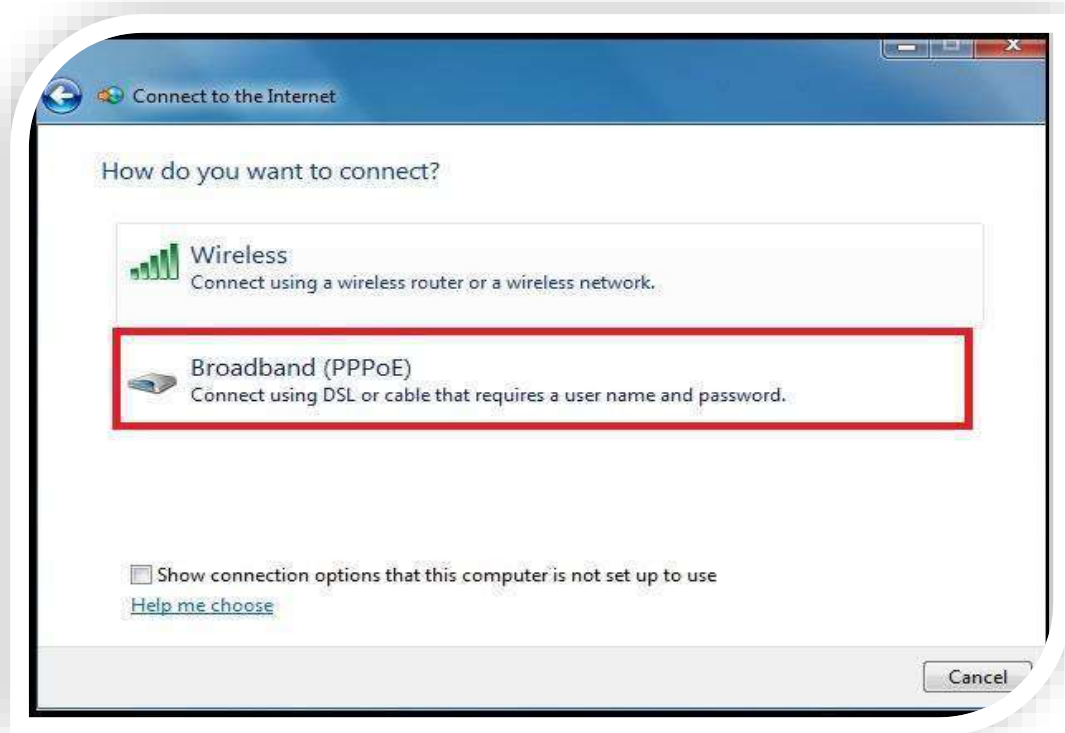




- گزینه Connect to the internet را انتخاب کنید و Next را کلیک کنید.



- گزینه Broadband(PPPOE) را انتخاب کنید.





- در این صفحه Username و Password را وارد کرده و در نهایت Connect کنید.

Connect to the Internet

Type the information from your Internet service provider (ISP)

User name: 22222222

Password:

Show characters

Remember this password

Connection name: Asiatech

Allow other people to use this connection
This option allows anyone with access to this computer to use this connection.

[I don't have an ISP](#)

Connect Cancel

۵-۴- نحوه ساخت Broadband Connection در ویندوز ۸

وارد صفحه Start و سپس Desktop شوید. از قسمت Charms bar گزینه Setting را انتخاب کنید و وارد قسمت Control Panel شوید. گزینه Set up a new connection or network را انتخاب کنید و از منوی سمت چپ وارد قسمت Network and Sharing Center شده و گزینه Set up a new connection or network را کلیک کنید.

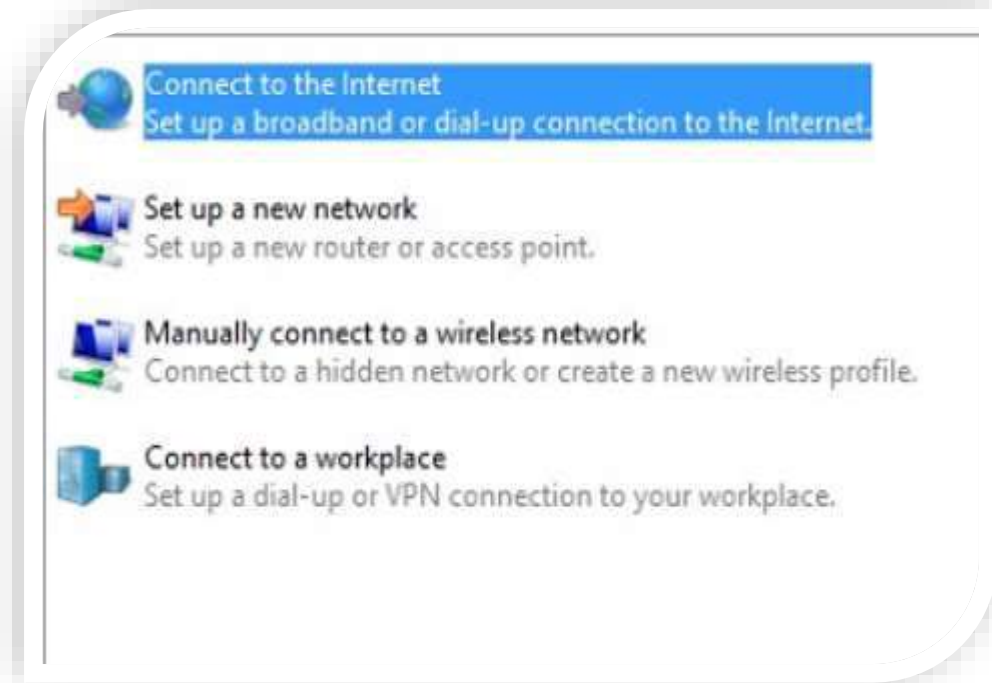
Change your networking settings

[Set up a new connection or network](#)
Set up a broadband, dial-up, or VPN connection; or set up a router or access point.

[Troubleshoot problems](#)
Diagnose and repair network problems, or get troubleshooting information.



- ابتدا گزینه Connect to the Internet را انتخاب و سپس روی Next کلیک کنید.



- در این پنجره روی گزینه Set up a new connection کلیک کنید.





- در این صفحه Username و Password را وارد کرده و در نهایت کلیک نمایید.

Connect to the Internet

Type the information from your Internet service provider (ISP)

User name:

Password:
 Show characters
 Remember this password

Connection name:


Allow other people to use this connection
This option allows anyone with access to this computer to use this connection.


[I don't have an ISP](#)

۵-۵- نحوه ساخت Broadband Connection در ویندوز ۱۰

وارد صفحه Desktop شوید. از قسمت search کلمه Control Panel تایپ نموده و وارد محیط کنترل پنل شوید و در ادامه گزینه Network and Sharing Center را انتخاب نمایید و بروی گزینه Set up a new connection or network را کلیک کنید.

Change your networking settings

 [Set up a new connection or network](#)
Set up a broadband, dial-up, or VPN connection; or set up a router or access point.

 [Troubleshoot problems](#)
Diagnose and repair network problems, or get troubleshooting information.





در ادامه بروی گزینه زیر کلیک نمایید:

Do you want to use a connection that you already have?

- No, create a new connection
- Yes, I'll choose an existing connection

• در این پنجره ظاهر شده روی گزینه Broadband (PPPoE) کلیک کنید.

How do you want to connect?

-  **Broadband (PPPoE)**
Connect using DSL or cable that requires a user name and password.
-  **Dial-up**
Connect using a dial-up modem or ISDN.

• در این صفحه Username و Password را وارد کرده و در نهایت Connect کنید.

Connect to the Internet

Type the information from your Internet service provider (ISP)

User name:

Password:

Show characters

Remember this password

Connection name:

Allow other people to use this connection
This option allows anyone with access to this computer to use this connection.

[I don't have an ISP](#)

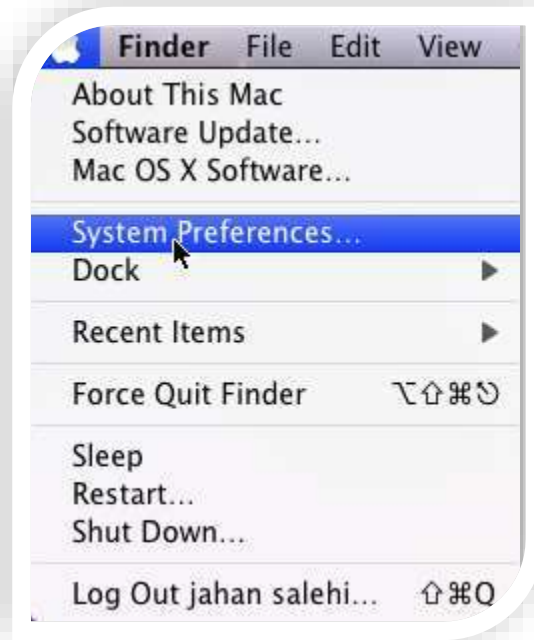
Connect

Cancel



۵-۶- نحوه ساخت Broadband Connection در Mac OS

- از روی Desktop وارد منوی اصلی Apple شده و گزینه System preference را انتخاب کنید.

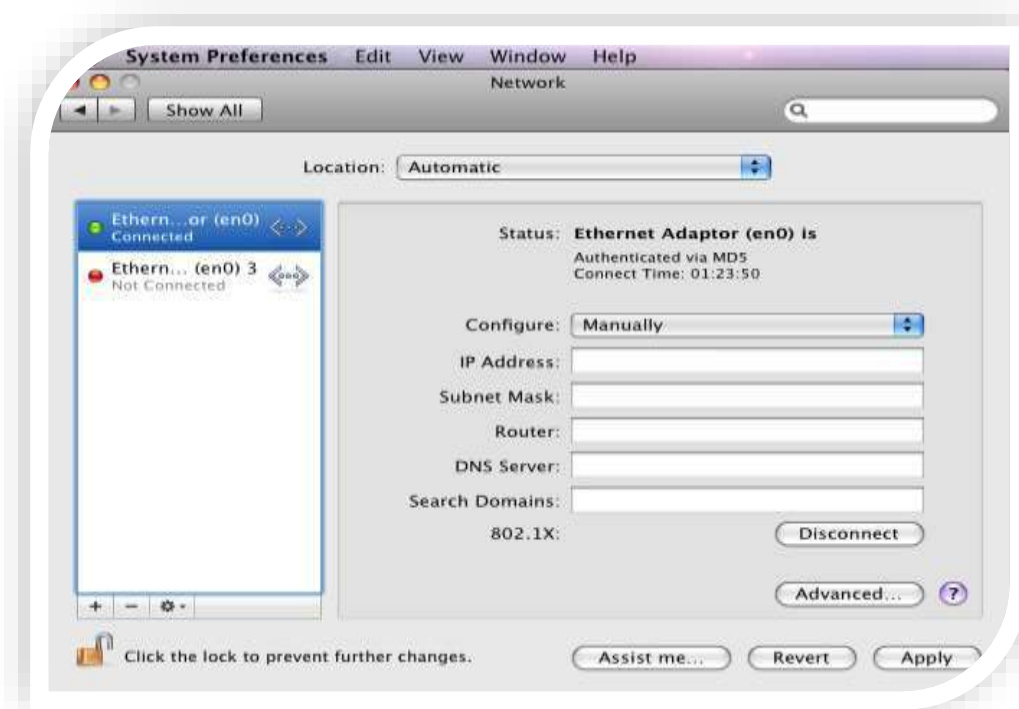


- در منوی System preference بر روی آیکون Network کلیک کنید.

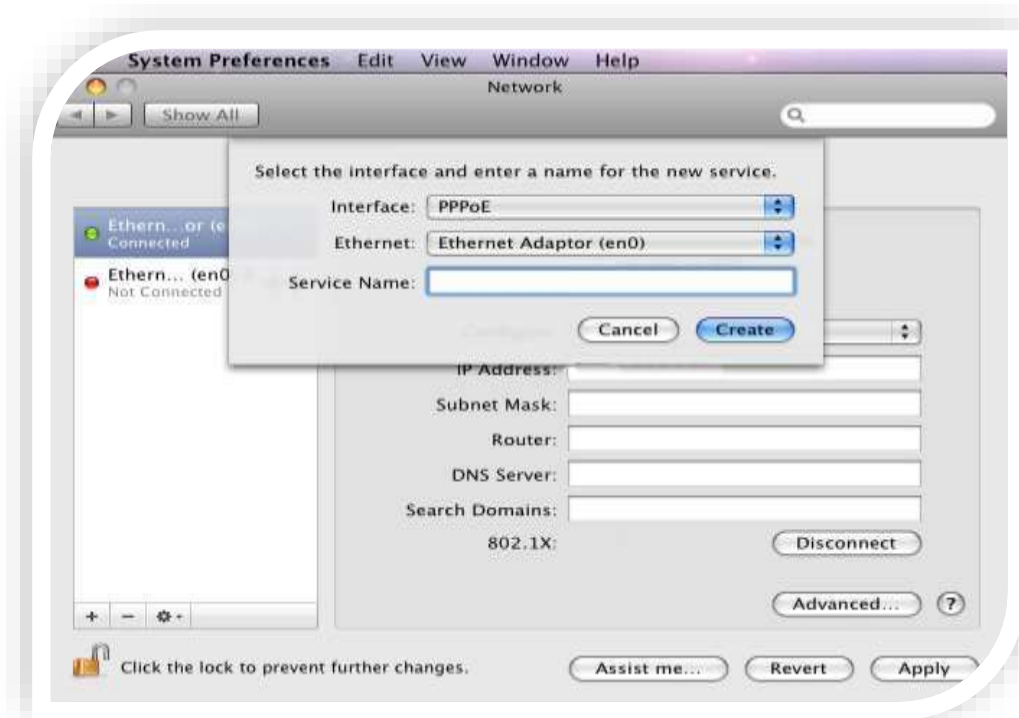




- در منوی Network بر روی علامت (+) مشخص شده در شکل زیر کلیک نمایید تا صفحه کوچکی برایتان باز شود.



- در صفحه ای که باز میشود، گزینه PPPoE را انتخاب نموده و تیک Using Broadband PPPoE را بزنید.



- نام کاربری و رمز عبور خود را وارد نموده و در نهایت Apply کنید



۶- بررسی Error های مربوط به Broadband Connection

چنانچه شما بوسیله Broadband Connection به اینترنت وصل می شوید هنگامی که کانکت نمی شوید یک Error عددی به شما می دهد که در زیر تعدادی از این Error ها را بررسی می کنیم:

۶-۱ Error 651 یا Error 678

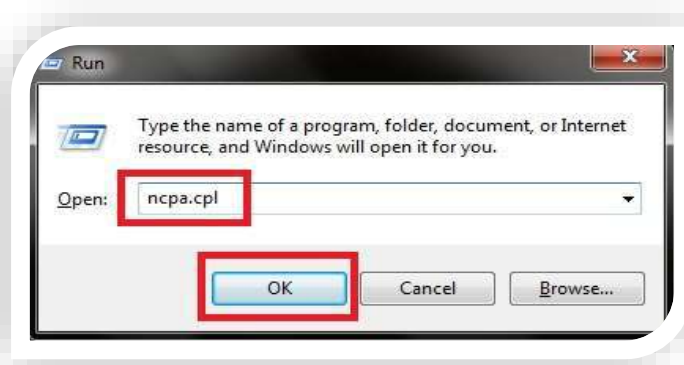
ابتدا چراغ لینک مودم را مورد بررسی قرار دهید. چنانچه چراغ لینک ثابت نبود، مواردی که در بخش قبل توضیح داده شد را بررسی کنید و اگر لینک ثابت بود تنظیمات مودم را چک نمایید. به منظور رفع ERROR 678 در ویندوز XP و یا ERROR 651 در ویندوزهای VISTA به بعد موارد زیر را می بایست مد نظر قرار دهید:

در مورد مودم های USB ابتدا کابل USB جابجا شود اگر مشکل حل نشد درایور مودم مجدداً نصب شود. از نصب صحیح کارت شبکه مربوط به اتصال مودم اطمینان پیدا کنید

۶-۲ Error 769

این Error به دو دلیل برای شما ظاهر می شود:

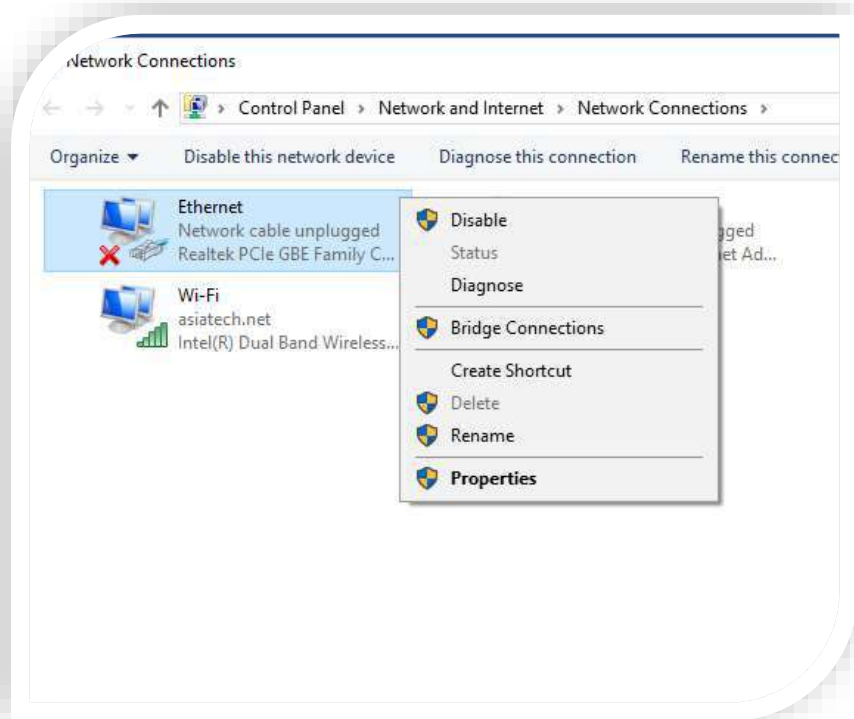
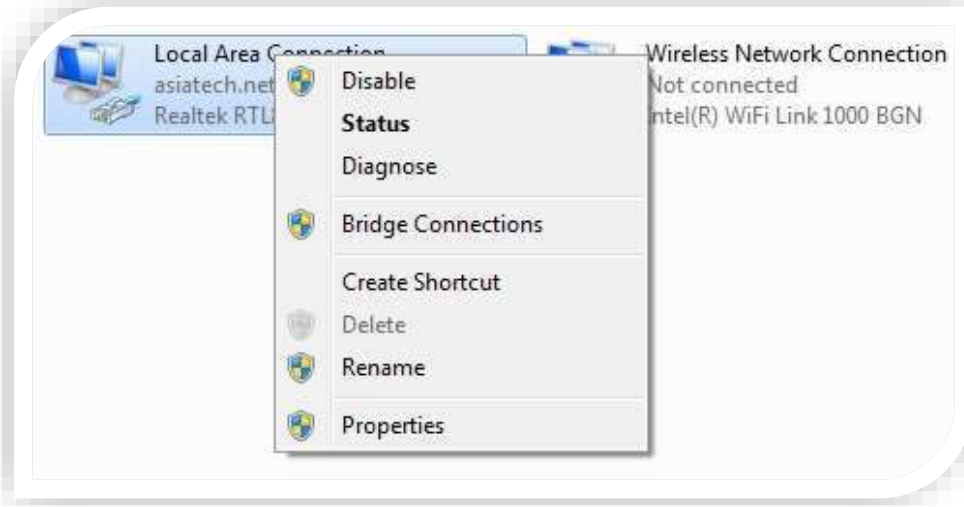
- درایور کارت شبکه نصب نیست. که مثلاً ممکن است مشترک ویندوز عوض کرده باشد و در ویندوز جدید درایور شناخته نشده باشد. در این حالت باید درایور کارت شبکه را نصب نمایید.
- کارت شبکه غیر فعال است: کارت شبکه را فعال کنید. به منظور بررسی فعال بودن کارت شبکه، اقدامات ذیل را انجام دهید:
- ابتدا وارد control panel و صفحه ای که connection اینترنت در آن قرار دارد شوید. برای سهولت در دستیابی به این صفحه می‌توانید کلید های ویندوز و R را همزمان زده تا صفحه زیر برایتان باز شود و در صفحه باز شده عبارت ncpa.cpl را تایپ کرده و Enter کنید.



- در صفحه باز شده، بر روی کانکشنی که برای دسترسی به اینترنت ایجاد کرده اید، کلیک چپ کرده و به اولین گزینه دقت کنید. در صورتیکه کارت شبکه شما فعال باشد، اولین گزینه میبایست عبارت Disable باشد. در صورتیکه اولین گزینه عبارت Enable باشد، بیانگر این مطلب است که کارت شبکه شما فعال نیست و میبایست بر روی این گزینه کلیک نمایید تا کارت شبکه شما فعال شود.



سیستم مدیریت کیفیت
راهنمای عیب یابی ADSL
شرکت انتقال داده‌های آسیاتک



در صورتیکه کارت شبکه شما دچار مشکل است، می‌توانید "راهنمای نصب کارت شبکه" را مطالعه نمایید.



۳-۶ Error 691

این مشکل به چند دلیل ممکن است رویداده باشد :

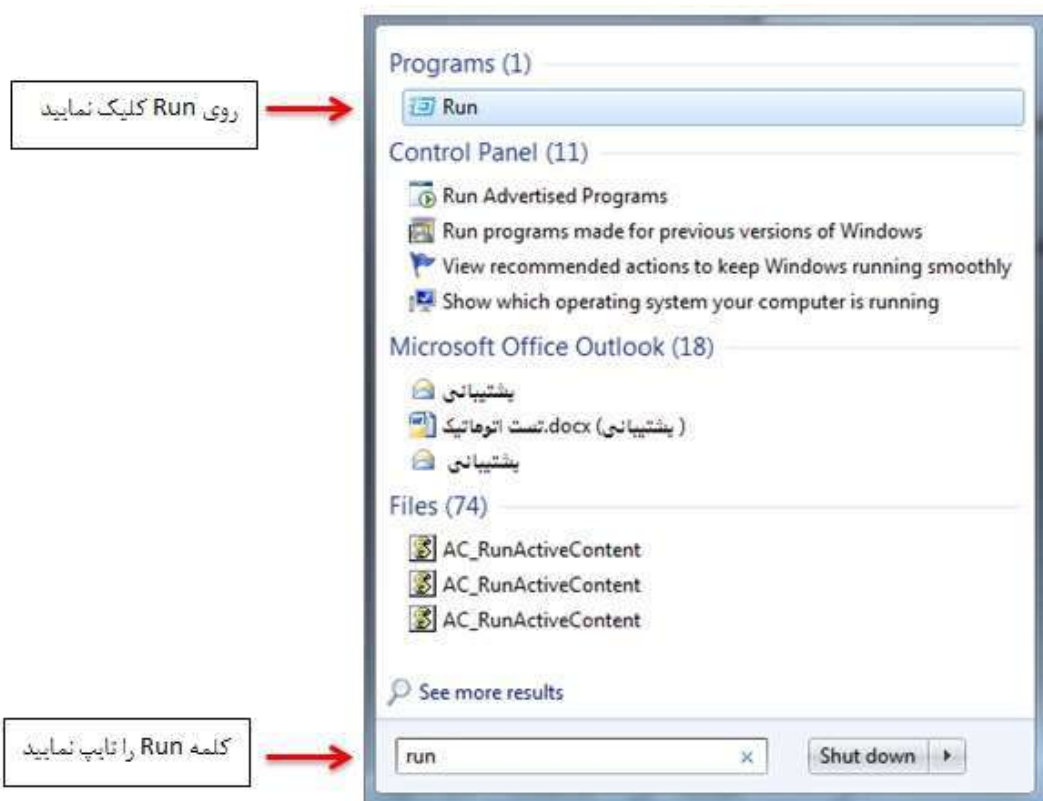
- پسوردی که برای خط ADSL در کانکشن وارد کرده اید، اشتباه بوده است.
 - شما از محل دیگر و شماره رانژه دیگری اقدام به کانکت شدن به سرویس ADSL خود نمود اید.
- در صورتیکه این ERROR را مشاهده کردید ابتدا کانکشن را باز کنید و Username و Password را چک کنید. اگر مشکل حل نشد، یک کانکشن جدید بسازید.

۴-۶ Error 721

این مورد مربوط به مودم های Usb می باشد که تنظیمات Vci و Vpi به درستی ست نشده است و بایستی دستی ست شود.

۵-۶ Error 619.738.718

این ارور ها مربوط به تجهیزات آسیاتک می باشد و کاربر لازم می باشد صبروری نماید.
در ادامه در صورت عدم رفع مشکل می توانید با بخش پشتیبانی تماس حاصل نمایید.





۷- چرا مودم آنلاین است اما صفحه باز نمی شود؟

هنگامی که مودم کانکت است اما صفحات اینترنت برایتان باز نمیشود، باید موارد زیر را بررسی کنید:

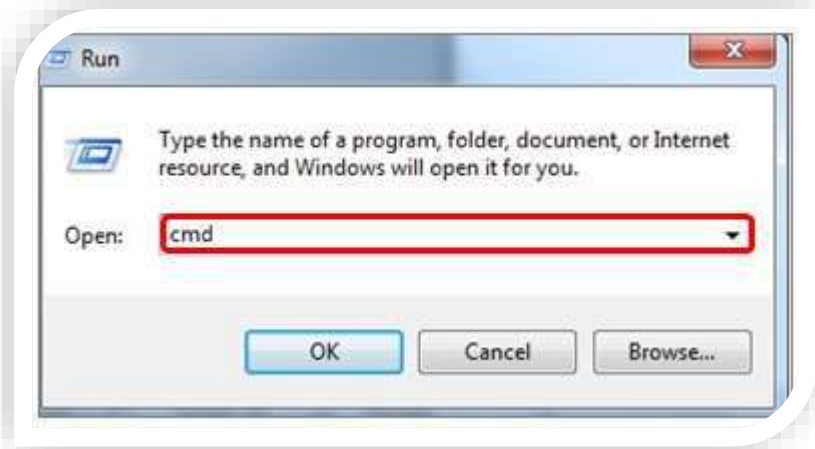
تست Ping

بررسی برقراری ارتباط با نام Domain یک سایت :

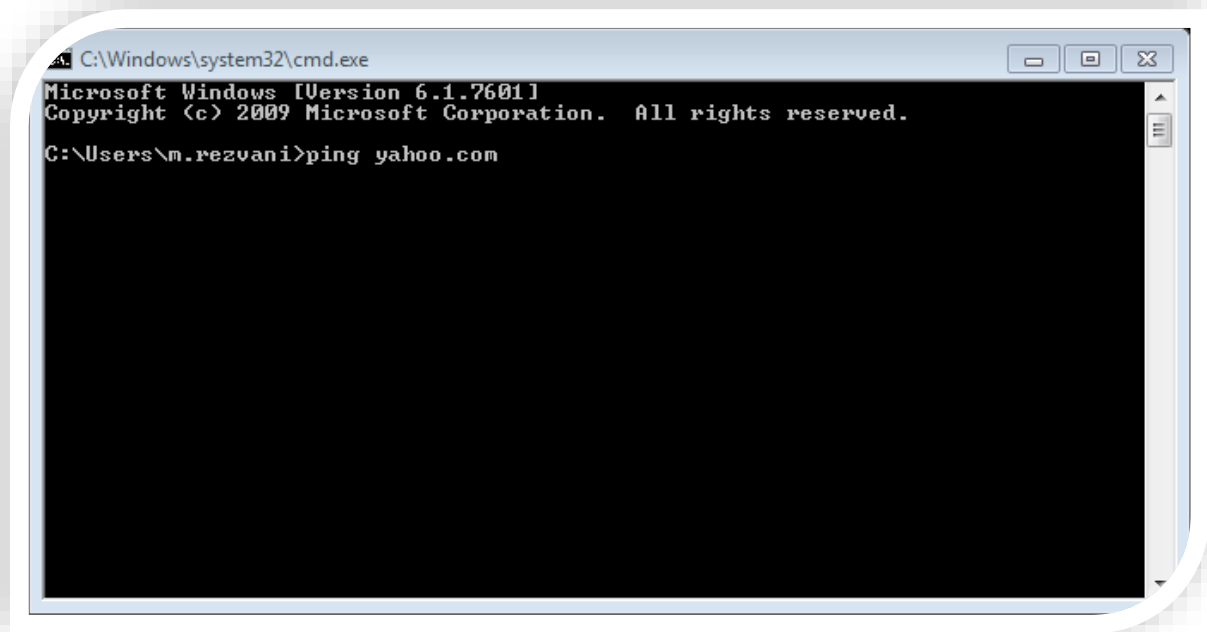
نام Domain سایت ping

مثال: Ping yahoo.com

کلید ترکیبی ویندوز + R را گرفته در پنجره ی باز شده cmd را تایپ نمایید:



پنجره ی سیاه رنگ cmd باز خواهد شد. دستور ping را تایپ نمایید و بعد از آن یک فاصله(Space) بگذارید و سپس آدرس یک سایت مانند yahoo.com را تایپ نمایید و دکمه Enter را بزنید.





```
Pinging yahoo.com [206.190.36.45] with 32 bytes of data
Reply from 206.190.36.45: bytes=32 time=281ms TTL=47
Reply from 206.190.36.45: bytes=32 time=281ms TTL=47
Reply from 206.190.36.45: bytes=32 time=286ms TTL=47
Reply from 206.190.36.45: bytes=32 time=284ms TTL=47
```

:Ping statistics for 206.190.36.45
,(Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss)
:Approximate round trip times in milli-seconds
Minimum = 281ms, Maximum = 286ms, Average = 283ms

Time نشان دهنده ی مدت زمان ارسال بسته های اطلاعاتی به سمت مقصد می باشد. پایین بودن این عدد نشان دهنده ی سرعت بالاتر برقراری ارتباط می باشد.

TTL (Time To Live) نشان دهنده ی مدت زمان بقای بسته ارسالی است.

در هنگام تست پینگ پیام هایی به شرح ذیل مشاهده می شود:

۷-۱-Reply from

چنانچه در این مرحله نیز پیام reply با فرمت فوق دریافت کردید و ارتباط شما با اینترنت برقرار بود اما همچنان هیچ صفحه ای برای شما باز

نشود موارد زیر را چک کنید:

- بررسی پروکسی
- بررسی cash مرورگر
- در صورتیکه پس از انجام این تنظیمات همچنان قادر به باز کردن صفحه اینترنتی نیستید، ممکن است به علت فعال بودن Firewall ویندوز سیستم شما قادر به باز بودن صفحه اینترنتی نباشد .
- چنانچه جواب دریافت شده Reply بود ابتدا یکبار مودم را خاموش و روشن کرده در صورت حل نشدن مشکل تنظیمات مودم را مجدد انجام شود.

۷-۲-request could not find host

چنانچه پینگ yahoo.com با پیام زیر مواجه شدید مراحل زیر را انجام دهید:

```
C:\>ping yahoo.com
```

```
The pinging request could not find host yahoo.com
```

این پیام نشان میدهد که سیستم شما DNS نگرفته است و باید به روشی که در قسمت مربوطه گفته میشود DNS را تنظیم کنید.

۷-۳-Request time out

اگر جواب دریافت شده Request time out بود



```
Pinging 172.0.0.1 with 32 bytes of data:  
Request timed out.  
Request timed out.  
Request timed out.  
Request timed out.
```

باید تنظیمات کارت شبکه انجام شده، Ip مودم ست شود. لازم به ذکر است از enable بودن کارت شبکه اطمینان حاصل شود.

۴-۷- Destination Host Unreachable

چنانچه بعد از اجرای دستور با پیغام Destination Host Unreachable مواجه شدید

```
Reply from 192.168.42.129: Destination net unreachable.  
Reply from 192.168.42.129: Destination net unreachable.  
Reply from 192.168.42.129: Destination net unreachable.  
Reply from 192.168.42.129: Destination net unreachable.
```

بدین معناست که ارتباط فیزیکی سیستم و مودم ADSL برقرار نمی باشد، مجدد ping ، IP مودم خود را گرفته و اگر جواب باز Destination Host Unreachable بود می بایست ارتباطات و تنظیمات لازم مانند IP ست شده روی کارت شبکه بررسی نمایید.

۵-۷- Destination Net Unreachable

چنانچه بعد از اجرای دستور با پیغام Destination Net Unreachable مواجه شدید در صورتیکه مودم به صورت اتوماتیک تنظیم شده است چنانچه با خاموش و روشن کردن مودم مشکل بر طرف نشد، نیاز می باشد که تنظیمات مودم بررسی شود و چنانچه با Connection PPPOE به اینترنت متصل می شوید متصل بودن کانکشن را بررسی نمایید.

۶-۷- Transmit failed general failure

چنانچه بعد از اجرای دستور با پیغام Transmit failed general failure مواجه شدید بدین معناست که ارتباط بین سیستم تا مودم برقرار نمی باشد و باید ارتباط فیزیکی مثل کابل چک شود.

```
Pinging 0.0.0.0 with 32 bytes of data:  
PING: transmit failed. General failure.  
PING: transmit failed. General failure.  
PING: transmit failed. General failure.  
PING: transmit failed. General failure.
```

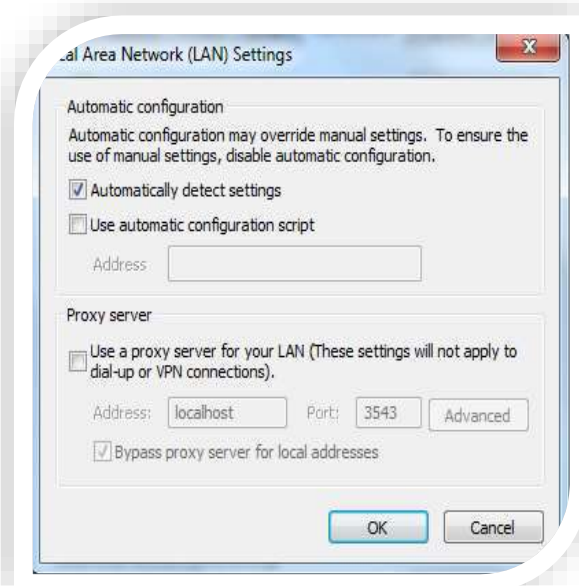
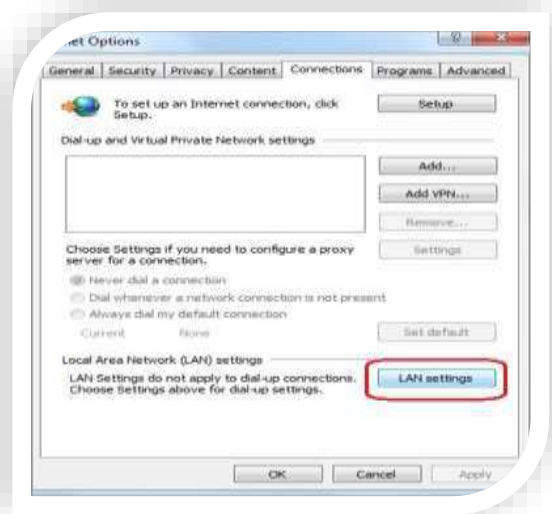


۸- چگونه وجود proxy را بر روی سیستم خود بررسی کنیم؟

یکی از دلایلی که ممکن است در باز نشدن سایتهای اینترنتی دخیل باشد، میتواند استفاده از Proxy و تنظیم بودن آن بر روی مرورگر شما باشد. در ادامه، بررسی این موضوع بر روی مرورگرهای Firefox و Internet Explorer شرح داده شده است.

۸-۱- بررسی Proxy در مرورگر IE

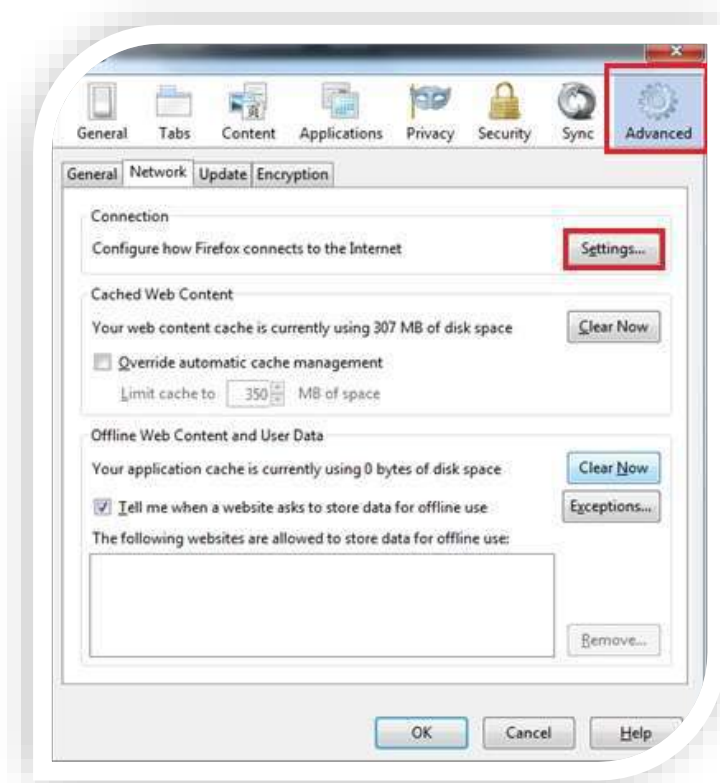
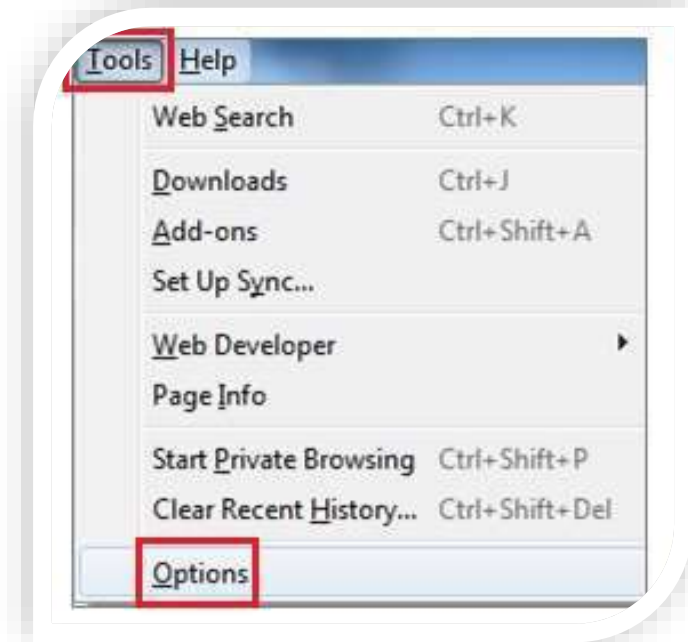
ابتدا منوی tools را باز نموده و گزینه Internet option را انتخاب نمایید بر روی connection کلیک کرده ، چنانچه به صورت اتوماتیک کانکت می شوید گزینه LAN setting را انتخاب کنید و اگر با کانکشن کانکت میشوید در این صفحه گزینه use a proxy server for your LAN تیک خورده بود، تیکش را برداشته و OK کنید.





۸-۲- بررسی Proxy در مرورگر Firefox

از منوی Tools در مرورگر Firefox گزینه Option را انتخاب و در صفحه باز شده از سربرگ Advanced روی گزینه Setting کلیک نمایید.

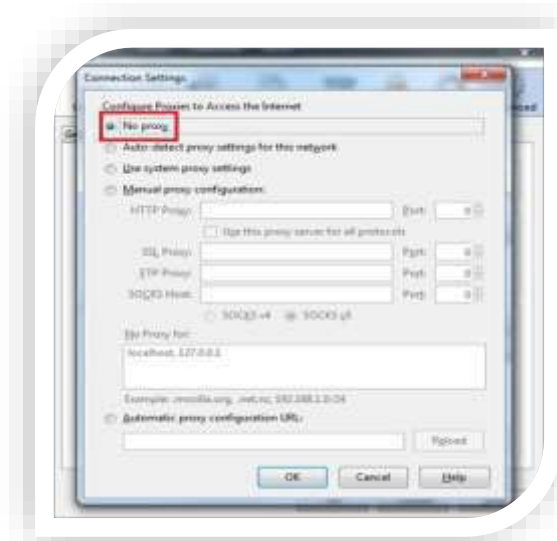




سیستم مدیریت کیفیت
راهنمای عیب یابی ADSL
شرکت انتقال داده‌های آسیاتک

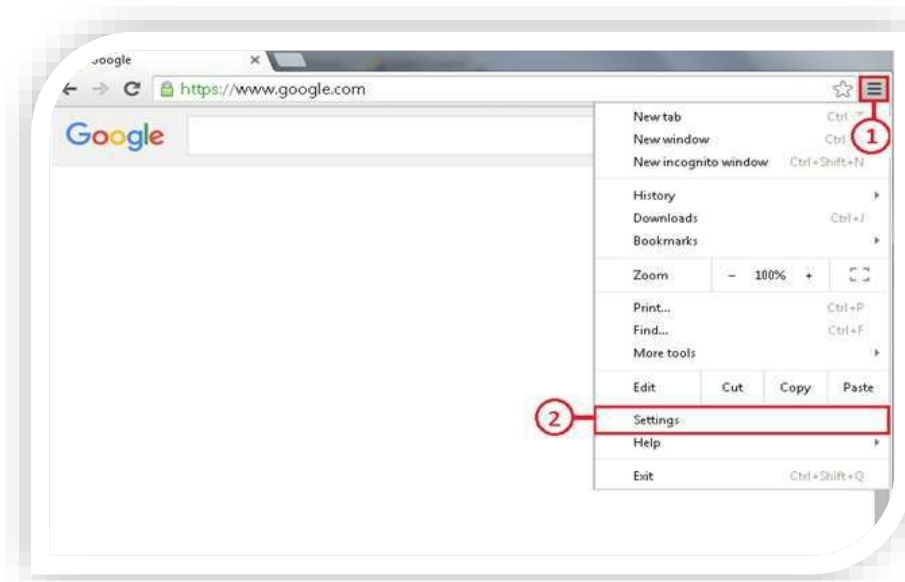


در صفحه باز شده گزینه اول یعنی No Proxy را انتخاب نموده و بر روی دکمه OK کلیک نمایید.



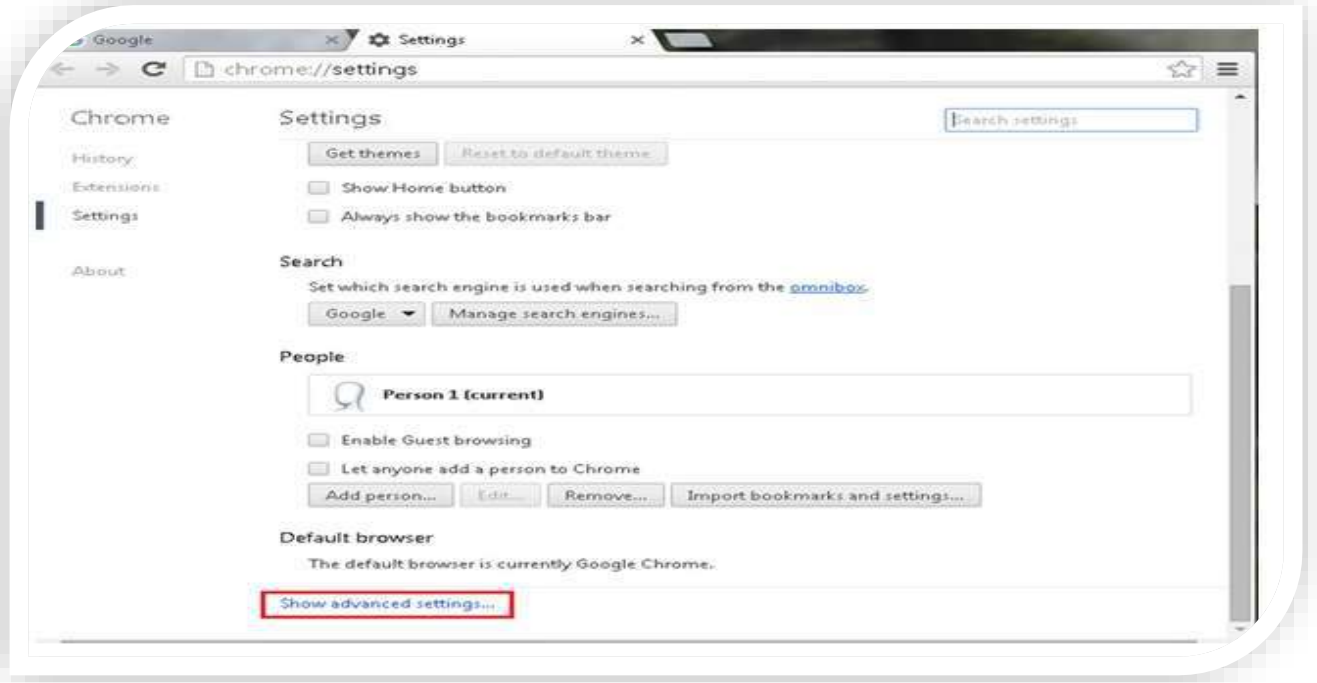
۳-۸- بررسی Proxy در مرورگر Chrome

- منوی Tools در مرورگر Chrome گزینه Settings را انتخاب نمایید.

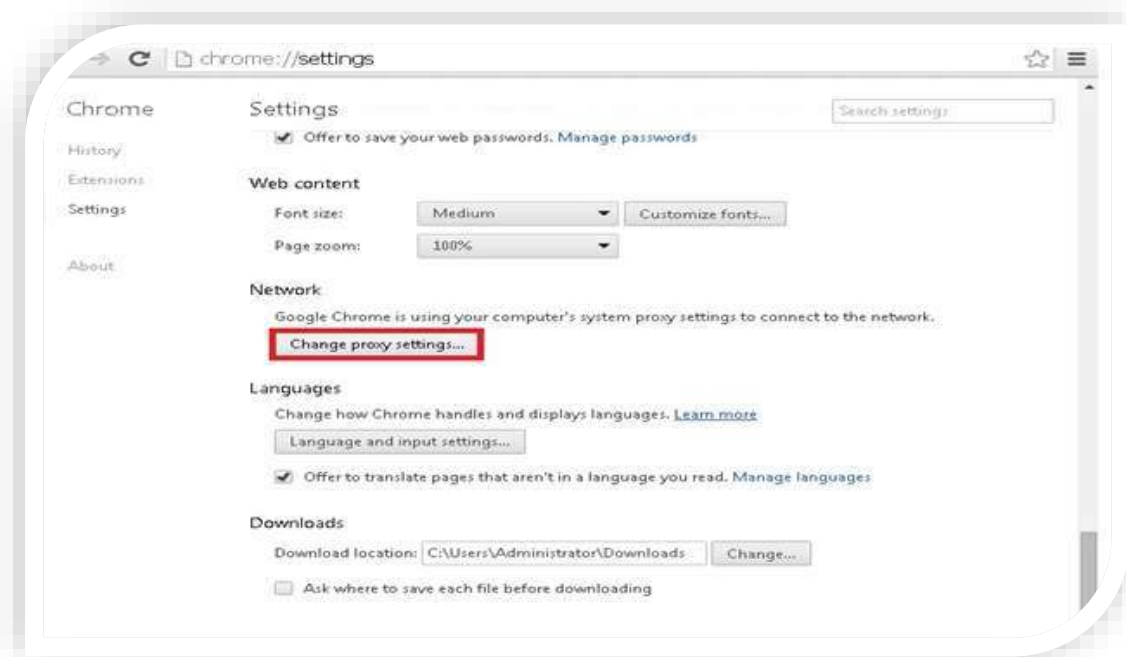




- بروی Show advanced settings کلیک نمایید:



- گزینه Change proxy settings را انتخاب نمایید.

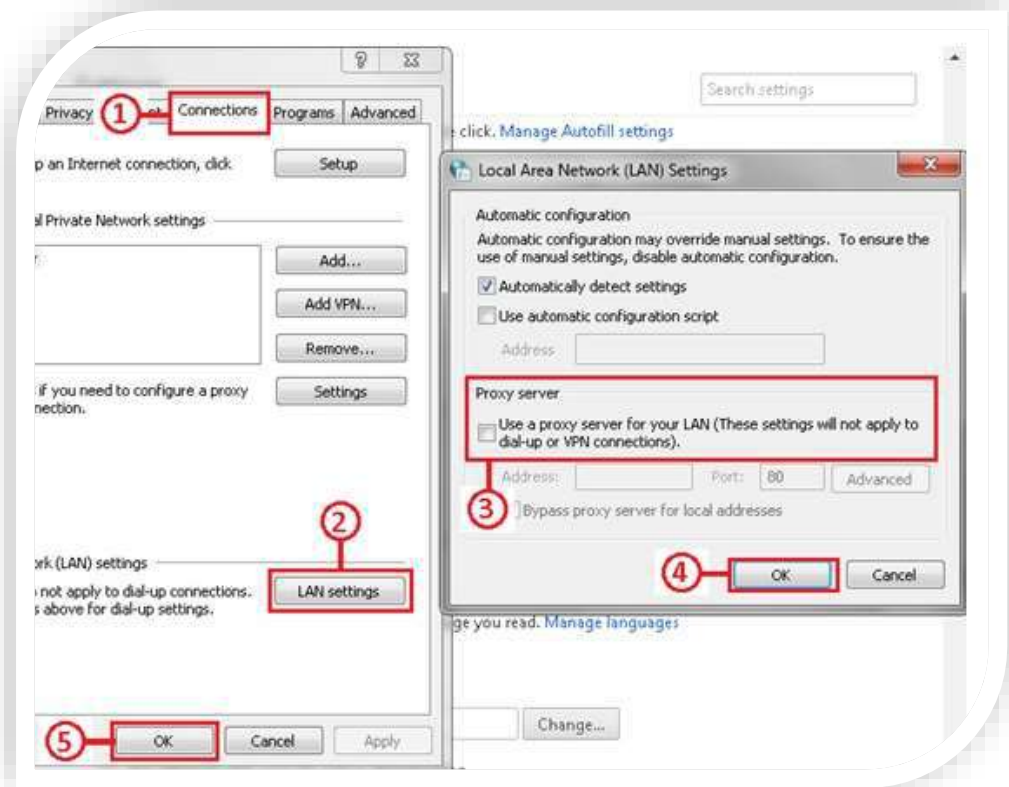




سیستم مدیریت کیفیت
راهنمای عیب یابی ADSL
شرکت انتقال داده‌های آسیاتک

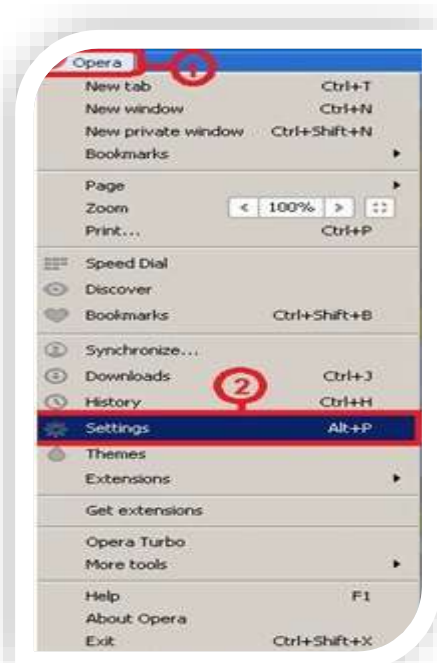


بر روی connection کلیک کرده ، چنانچه به صورت اتوماتیک کانکت می شوید گزینه LAN setting را انتخاب کنید و اگر با کانکشن کانکت میشوید در این صفحه گزینه use a proxy server for your LAN تیک خورده بود، تیکش را برداشته و ok کنید.



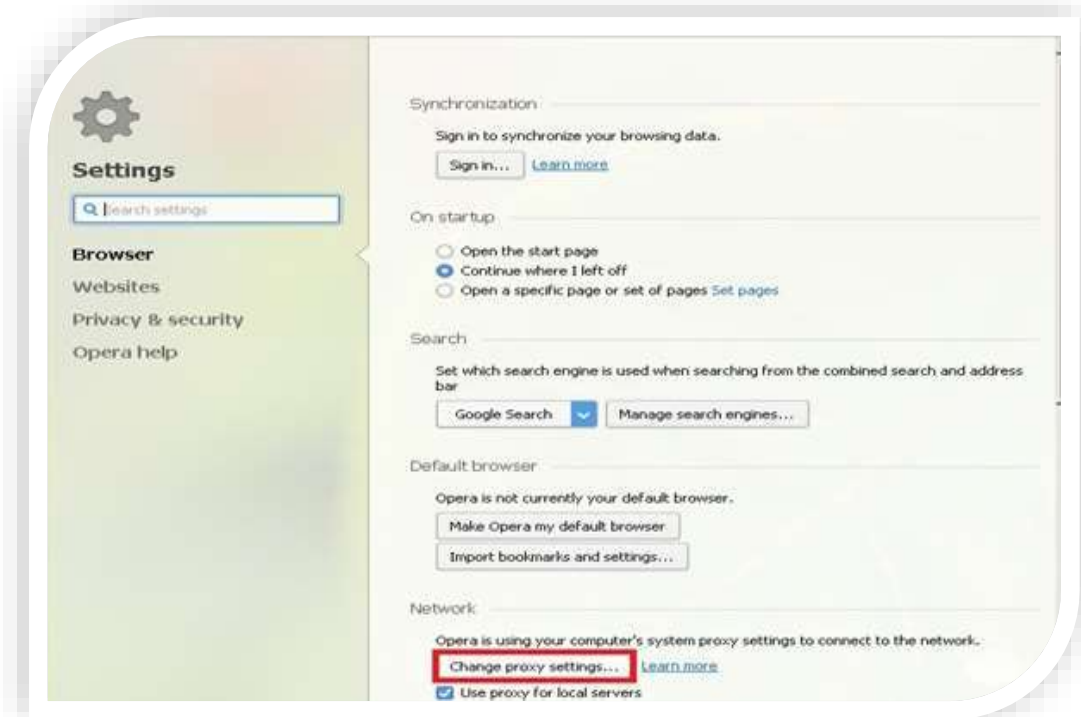
۸-۴- بررسی Proxy در مرورگر Opera

- بروی Opera و در ادامه بروی Settings کلیک نمایید:

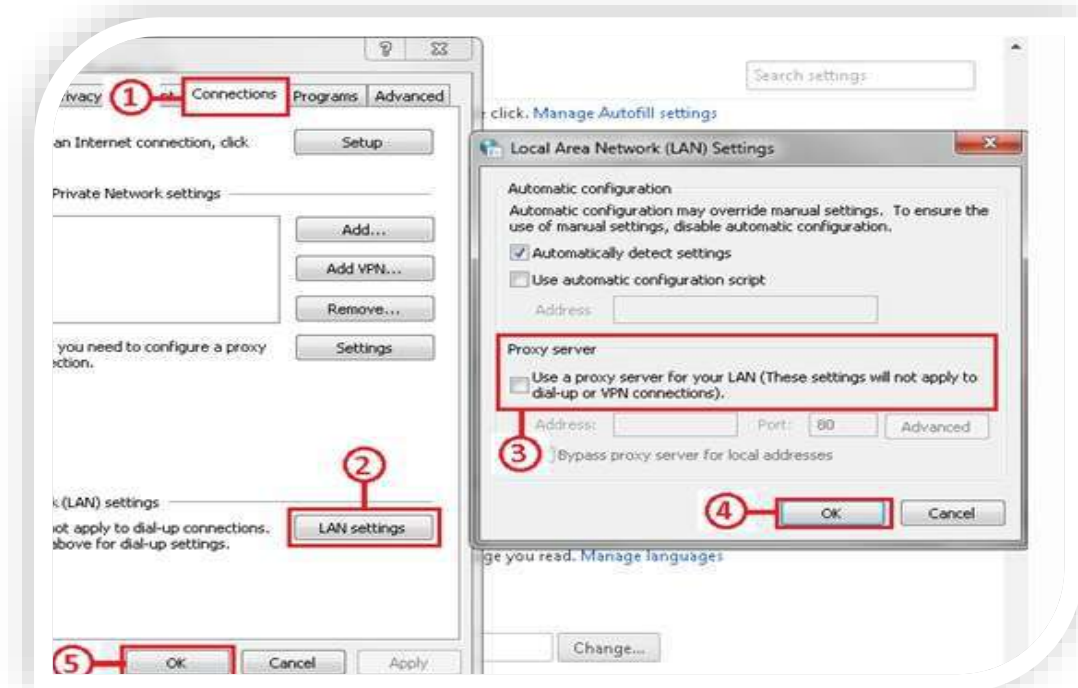




- گزینه change proxy settings را انتخاب نمایید.



- بر روی connection کلیک کرده ، چنانچه به صورت اتوماتیک کانکت می شوید گزینه LAN setting را انتخاب کنید و اگر با کانکشن کانکت میشوید در این صفحه گزینه use a proxy server for your LAN تیک خورده بود، تیکش را برداشته و ok کنید.





۸-۵- غیرفعالسازی Proxy در Safari

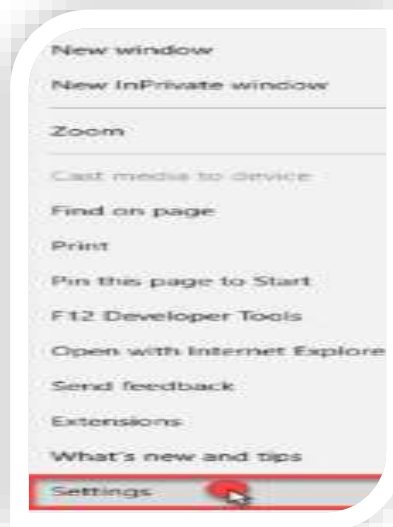
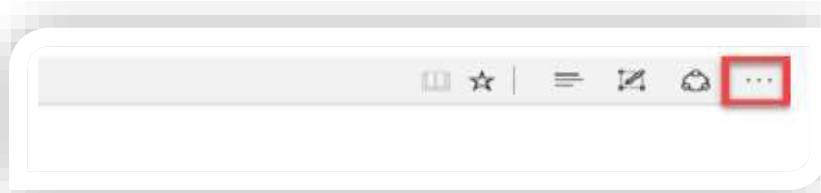
- با توجه به شماره گذاری انجام شده بروی شکل پیش بروید.



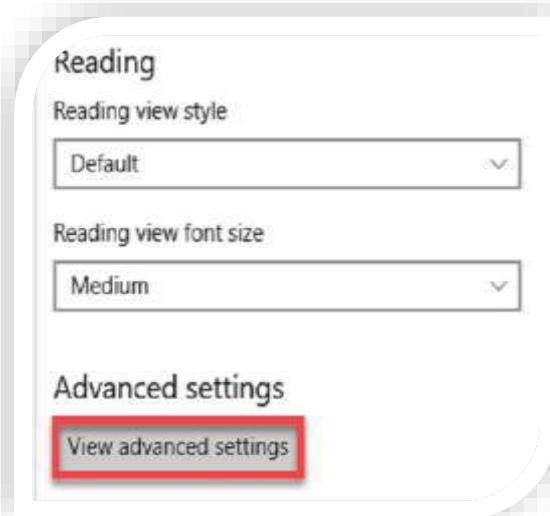
برای غیر فعال کردن تنظیمات پروکسی، علامت همه ی گزینه هایی که در صفحه مشاهده می کنید را حذف کنید. با این کار می توانید اطمینان حاصل کنید که هیچ پروکسی فعال نیست روی OK کلیک کنید. اکنون تنظیمات پروکسی مرورگر Safari شما غیر فعال شده است.

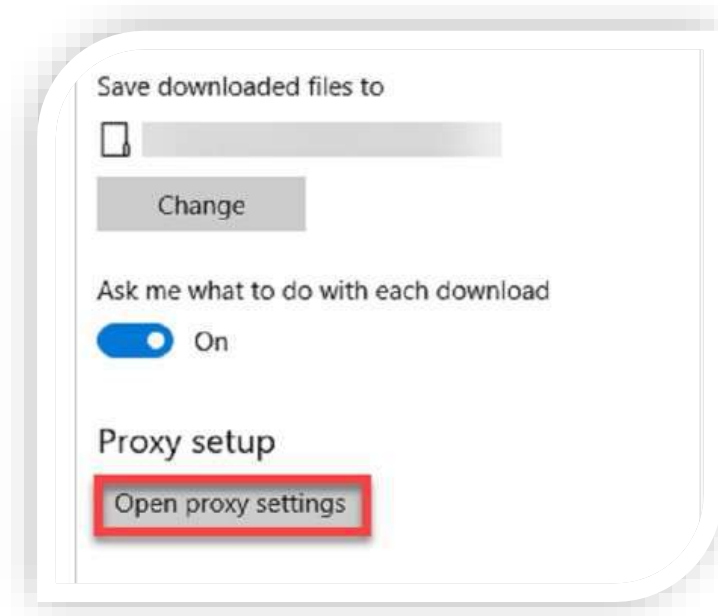


- ۸-۶- غیر فعال سازی proxy بروی مرورگر Edge از منوی Tools گزینه Setting را انتخاب نمایید.

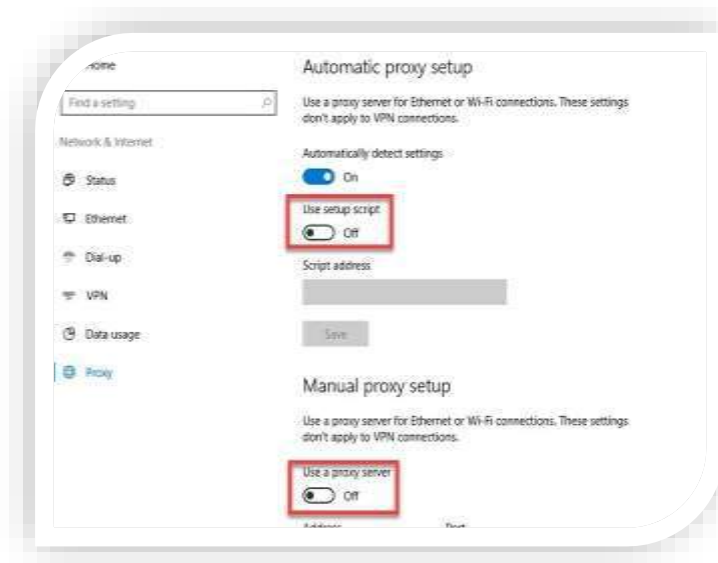


- در صفحه باز شده روی گزینه View Advanced Settings و در ادامه روی گزینه Setting Open Proxy Setting کلیک نمایید.





- گزینه های Use Proxy Server و Use Setup Script را Off نمایید.



۷-۸- غیر فعال سازی proxy بروی سیستم عامل اندروید

جهت غیر فعال سازی Proxy بروی گوشی های اندروید، مطابق راهنمای زیر اقدام نمایید:

- از قسمت Setting گزینه Wifi را انتخاب نمایید.
- انگشت خود را بروی اکسس پوینتی که به آن متصل هستید نگه دارید.
- گزینه Modify network را انتخاب نمایید.
- تیک گزینه Advanced option را بزنید.
- قسمت Proxy گزینه None را انتخاب نمایید.
- در انتها دکمه Save را بزنید.



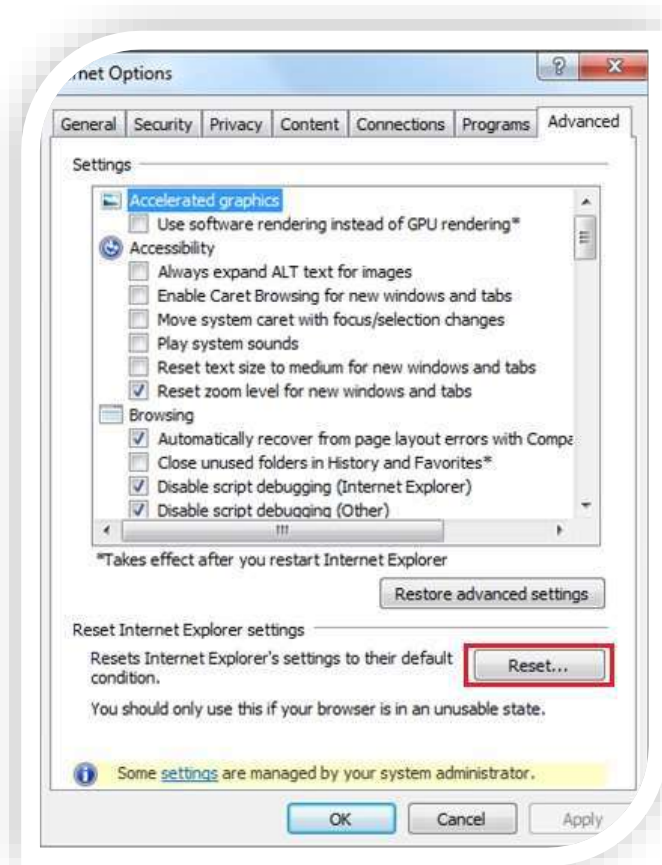
- غیر فعال سازی proxy بروی سیستم عامل Ios
- جهت غیر فعال سازی Proxy بروی گوشی های اپل، مطابق راهنمای زیر اقدام نمایید:
- از قسمت Setting گزینه Wifi را انتخاب نمایید.
- انگشت خود را بروی اکسس پوینتی که به آن متصل هستید نگه دارید.
- از قسمت Http Proxy گزینه Off را انتخاب نمایید.

۹- Reset نمودن مرورگر

چنانچه باز هم قادر به باز کردن صفحه اینترنتی نبودید نیاز می باشد مرورگر خود را Reset نمایید.

۹-۱ نحوه reset کردن مرورگر IE

از منوی Tools مرورگر گزینه Advanced را انتخاب نموده و در صفحه باز شده روی گزینه Reset کلیک نمایید.





سپس صفحه ای باز خواهد شد مجدداً روی Reset کلیک نمایید .



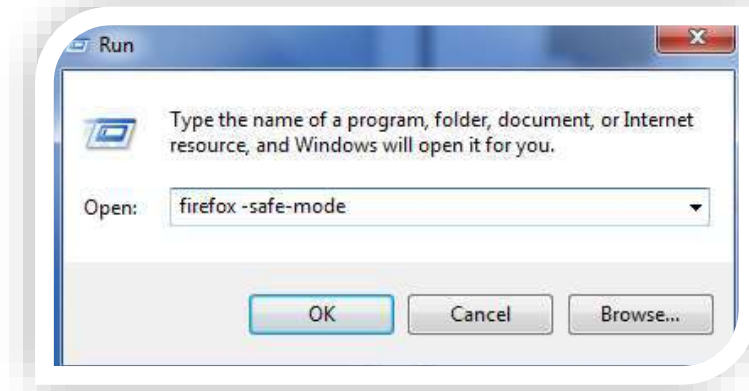
بعد از مدتی مرورگر شما Reset شده و در پنجره باز شده گزینه Close را انتخاب و پنجره IE را بسته و مجدد باز نمایید.



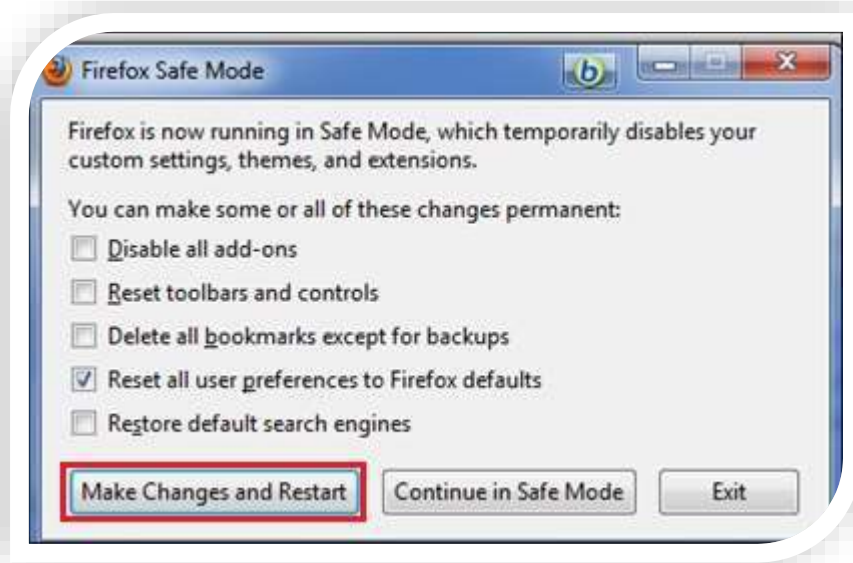


۹-۲ Reset کردن مرورگر Firefox

از منوی Start گزینه Run را انتخاب نمایید (این پنجره با زدن دکمه Windows + R باز خواهد شد) و عبارت Firefox –safe-mode را تایپ نمایید

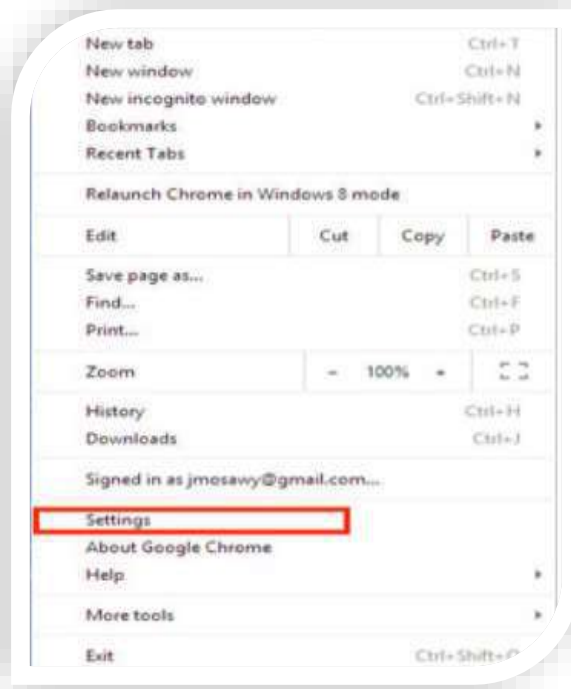


در پنجره‌ی باز شده Reset all user preferences to Firefox defaults را تیک زده و سپس Changes and Restart را انتخاب نمایید.

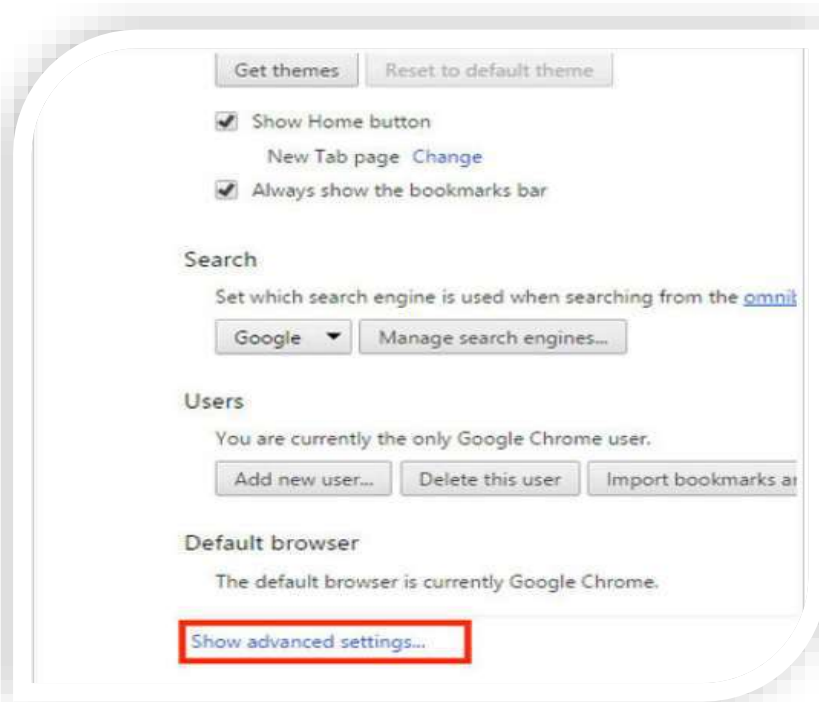




۳-۹ Reset نمودن مرورگر Chrome
از منوی Tools مرورگر گزینه Setting را انتخاب نمایید.

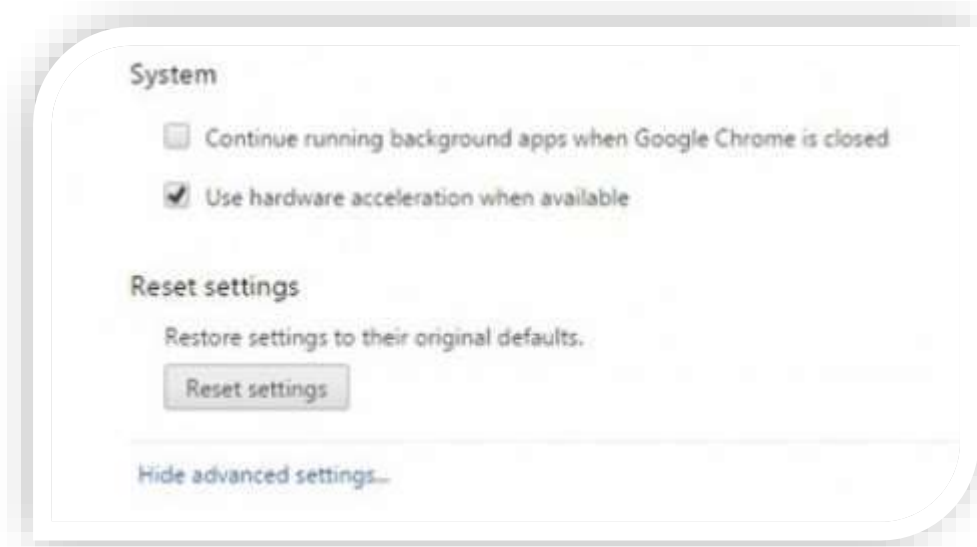


در صفحه باز شده روی گزینه Show Advance Setting کلیک نمایید.





در ادامه گزینه Reset Settings را انتخاب نمایید.



۹-۴ Reset نمودن مرورگر Opera

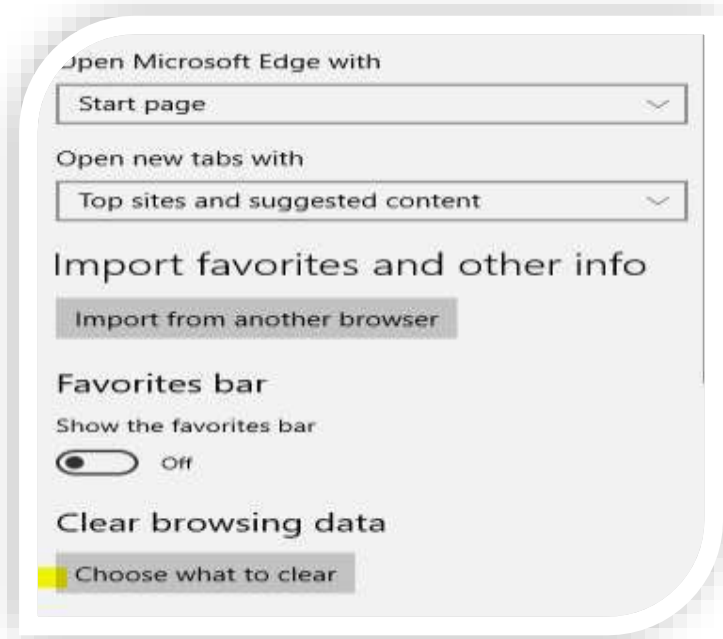
- عبارت %APPDATA% را وارد کرده و بر روی OK کلیک کنید.
- پوشه AppData\Roaming باز می شود.
- وارد فولدر (پوشه) Opera و مجدداً Opera شوید.
- فایل operaprefs.ini را حذف نمایید.
- توجه داشته باشید در صورتیکه تمایل دارید پروفایل کاملاً از نو ساخته شود، باید تمامی فولدرها و فایل های موجود در پوشه Opera را حذف نمایید. با این کار Bookmark ها و پسوردهای ذخیره شده هم حذف خواهند شد. در اینصورت با اجرای Opera ، پروفایل جدیدی ایجاد می شود.
- برای تهیه Backup (پشتیبان) از Bookmark ، می توانید از فایل bookmarks.adr بک آپ بگیرید و در پروفایل جدید جایگزین نمایید.
- برای تهیه Backup (پشتیبان) از Speed Dials ، می توانید از فایل speeddial.ini بک آپ بگیرید و در پروفایل جدید جایگزین نمایید.

۹-۵ مرورگر سافاری (Safari)

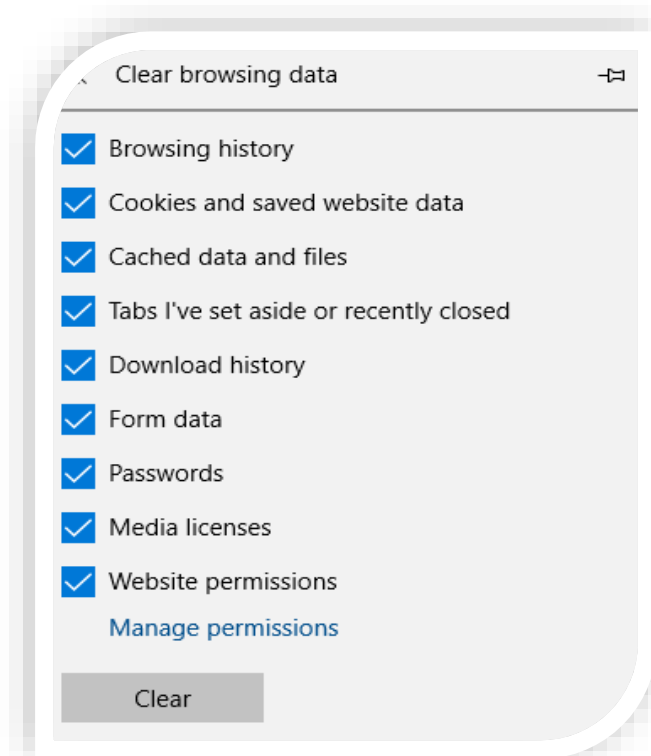
مرورگر اپل یا همان سافاری گزینه ای مبنی بر Reset مانند دیگر مرورگر ها ندارد. با Reset کردن این مرورگر تنها تاریخچه مرور شما در اینترنت پاک می شود و باقی تنظیمات سر جای خود می مانند. برای انجام این کار از بخش Menu و روی قسمت Reset Safari کلیک کنید.

۹-۶ مرورگر Edge

روش ریست کردن مرورگر مایکروسافت اج مانند سایر مرورگرها نیست. مرورگر اج بخشی جدا نشدنی از سیستم عامل ویندوز ۱۰ بوده و به هیچ وجه نمیتوان آن را از ویندوز حذف کرد. روش های مختلفی برای این کار وجود دارد اما ابتدا باید از روش های اساسی و اولیه استفاده کنید. برای باز کردن بخش تنظیمات مربوط به مرورگر اج، بایستی پس از کلیک بر روی سه نقطه افقی واقع در گوشه بالایی سمت راست موجود در پنجره مرورگر، گزینه Settings را برگزینید. در زیر مجموعه بخش Clear Browsing Data ، ابتدا بر روی عبارت های Choose What to Clear و Show more کلیک نمایید.



و سپس همه انواع داده‌های قابل انتخاب را تیک بزنید، در نهایت بر روی Clear کلیک کنید. حال باید رایانه خود را از نو راه اندازی کرده و مرورگر مایکروسافت اج را دوباره اجرا کنید.

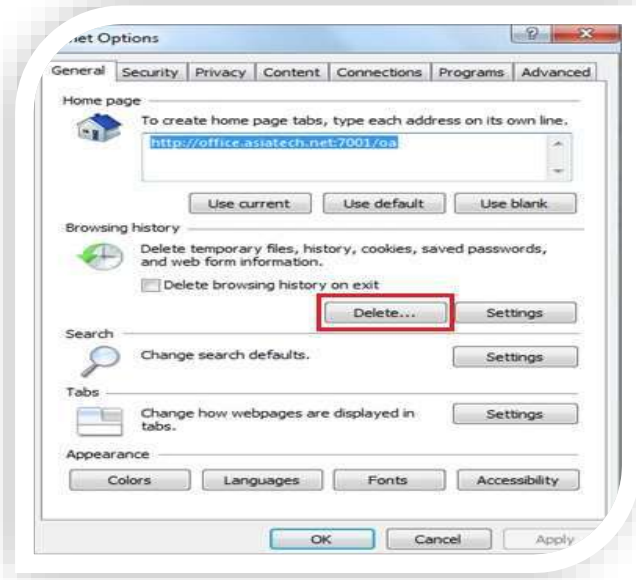




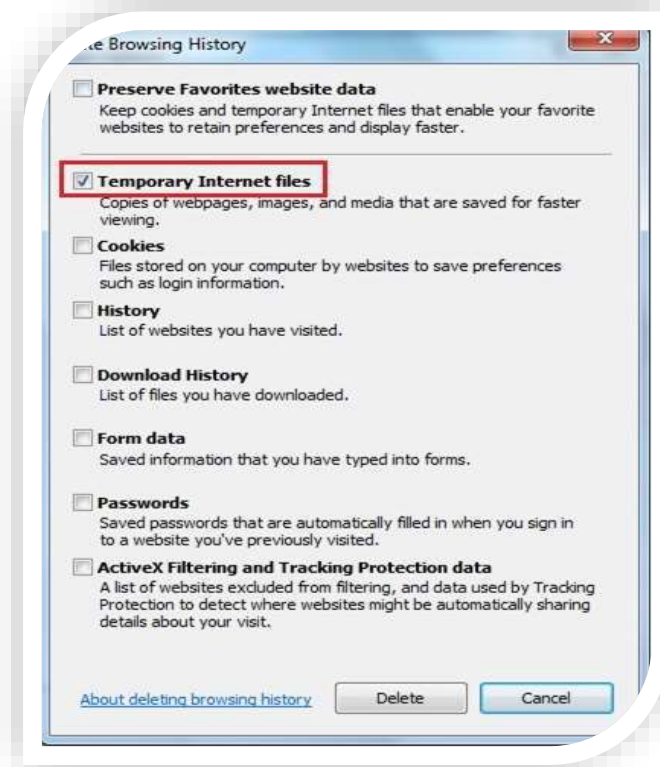
۱۰- پاک نمودن Cash در مرورگر

۱۰-۱- پاک کردن Cash مرورگر IE:

بعد از باز کردن مرورگر، از منوی Tools گزینه Internet Option را انتخاب نمایید و در قسمت اول یعنی General روی گزینه Delete کلیک نمایید.

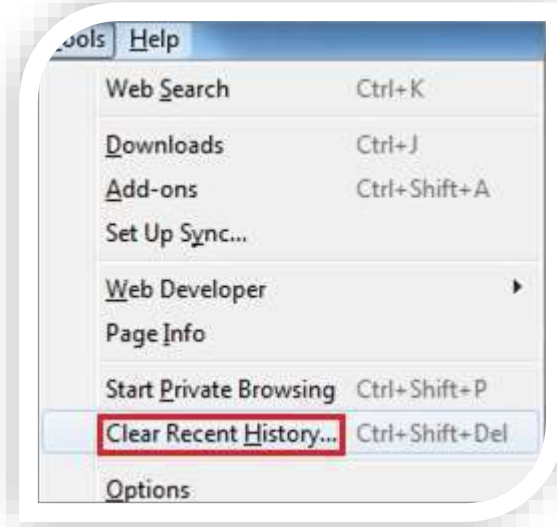


دقت کنید که در پنجره ی بعدی (مطابق شکل زیر) تنها گزینه Temporary Internet files تیک داشته باشد و سپس روی دکمه Delete کلیک نمایید.

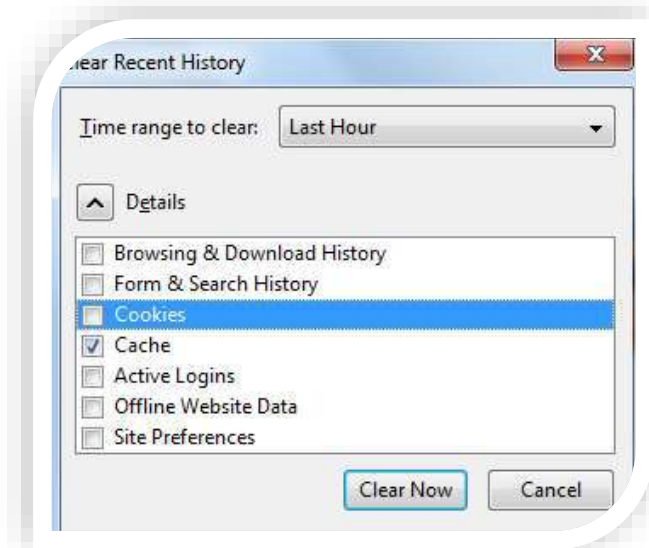




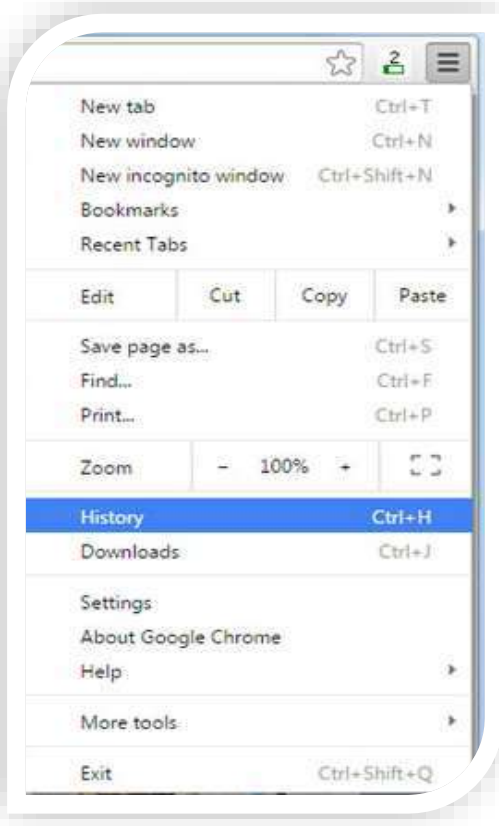
۱۰-۲- پاک کردن Cash مرورگر Fire Fox:
پس از باز کردن مرورگر، از منوی Tools گزینه Clear Recent History را انتخاب نمایید.



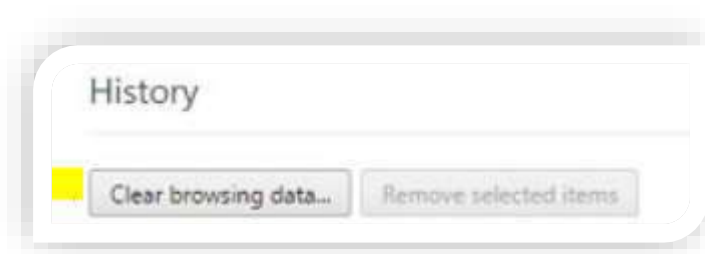
در پنجره باز شده در قسمت Time Range To Clear، تیک گزینه Cash را بزنید و سپس روی گزینه Clear Now کلیک نمایید.



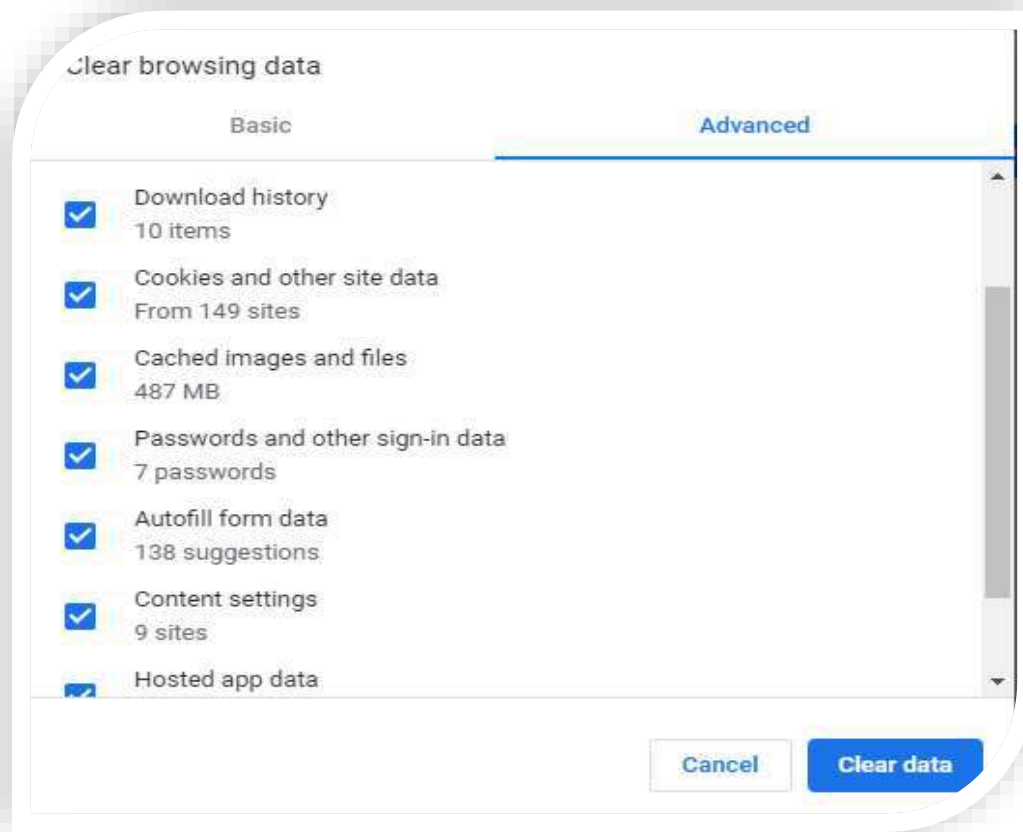
۱۰-۳- پاک کردن Cash مرورگر Chrome:
پس از باز کردن مرورگر، از منوی Tools گزینه History را انتخاب نمایید.



و در ادامه گزینه Clear Browsing data را انتخاب نمایید.



موارد مربوطه را با توجه به توضیحات درج شده انتخاب نموده و در ادامه clear data را انتخاب نمایید.



■ وقتی روی این دکمه کلیک میکنید به پنجره کوچک باز میشه . در قسمت بالای این پنجره یه منیوی کشویی وجود داره که به شما اجازه میده تا تعیین کنید که کش گوگل کروم از چه زمانی تا به حال پاک بشه :

• اطلاعات وبگردی از یک ساعت اخیر تا الان the past hour

• اطلاعات وبگردی ، از روز گذشته تا الان the past day

• اطلاعات وبگردی از یک هفته گذشته تا الان the past week

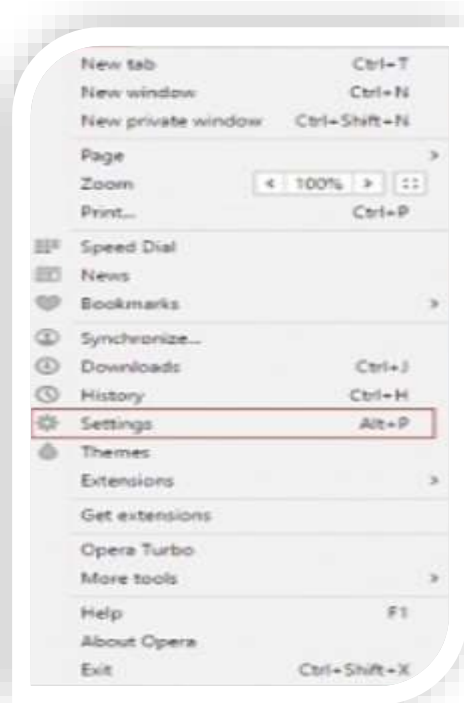
• اطلاعات وبگردی از 4 هفته اخیر تا الان the last 4 weeks

• اطلاعات وبگردی از ابتدا تا الان the begging of the time

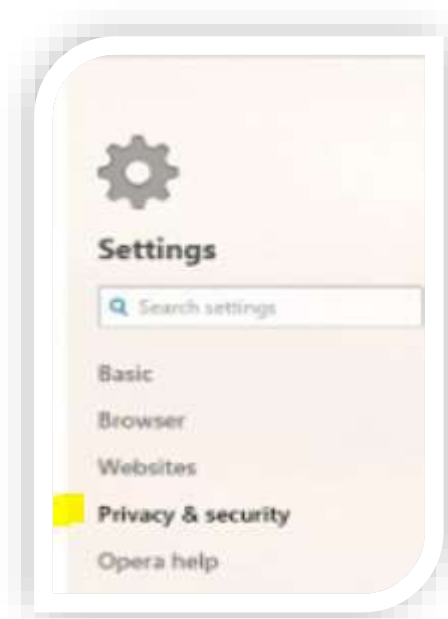


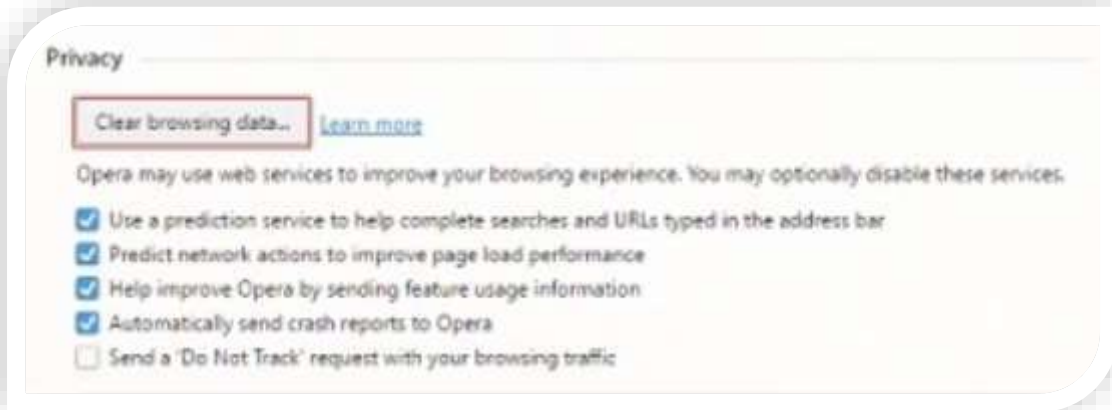
۱۰-۴- پاک کردن Cash مرورگر Opera

برای پاک کردن کش Opera مرورگر خود را باز کنید و روی گزینه Menu که در سمت چپ - بالا است کلیک کنید، از منوی ظاهر شده گزینه Settings را انتخاب کنید.

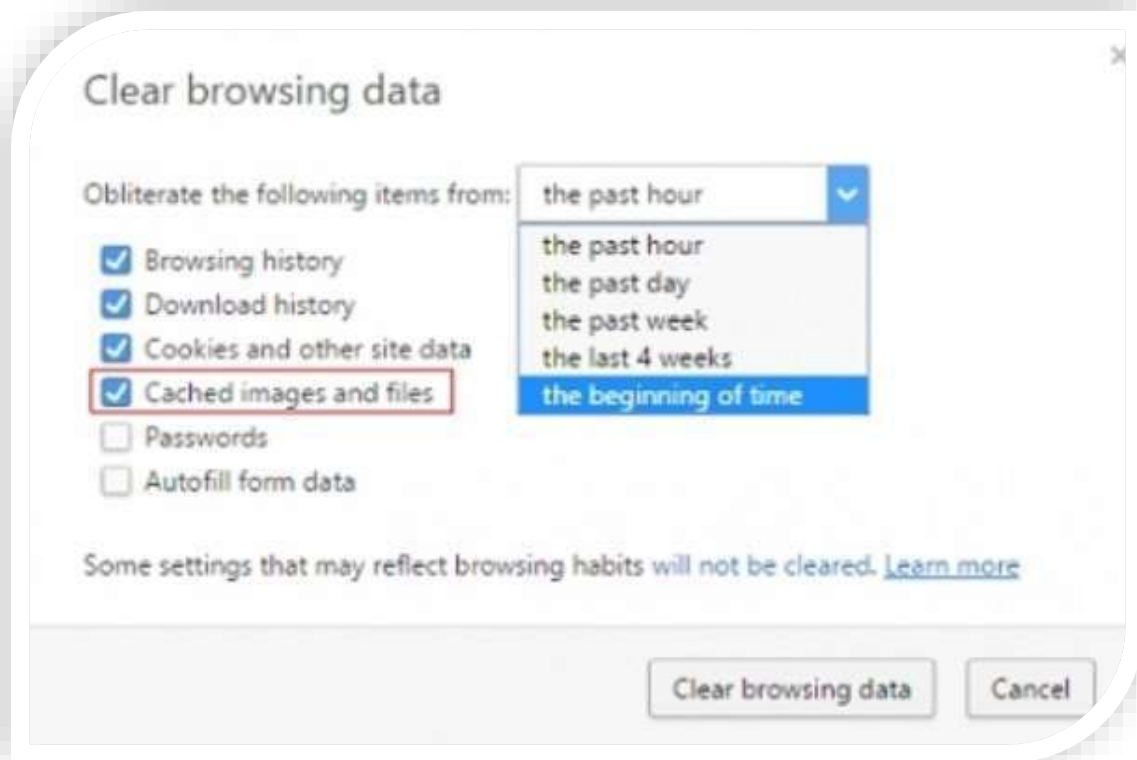


از پنل سمت چپ Privacy & security را کلیک کنید و در پنل سمت راست دکمه خاکستری Clear browsing data را کلیک کنید.





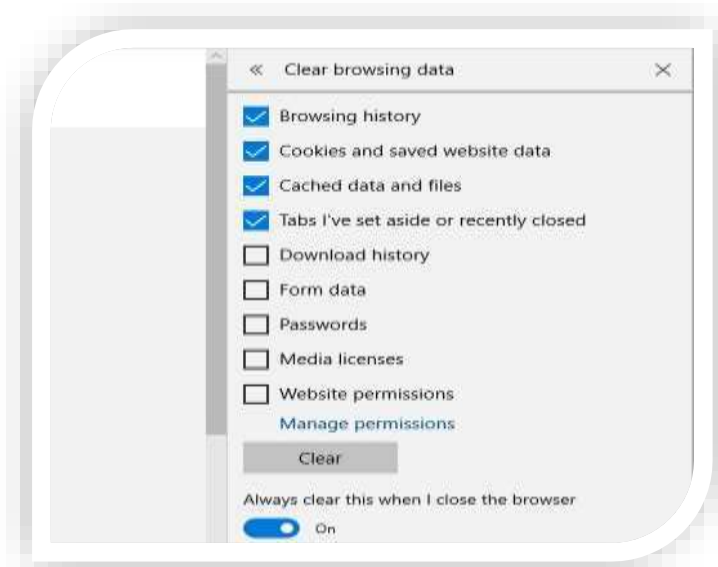
صفحه ای مانند زیر به شما نمایش داده می شود که از منوی کرکره ای قسمت Obliterate the following items from گزینه the beginning of time را انتخاب کنید و از بین گزینه هایی که به ترتیب در قسمت پایین تر لیست شده اند گزینه Cached images and files را کلیک کنید و در نهایت روی دکمه خاکستری Clear browsing data کلیک کنید.





۱۰-۵- پاک کردن Cash مرورگر Edge

برای مدیریت تاریخچه مرورگرتان در Edge، کلیدهای CTRL + SHIFT + DEL را فشار دهید. همانطور که در دو مرورگر قبلی هم مشاهده کردید، این یک میانبر استاندارد است که در همه مرورگرهای اصلی استفاده می شود. مسیر دیگری نیز وجود دارد سه نقطه عمودی در بالا سمت راست را کلیک کنید گزینه Settings را انتخاب کنید و در زیر Clear browsing data، گزینه Choose what to clear button را فشار دهید.

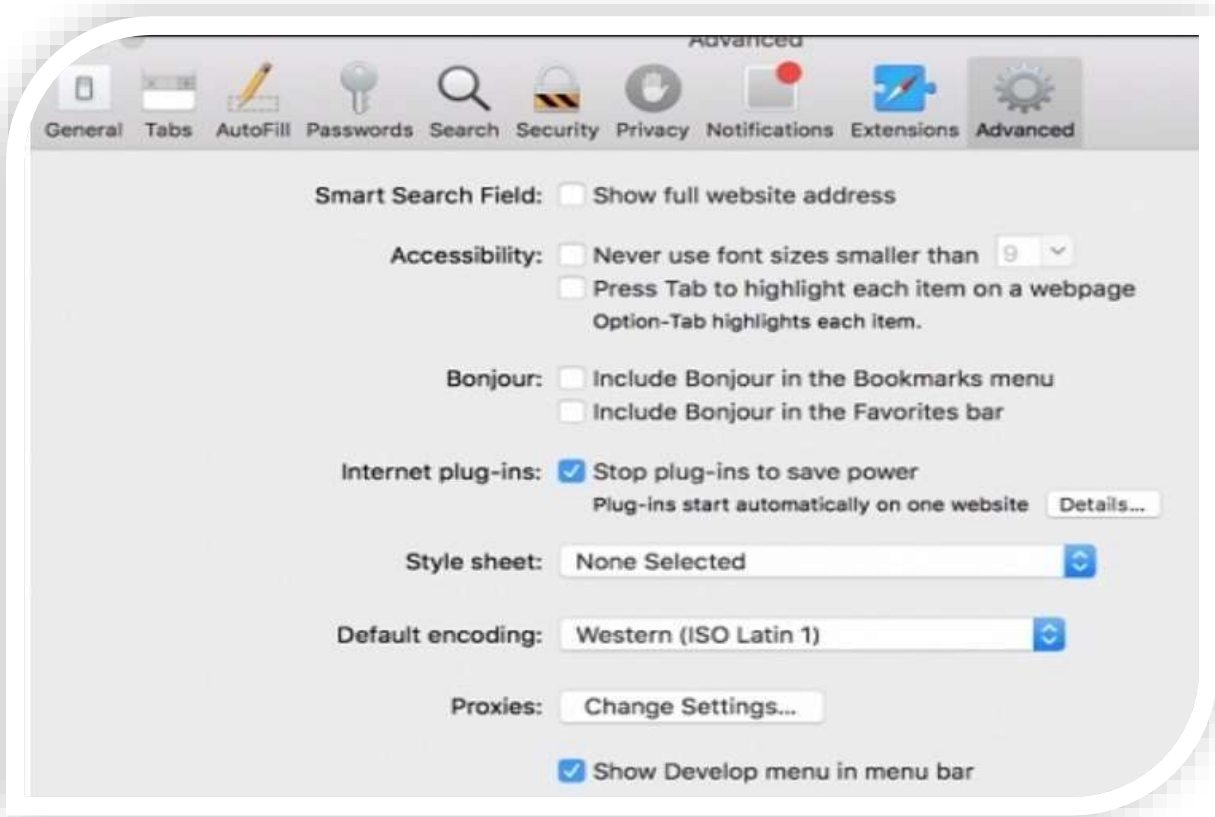


اطلاعاتی را که می‌خواهید پاک کنید را انتخاب کرده و برای اجرای آن clear را کلیک کنید. اگر می‌خواهید با هر بار بستن مرورگرتان این اطلاعات پاک شود گزینه Always clear this when I close the browser را در حالت on قرار دهید. اگر می‌خواهید کوکی‌ها و فایل‌های ذخیره شده خود را حفظ کنید و فقط می‌خواهید تاریخچه وبگردی‌تان را پاک کنید، باید از طریق تب History اینکار را انجام دهید. آیکونی را که در بالای تصویر پایین، آبی رنگ می‌باشد را فشار دهید، سپس با کلیک کردن روی نماد ساعت، به History بروید. در اینجا گزینه Clear history را مشاهده خواهید کرد.



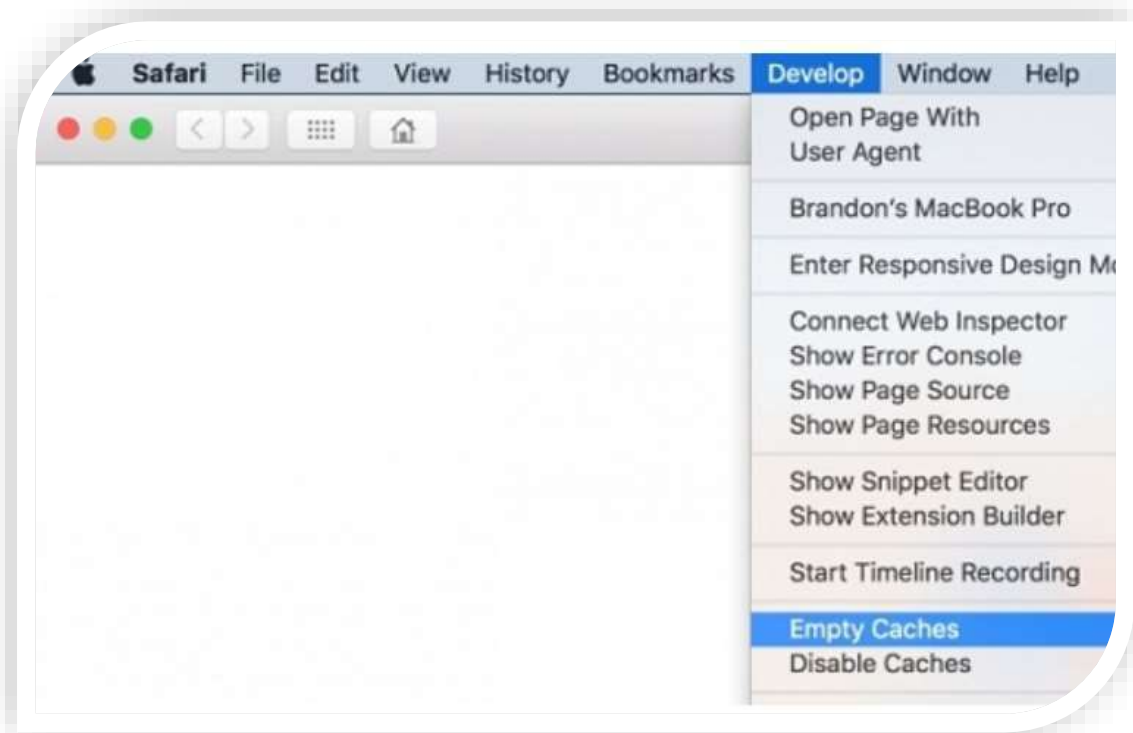
۱۰-۶-پاک کردن Cash مرورگر Safari

برای حذف کش سافاری، منوی Safari را باز کنید و گزینه Preferences را انتخاب کنید. سربرگ Advanced را کلیک کنید. حالا گزینه Show Develop menu in menu bar را انتخاب کنید.



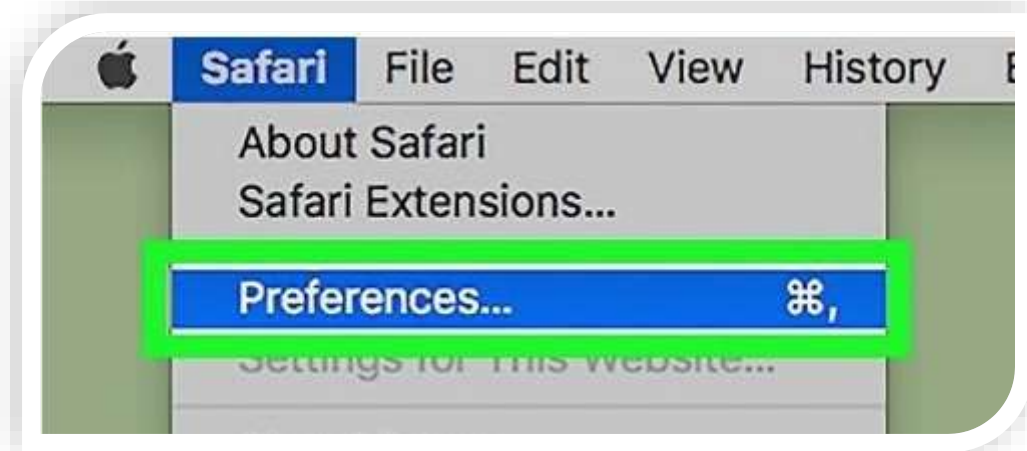


منوی Develop را کلیک کنید و در نهایت گزینه Empty Caches را انتخاب کنید.



۷-۱۰- پاکسازی حافظه نهان Cache مرورگر سافاری

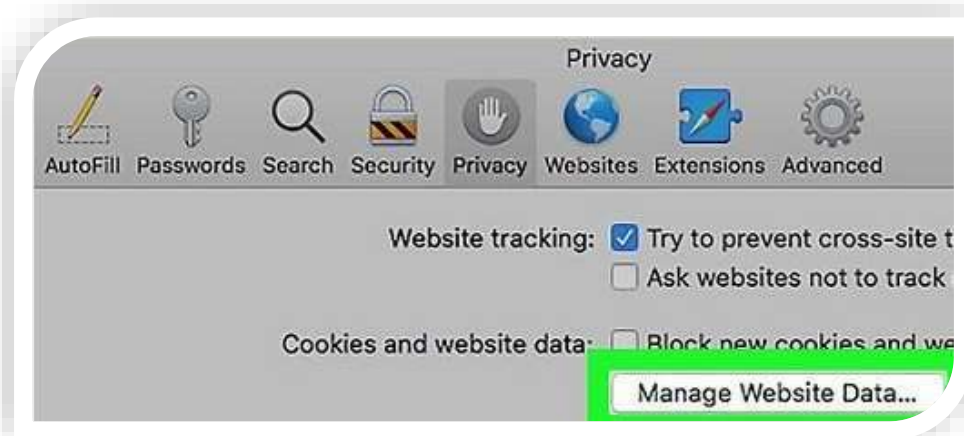
روش دیگری که برای پاکسازی مرورگر سافاری می‌توانید استفاده کنید این است که منوی Safari را باز کنید و گزینه Preferences را انتخاب کنید.



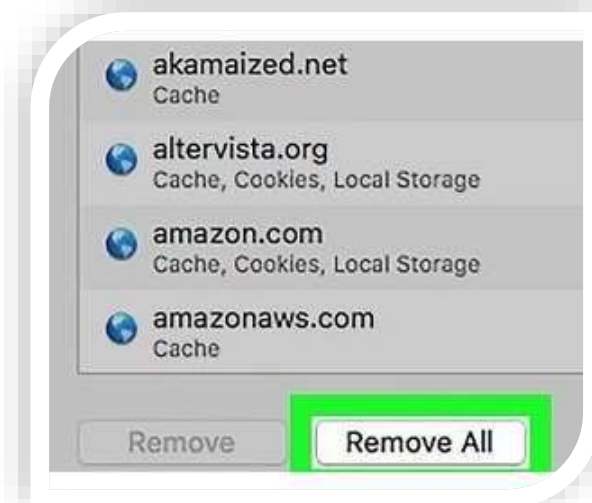
به سربرگ Privacy بروید.



دکمه Manage Website Data را انتخاب کنید



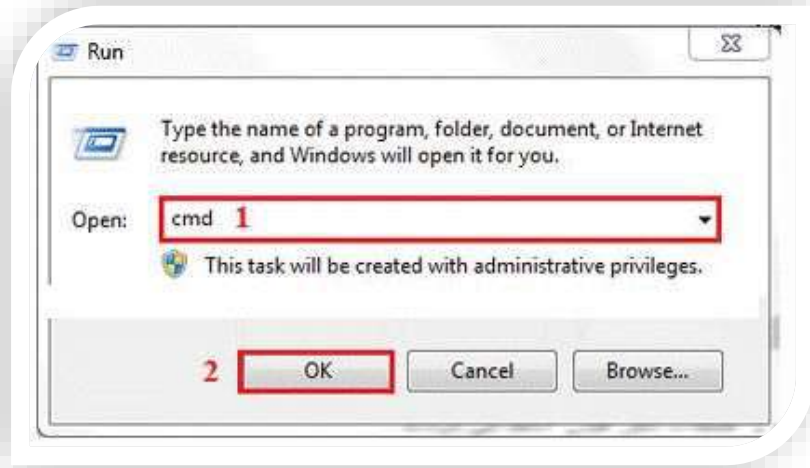
و Remove All را کلیک کنید.



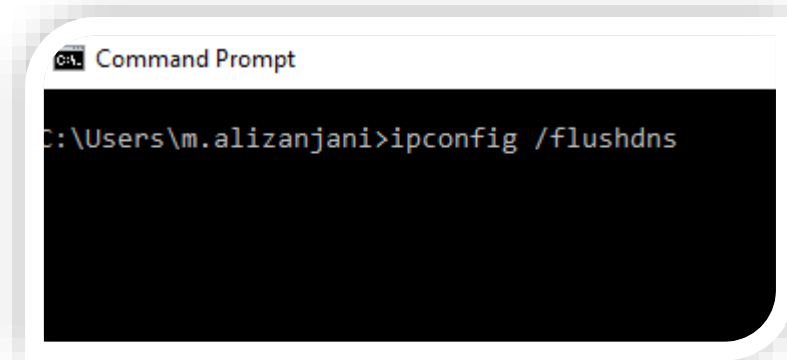


۱۱- راهنمای خالی کردن DNS Cache

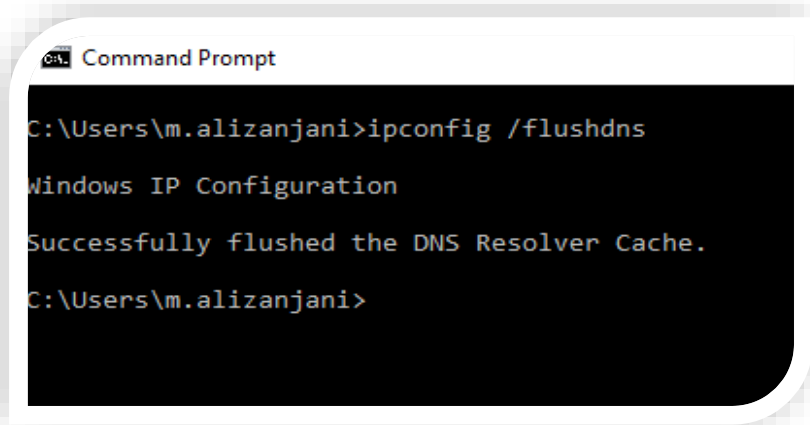
کلید ویندوز + R را گرفته و در صفحه باز شده عبارت Cmd را تایپ نمایید.



در ادامه دستور ipconfig /flushdns را وارد نمایید.



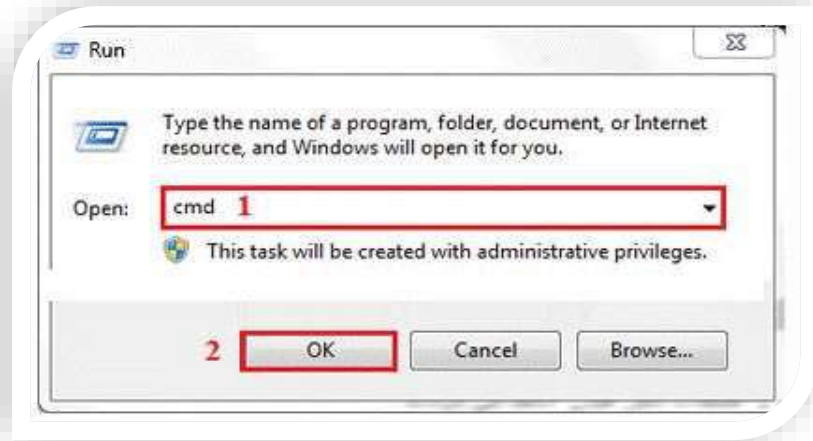
پس از مشاهده پیغام ذیل عملیات با موفقیت انجام می‌گردد:





۱۱- تنظیمات Firewall

بررسی تنظیمات فایروال با کمک دستورات در محیط cmd.
کلید ویندوز + R را گرفته و در صفحه باز شده عبارت Cmd را تایپ نمایید.



برای خاموش کردن فایروال از دستور زیر استفاده کنید:

```
NetSh Advfirewall set allprofiles state off
```

برای روشن کردن فایروال از دستور زیر استفاده کنید:

```
NetSh Advfirewall set allprofiles state on
```

برای بررسی وضعیت فایروال از دستور زیر استفاده کنید:

```
Netsh Advfirewall show allprofiles
```

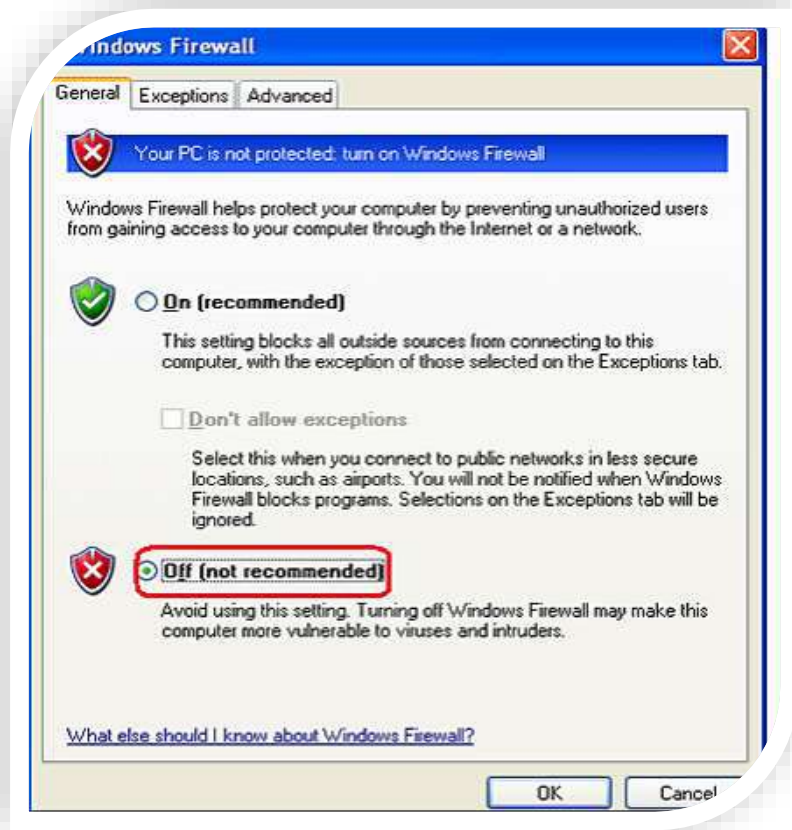
در صورت تمایل به بررسی در محیط گرافیکی به شرح ذیل اقدام می‌کنیم:

در صفحه desktop کلید ویندوز و R را گرفته و صفحه Run باز می‌شود در این صفحه دستور firewall.cpl را وارد نمایید در ادامه طبق

مراحل ذیل در سیستم عامل های مختلف موارد را بررسی نمایید

۱۱-۱ تنظیمات Firewall ویندوز XP

بروی گزینه Off کلیک نموده و ok می‌کنیم.



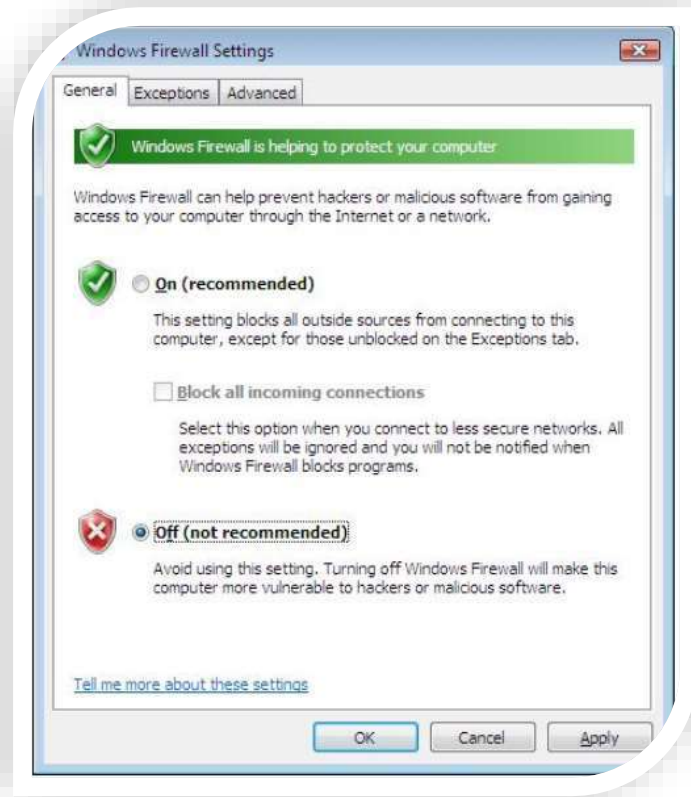
۱۱-۲- تنظیمات Firewall در ویندوز Vista

گزینه Turn Windows Firewall on Or Off را انتخاب می‌کنیم.

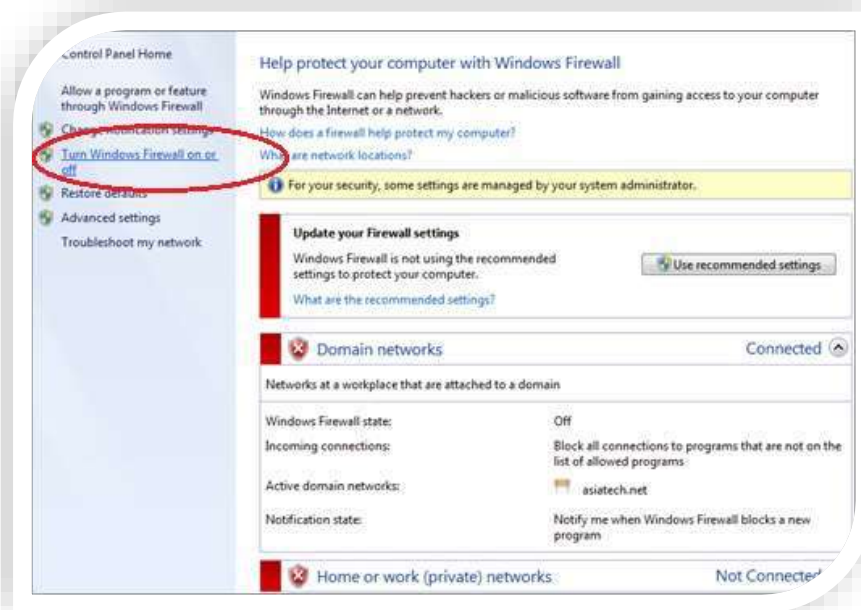




بروی گزینه Off کلیک نموده و OK می کنیم.

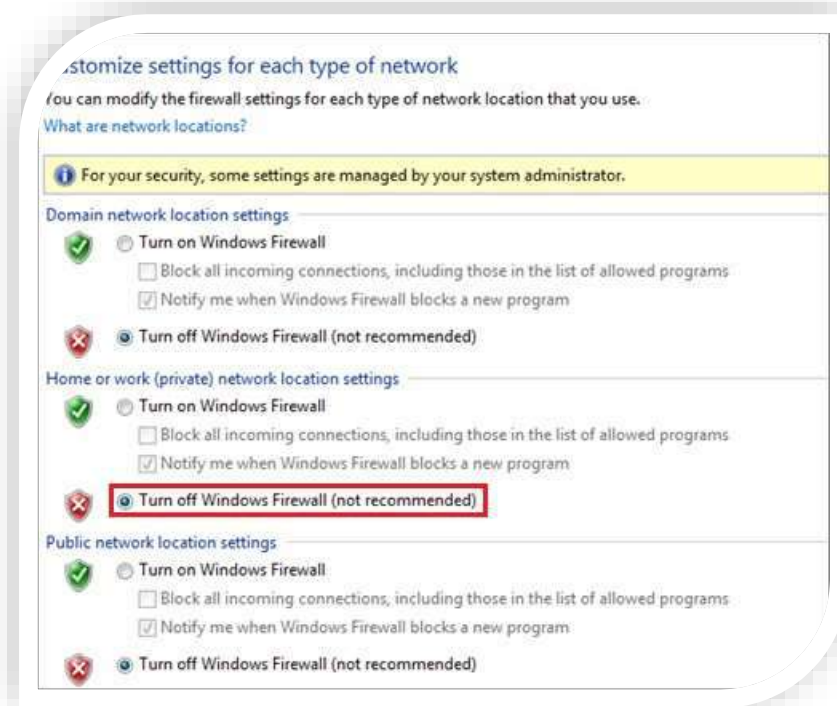


۱۱-۳- غیرفعال کردن Firewall در ویندوز 7
گزینه Turn Windows Firewall on Or Off را انتخاب می کنیم.





در پنجره باز شده در قسمت Home or Work Network Location Setting گزینه Turn Off Windows Firewall را انتخاب نمایید.



بارگذاری صفحه : چنانچه تمامی مراحل با موفقیت انجام شود در این مرحله می بایست سایت Google برای مشترک در مرورگر IE باز شود.

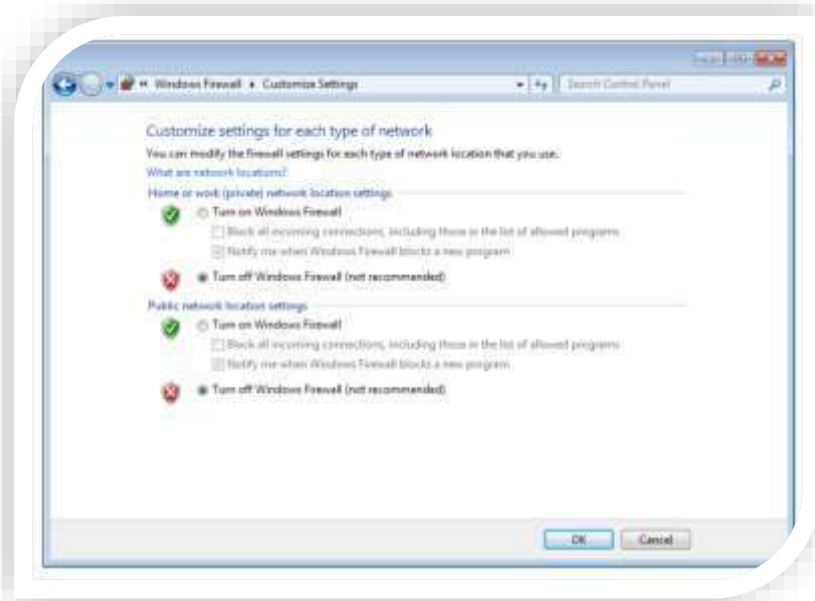
۱۱-۴- غیرفعال کردن Firewall در ویندوز ۸

گزینه Turn Windows Firewall on Or Off را انتخاب می کنیم.

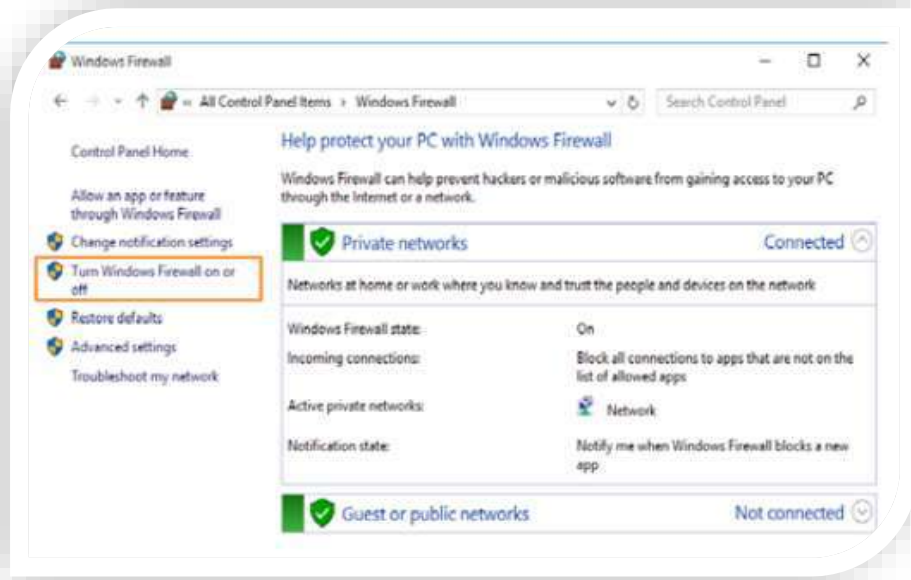




گزینه Turn Off Windows Firewall انتخاب نمایید.

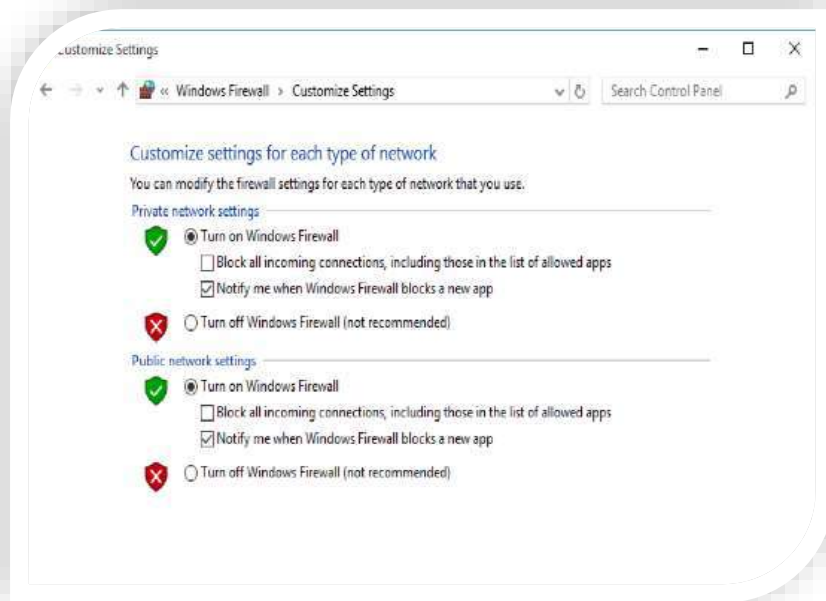


۱۱-۵- غیرفعال کردن Firewall در ویندوز ۱۰
گزینه Turn Windows Firewall on Or Off را انتخاب می کنیم.



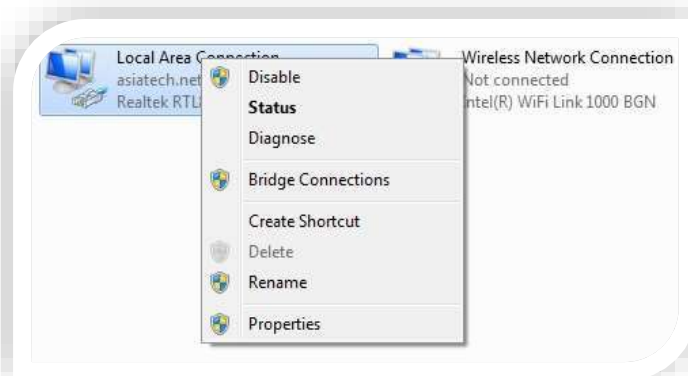
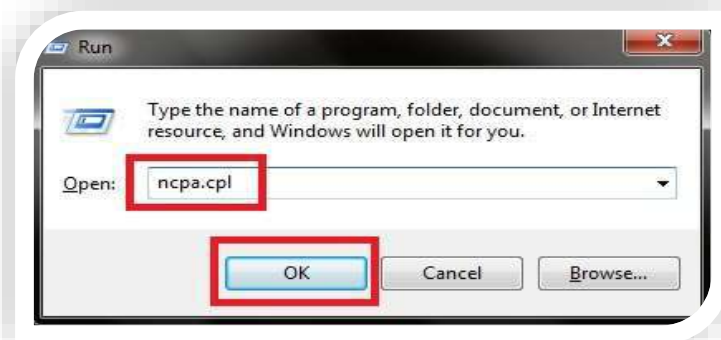


گزینه Turn Off Windows Firewall انتخاب نمایید.



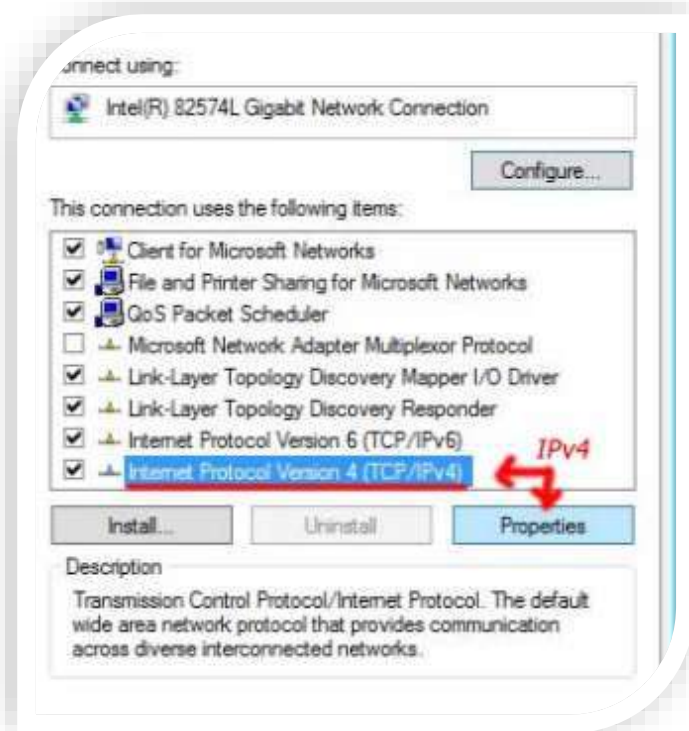
۱۲- نحوه ست نمودن ip , dns

در صفحه desktop دکمه ویندوز + R را گرفته و در داخل کادر مربوطه تایپ نمایید ncpa.cpl و سپس کلید اینتر را وارد نمایید. در صفحه باز شده بسته به این که کدام کارت شبکه را می خواهید استفاده نمایید بروی آن کلیک راست و گزینه properties انتخاب نمایید

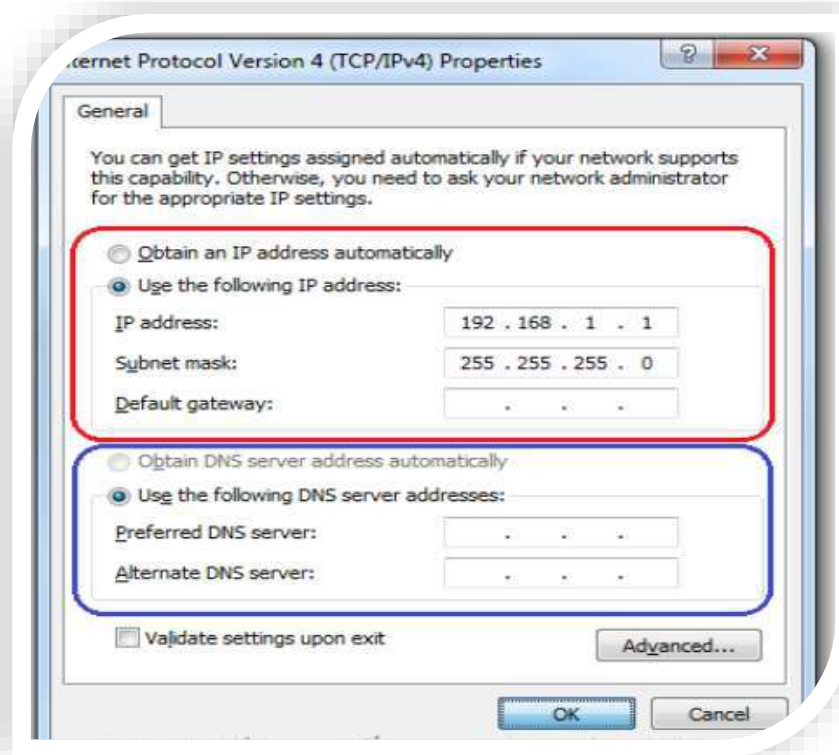




بروی گزینه Internet Protocol Version 4 انتخاب نمایید و در ادامه گزینه Properties کلیک نمایید.



در ادامه گزینه Use The Following کلیک نمایید و موارد مربوطه را وارد نمایید.





۱۳- باز نشدن سایت

ابتدا با اینترنت شرکت دیگر همچون اینترنت همراه اول و اینترنت ایرانسل و... سایت مربوطه بررسی شود. در صورتیکه با هیچ کدام از اینترنت ها باز نمیشد راهنمایی شوند مشکل از سایت مربوطه است. (ممکن است در برخی موارد سایت را روی گوشی با ایرانسل باز کنیم ولی با اینترنت آسیاتک باز نمیشود احتمالا روی گوشی فیلتر شکن نصب داریم) در صورتیکه با ایرانسل و همراه اول مشکلی نداشت ولی با آسیاتک باز نمیشد. لازم می باشد موارد ذیل بررسی شود:

بررسی با مرورگر های مختلف روی سیستم

- بررسی ping سایت مربوطه جهت Tshoot و تهیه ی مستندات برای ایمیل به Acc@asiatech.ir (دستور ping در سرفصل مجزا شرح داده شده است).
- بررسی باز شدن سایت مربوطه با آی پی
- بررسی nslookup به صورت زیر:

۱-۱۳ Nslookup

```
...windows\system32\cmd.exe - nslookup
C:\Users\ba.mirbeyk>ping nked.co.ir
Pinging nked.co.ir [85.185.93.76] with 32 bytes of data:
Reply from 85.185.93.76: bytes=32 time=14ms TTL=53
Reply from 85.185.93.76: bytes=32 time=17ms TTL=53
Reply from 85.185.93.76: bytes=32 time=15ms TTL=53
Reply from 85.185.93.76: bytes=32 time=14ms TTL=53

Ping statistics for 85.185.93.76:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 14ms, Maximum = 17ms, Average = 15ms

C:\Users\ba.mirbeyk>nslookup
Default Server:  DC02.asiatech.net
Address:  172.17.104.29

> server 8.8.8.8
Default Server:  google-public-dns-a.google.com
Address:  8.8.8.8

> nked.co.ir
Server:  google-public-dns-a.google.com
Address:  8.8.8.8

Non-authoritative answer:
Name:    nked.co.ir
Address: 85.185.93.76

> server 185.98.113.113
Default Server:  rdns-one.asiatech.ir
Address:  185.98.113.113

> nked.co.ir
Server:  rdns-one.asiatech.ir
Address:  185.98.113.113

Non-authoritative answer:
Name:    nked.co.ir
Address: 85.185.93.76
```

Nslookup سایت مربوطه را با DNS Server های اصلی که به شرح زیر هستند بررسی میکنم:

185.98.113.113
185.98.114.114
8.8.8.8
4.2.2.4



سیستم مدیریت کیفیت
راهنمای عیب یابی ADSL
شرکت انتقال داده‌های آسیاتک



ما به وسیله دستور nslookup متوجه این موضوع می شویم که آیا تحلیل نام به درستی صورت می‌گیرد یا خیر؟ در واقع وقتی اسم یا همان دامنه ثبت شده سایت را وارد می‌کنیم ip مربوطه را به ما اعلام می‌کند و در مواردی که ip مربوطه را وارد می‌کنیم اسم یا همان دامنه مربوطه را به ما بر می‌گرداند. ما این قابلیت را داریم که dns سرور مد نظر خود را انتخاب نمایم بدین منظور طبق دستور ذیل اقدام می‌کنیم:

در مورد فوق سرور 8.8.8.8 را انتخاب نموده ایم و در ادامه اسم سایت را وارد می‌کنیم اگر جواب برگشت پس مشکل از DNS نیست و اگر جوابی برگشت میتواند مشکل از DNS باشد که احتمال رخ دادن این مشکل نزدیک به صفر است .

۱۳-۲- بررسی خطاهای برگشتی در هنگام باز کردن سایت

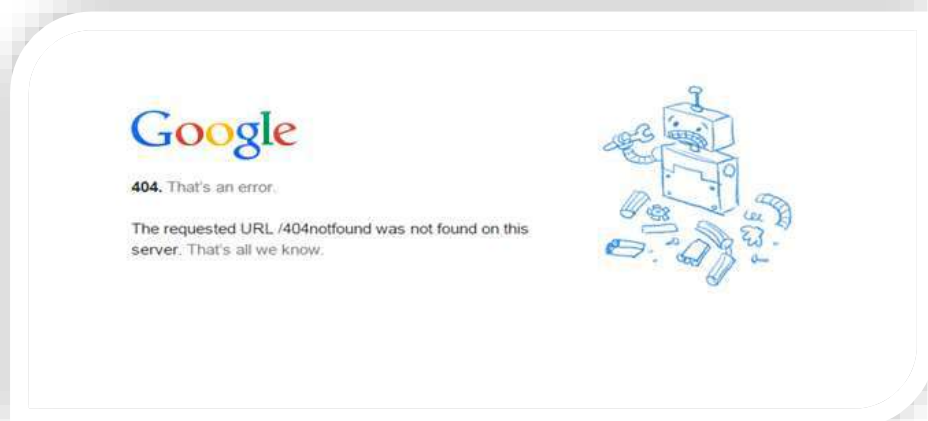
• خطای ۴۰۳

این خطا مرتبط با سرور سایت مربوطه میباشد. مشترک راهنمایی شوند با ادمین سایت بررسی کنند.



• خطای ۴۰۴

این خطا نیز مرتبط به سرور سایت است و مشترک بایستی با ادمین سایت مربوطه بررسی کنند . همچنین ممکن است ادرس سایت را اشتباه وارد کرده باشند که با این خطا مواجه میشوند . جهت بررسی نام صحیح راهنمایی شوند .





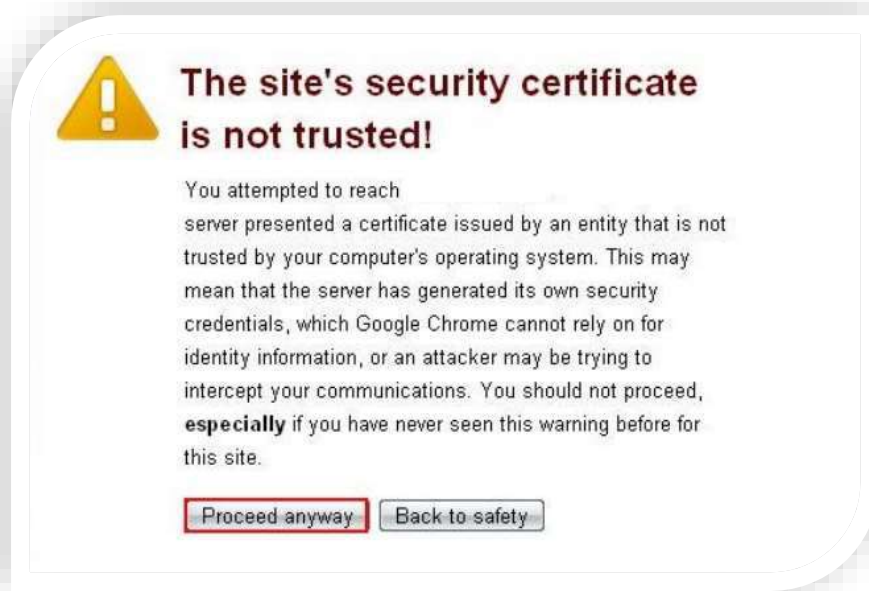
۱۳-۳-خطاهای مربوط به certificate

در مواردی که مشترک با این نوع خطا مواجه شد جهت رفع مشکل موارد ذیل بررسی شود :
بررسی تاریخ و ساعت سیستم
غیر فعال کردن آنتی ویروس و فایروال سیستم
بروزرسانی مرورگر سیستم
به این نکته توجه نمایید که دریافت certificate از سایت های نامعتبر به هیچ عنوان به شما توصیه نمی شود.

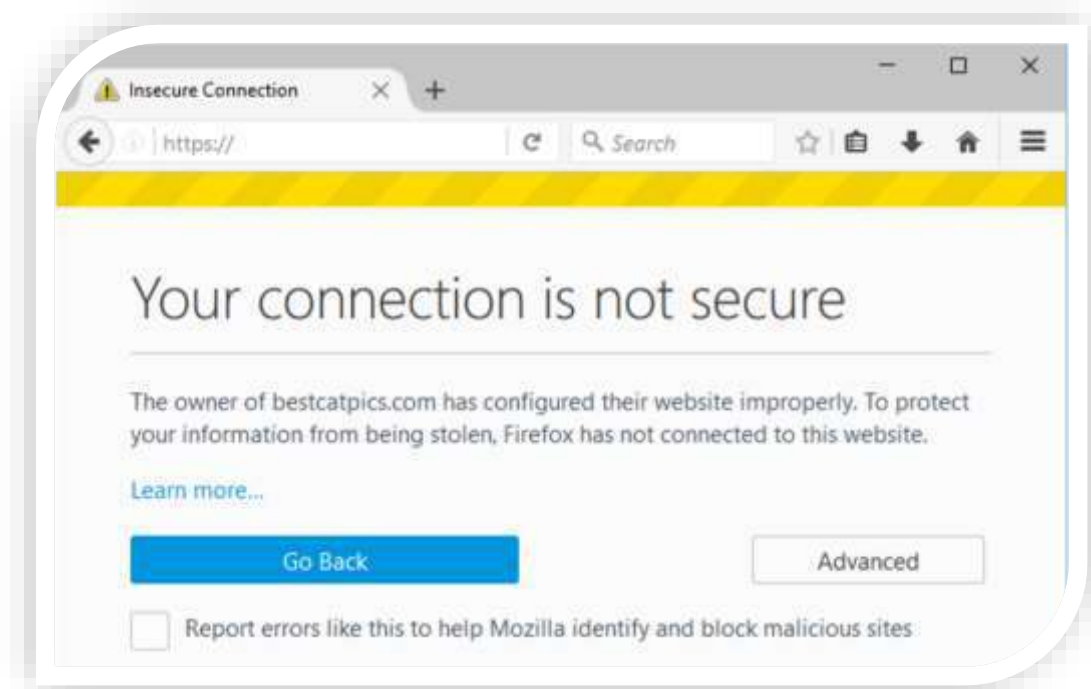
۱۳-۳-۱- برطرف نمودن خطای certificate مرورگر Internet Explorer
گزینه Continue to this website انتخاب نمایید صفحه مورد نظر باز می شود.



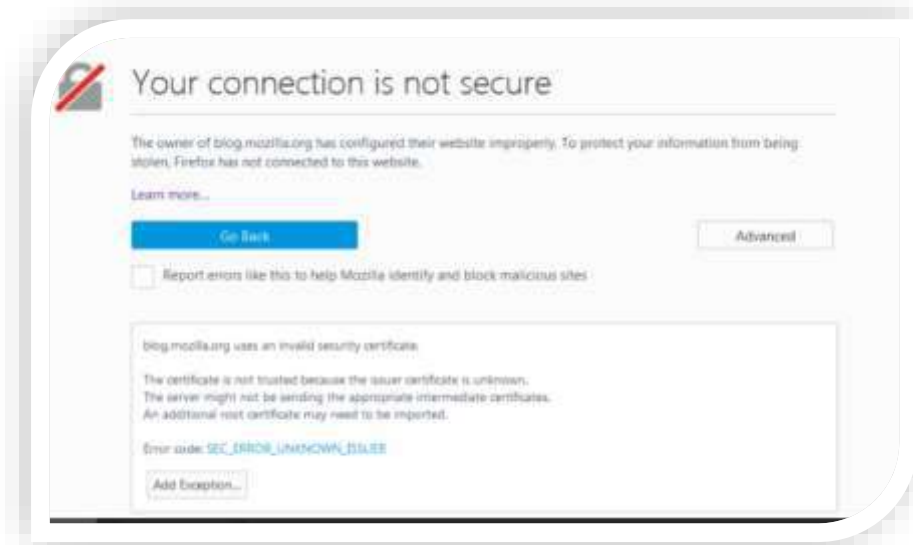
۱۳-۳-۲- برطرف نمودن خطای certificate مرورگر Google Chrome
بروی گزینه Proceed Anyway کلیک نمایید.



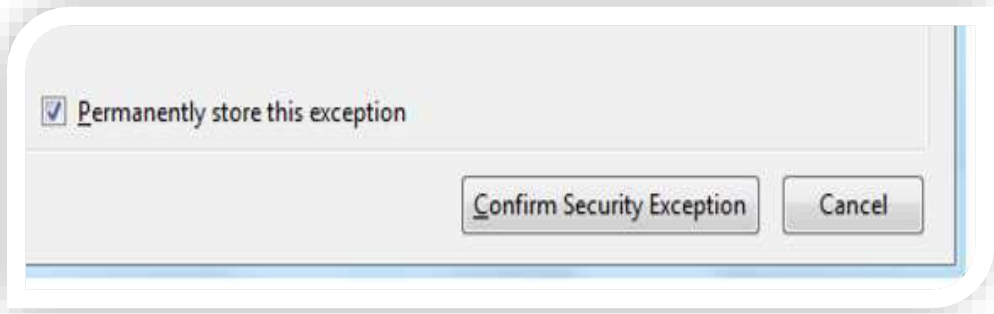
۱۳-۳-۳- برطرف نمودن خطای certificate مرورگر Firefox
• در صورت نیاز سایت به گواهینامه ssl صفحه ذیل نمایش داده می شود.



- بروی گزینه Advance کلیک نمایید



- گزینه Add Exception را انتخاب نمایید.



بروی گزینه Confirm Security Exception کلیک نمایید مشکل رفع می گردد.

۱۳-۳-۴- برطرف نمودن اخطار certificate مرورگر Opera
بروی گزینه Approve کلیک نمایید صفحه مربوطه باز می شود.



۱۳-۳-۵- برطرف نمودن اخطار certificate مرورگر Edge
بروی گزینه Continue to this webpage کلیک نمایید.



There is a problem with this website's security certificate

We recommend that you close this webpage and do not continue to this website.

The security certificate for this site doesn't match the site's web address and may indicate an attempt to fool you or intercept any data you send to the server.

[Go to my homepage instead](#)

[Continue to this webpage \(not recommended\)](#)

۴-۱۳- بررسی Tracert

شما می‌توانید روی سیستم خود trace سایت مربوطه را بررسی کنید تا مشخص شود که از کدام گره به بعد تایم اوت می‌شود ابتدا باید وارد محیط cmd شوید و سپس می‌توانید Tracert را به صورت ذیل بررسی نمایید :

```
...WINDOWS\system32\cmd.exe
... 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\Users\alizanjani>tracert google.com
Tracing route to google.com [216.58.207.142]
over a maximum of 30 hops:
  0  <1 ms    <1 ms    <1 ms    172.16.91.1
  1  *         *         *         Request timed out.
  2  *         *         *         Request timed out.
  3  *         *         *         Request timed out.
  4  *         *         *         Request timed out.
  5  *         *         *         Request timed out.
  6  5 ms     4 ms     3 ms     10.202.4.57
  7  5 ms     3 ms     3 ms     10.202.4.9
  8  4 ms     3 ms     3 ms     10.202.4.77
  9  80 ms    76 ms    76 ms    et-4-0-0-0.ffftr6.frankfurt.opentransit.net [193.251.150.199]
 10 78 ms    77 ms    76 ms    google-13.gw.opentransit.net [193.251.252.246]
 11  *         *         *         Request timed out.
 12 79 ms    78 ms    78 ms    209.85.240.186
 13 78 ms    76 ms    76 ms    108.170.252.18
 14 78 ms    78 ms    76 ms    209.85.252.77
 15 85 ms    82 ms    82 ms    66.249.95.173
 16 85 ms    83 ms    82 ms    216.239.51.59
 17 84 ms    83 ms    83 ms    108.170.247.113
 18 86 ms    84 ms    82 ms    209.85.252.211
 19 83 ms    82 ms    83 ms    muc11s03-in-f14.1e100.net [216.58.207.142]

Trace complete.
C:\Users\m.alizanjani>
```

دستور اعلایی را تایپ نمایید

تا کامل شدن دستور کامل نمایید

دقت به چند نکته در زمان trace گرفتن ضروری است :



اگر trace مانند تصویر بالا، آی پی های رنج ۱۰ زیر ساخت را رد کرد و در رنج دیگری تایم اوت شد و trace کامل نشد ابتدا مودم را یک بار خاموش و روشن نمایید و در صورت تداوم مشکل از طریق سایت گوگل ip آنلاین خود را بررسی نموده و به پشتیبانی تماس حاصل نمایید تا این مورد برای شما بررسی شود
برای بدست آوردن ip آنلاین دستور ذیل را در محیط گوگل وارد نمایید:

What's my ip address

(در این مورد احتمال دارد که رنج ip دریافتی شما در فایروال مربوطه بلاک باشد با خاموش و روشن نمودن مودم سعی در تغییر رنج ip داریم).
اگر trace مانند تصویر زیر در روترهای قبل رنج ۱۰ تایم اوت شد مجدد آی پی آنلاین خود را بدست آورید و به پشتیبانی اعلام نمایید یک بار خاموش و روشن نمودن مودم نیز می تواند در جهت رفع مشکل و تغییر رنج ip شما مفید باشد:

```
1 <1 ms <1 ms <1 ms 192.168.88.1
2 29 ms 26 ms 28 ms 100.110.0.1
3 760 ms 183 ms 37 ms 172.19.16.65
4 36 ms 25 ms 26 ms 172.19.18.86
5 41 ms 30 ms 27 ms 172.19.18.89
6 40 ms 27 ms 26 ms 172.19.17.29
7 * * * Request timed out.
8 * * * Request timed out.
9 * * * Request timed out.
10 * * * Request timed out.
11 * * * Request timed out.
12 * * * Request timed out.
13 * * * Request timed out.
14 * * * Request timed out.
15 * * * Request timed out.
16 * * * Request timed out.
17 * * * Request timed out.
18 * * * Request timed out.
19 * * * Request timed out.
20 * * * Request timed out.
21 * * * Request timed out.
22 * * * Request timed out.
23 * * * Request timed out.
24 * * * Request timed out.
25 * * * Request timed out.
26 * * * Request timed out.
27 * * * Request timed out.
28 * * * Request timed out.
29 * * * Request timed out.
30 * * * Request timed out.
Trace complete.
```

دقت شود trace در کدام آی پی و روی کدام گره تایم اوت میشود تعیین کننده ی مشکل است . برای بررسی اینکه بدانیم آی پی مربوطه برای کدام شرکت است میتوان از سایت زیر متوجه شد :

<https://www.iplocation.net>

<https://www.ping.eu>

همواره شما میتوانید موارد و مشکلات خود را در این مورد به ایمیل Acc@asiatech.ir به همراه مستندات اعلامی ارسال نمایید. بهتر می باشد در این قبیل مشکلات تک سیستم به مودم متصل شویم و خارج از شبکه داخلی باشیم.



۱۴- به چه دلیلی کندی سرعت روی میدهد؟ چه کاری در این مواقع باید انجام داد؟

کندی سرعت به دلایل گوناگونی میتواند بروز کند که این موارد در ادامه کاملا شرح داده خواهند شد. اما پیش از بررسی مشکلات، توجه به این نکته ضروری است که قراردادی که مشترکین با شرکت های اینترنتی به منظور دریافت خدمات اینترنت پرسرعت ADSL امضاء میکنند، سرعت را بر مبنای کیلوبیت بیان میکنند، در صورتیکه در سنجش سرعت، سرعت اینترنت شما بر مبنای کیلوبایت بر ثانیه نمایش داده میشود. به منظور تبدیل سرعت از "کیلوبیت بر ثانیه" به "کیلوبایت بر ثانیه"، میبایست سرعت کیلوبایت بر ثانیه را در عدد ۸ ضرب نمایید تا سرعت شما بر مبنای کیلوبیت بر ثانیه به دست آید. در صورتیکه با لحاظ نمودن موارد فوق، همچنان سرعت اینترنت شما دچار مشکل میباشد، لطفا موارد زیر را بررسی نمایید تا مشکل کندی سرعت مرتفع گردد.

مواردی که میتواند باعث ایجاد کندی سرعت اینترنت شوند:

(۱) در صورت استفاده همزمان بیش از یک سیستم از خط اینترنت، این امکان وجود دارد که یک سیستم در حال دریافت یا ارسال اطلاعات باشد. لذا به منظور تعیین اینکه مشکل کندی سرعت از خط شما بوده و یا مشکل داخلی میباشد، بهتر است هنگام سنجش سرعت اینترنت خود مطمئن باشید که تنها یک سیستم در حال استفاده از اینترنت میباشد و این سیستم نیز غیر از مواردی که در سنجش سرعت در حال انجام آنها هستید، در حال دریافت یا ارسال اطلاعات دیگری نمیباشد.

(۲) در زمانیکه شما فایلی را از اینترنت دریافت نکرده و هیچ کدام از نرم افزار های سیستم در حال به روز رسانی (Update) نمیباشند، میزان دریافت اطلاعات توسط سیستم شما میبایست از میزان ارسال اطلاعات توسط سیستم شما بیشتر باشد. در صورتیکه میزان ارسال اطلاعات بیشتر از میزان دریافت اطلاعات توسط سیستم شما باشد، این امکان وجود دارد که سیستم شما ویروسی شده و این ویروس میتواند به میزان قابل توجهی سرعت اینترنت شما را کاهش دهد. لذا به منظور سنجش میزان دریافت و ارسال اطلاعات، بر روی local area connection دوبار کلیک نمایید تا صفحه ای طلباز شود. در صفحه باز شده، مقدار send و receive سیستم شما قابل مشاهده میباشد.

(۳) این امکان وجود دارد که تلفن منزل شما موجب ایجاد نویز بر روی خط شود؛ خصوصا برخی از تلفن های بی سیم تأثیرات شدیدی بر روی مودم شما میتواند داشته باشند. لذا در صورتیکه بر روی خط شما نویز وجود دارد، پیش از اقدام جهت سنجش سرعت، تلفن هایی که به خط تلفن متصل هستند را از خط جدا نموده و سرعت اینترنت خود را در این وضعیت مورد سنجش قرار دهید. همچنین در صورتیکه از تلفن بی سیم استفاده می کنید و بی هیچ دلیلی مشکل در اینترنت شما پیش آمد است، میتوانید مودم خود را خاموش کرده و به مدت ۱۰ دقیقه صبر نمایید و سپس مودم را روشن نموده و سرعت اینترنت خود را چک نمایید. این امکان وجود دارد که تلفن شما بر روی مودم اینترنت شما تاثیر گذاشته باشد.

(۴) برخی از نرم افزارها با اتصال به اینترنت، پهنای باند شما را اشغال میکنند. به منظور مدیریت هرچه بهتر نرم افزارهایی که بر روی سیستم شما فعال هستند، مراحل زیر را پیگیری نمایید:

* همزمان کلید های ویندوز و R را فشرده تا RUN برای شما اجرا شود.

* در قسمت Open، حروف CMD را تایپ کرده و OK کنید.

* در صفحه باز شده دستور netstat -on را وارد کرده و ENTER کنید (مطابق شکل زیر)



```
C:\Windows\system32\CMD.exe
C:\Users\Jahangiri>netstat -on

Active Connections

Proto Local Address           Foreign Address         State                   PID
TCP   172.16.42.113:49341     172.16.42.41:49195     ESTABLISHED            1732
TCP   172.16.42.113:49414     172.16.28.9:445       ESTABLISHED            4
TCP   172.16.42.113:50273     172.16.28.2:135       TIME_WAIT              0
TCP   172.16.42.113:50274     172.16.28.3:135       TIME_WAIT              0
TCP   172.16.42.113:50275     172.16.28.2:49156     TIME_WAIT              0
TCP   172.16.42.113:50276     172.16.28.3:49159     TIME_WAIT              0
TCP   172.16.42.113:50280     172.16.42.113:50272   TIME_WAIT              0

C:\Users\Jahangiri>_
```

* با توجه به صفحه باز شده، PID تمامی خطوطی که زیر state آنها ESTABLISHED نوشته شده است را یادداشت نمایید.

* صفحه TASK MANAGER خود را باز نمایید (به منظور دسترسی به این صفحه می‌توانید همزمان کلید های Delete + shift + Ctrl را فشار دهید).

* در TASKMANAGER وارد قسمت Processes شوید و بر روی PID هایی که شماره آنها را یادداشت کرده بودید کلیک نموده و گزینه End process را انتخاب کنید. لازم به ذکر است که PID هایی که در قسمت username آنها SYSTEM نوشته شده است، هرگز نمی‌بایست بسته شوند.

۱۵- چگونه میزان نویز خط سنجیده می شود؟

یکی از پارامترهایی که میتواند بر روی کیفیت سرویس ADSL موثر باشد، میزان نویز خط است. پارامترهایی که می بایست به منظور سنجش نویز خط مورد ارزیابی قرار بگیرند، SNR و Attenuation خط می باشد. لازم به ذکر است که مقادیر بیان شده به صورت میانگین بوده و بالا بودن مقدار سیگنال (SNR) و پایین بودن مقدار نویز (Attenuation) مناسب تر میباشد. پایین بودن کیفیت خط ناشی از تغییر در این فاکتور ها می تواند کندی سرعت سرویس ADSL شما را باعث شود. با ورود به کنسول مودم، جدولی به شکل زیر را مشاهده خواهید نمود. مواردی که در این جدول در بحث مورد نظر ما دخیل هستند به شرح زیر میباشد :

- SNR Margin Upstream: بیانگر میزان نسبت سیگنال به نویز، از سمت مودم تا DSLAM است.
- SNR Margin Downstream: بیانگر میزان نسبت سبگنال به نویز، از سمت DSLAM تا مودم است.
- Attenuation Upstream: بیانگر کننده میزان نویز خط از سمت مودم تا DSLAM است.
- Attenuation Downstream: بیانگر میزان نویز خط از سمت DSLAM تا مودم است.



Link	
Device Info	Statistics -- ADSL
Summary	
WAN	
Statistics	
LAN	
WAN	
ATM	
ADSL	
Route	
ARP	
DHCP	
Advanced Setup	
Wireless	
Diagnostics	
Management	

Mode:	T1.413	
Type:	Interleave	
Line Coding:	Trellis On	
Status:	No Defect	
Link Power State:	L0	
	Downstream	Upstream
SNR Margin (dB):	32.9	26.0
Attenuation (dB):	42.0	26.5
Output Power (dBm):	12.1	17.1
Attainable Rate (Kbps):	8096	1284
Rate (Kbps):	512	512
K (number of bytes in DMT frame):	17	17
R (number of check bytes in RS code word):	16	16
S (RS code word size in DMT frame):	8	8
D (interleaver depth):	8	8
Delay (msec):	16	16
Super Frames:	5591428	5591475
Super Frame Errors:	2	515
RS Words:	47527142	47527537
RS Correctable Errors:	198	13
RS Uncorrectable Errors:	7	N/A

توجه: میزان مناسب نویز و سیگنال، استاندارد معینی ندارد اما به طور نرمال مقدار مناسب SNR می بایست بزرگتر مساوی ۱۵ و مقدار Attenuation میبایست کوچکتر مساوی ۳۰ باشد.
ممکن است برخی عوامل بر روی SNR و Attenuation تاثیر گذار باشند. چندی از این عوامل عبارتند از:

- وجود دوشاخه تلفن ضد برق بر روی پریز
- وجود نقص در سیم تلفن، اسپلیتر، پریز و یا حتی وجود نقص در سیم کشی داخلی ساختمان
- تاثیرات احتمالی ناشی از عبور سیم تلفن از کنار سیم برق
- وجود دستگاه های دیگری همچون تلفن، فکس و ... بدون اسپلیتر بر روی خط تلفن

در صورتیکه با بررسی موارد فوق مشکل نویز و سیگنال خط شما برطرف نشد، میبایست مطابق با "راهنمای تست سر خط"، مودم را به همراه آداپتور و کابل تلفن به سرخط برده و از باکس مخابراتی که نزدیک درب ورودی ساختمان قرار دارد مودم خود را چک نمایید. به همین منظور می بایست آداپتور مودم را به برق وصل نموده و روشن نمایید. سپس خط تلفن رانژه شده را شناسایی کرده، روکش یک سر کابل تلفن را جدا نموده و به ترمینال سر خط متصل نموده و قسمت سوکت دار را به قسمت DSL مودم متصل نمایید. سپس به منظور سنجش میزان نویز و سیگنال در این وضعیت، میتوانید با واحد پشتیبانی فنی شرکت آسیاتک تماس حاصل فرمایید. مناسب نبودن نویز در سرخط میتواند ناشی از عواملی همچون وجود مشکل در سیم کشی داخلی ساختمان، وجود مشکل در مخابرات یا حتی بستر نامناسب خط شما باشد. در این حالت در صورت امکان با مودم دیگری تست سر خط انجام داده و به منظور مشاوره، نتایج را



سیستم مدیریت کیفیت
راهنمای عیب یابی ADSL
شرکت انتقال داده‌های آسیاتک



با واحد پشتیبانی فنی شرکت آسیاتک مطرح کنید. اما در صورتیکه نویز و سیگنال در ابتدای خط مناسب باشد، میتوان نتیجه گرفت که مشکلی از جانب تجهیزات مخابراتی و یا مودم وجود ندارد؛ بلکه مشکلات ناشی از سیم کشی داخلی منجر به بروز نویز می شود. در این صورت بهتر است تا مرتفع شدن مشکل نویز خط، موارد زیر را مدنظر قرار دهید :

- تمامی دستگاه ها (از جمله فکس، تلفن، دوشاخه ضد برق، Caller ID و دستگاه هایی از این قبیل) را از خط رانژه شده جدا کرده و مودم را بدون اسپلیتر به خط وصل نموده و میزان نویز و سیگنال را بررسی نمایید.
- مودم را با کابل و پریز دیگری بررسی کنید.
- از پریزهای دولاینه برای تلفن استفاده نکنید.
- مودم را ریست سخت افزاری کرده و مجدداً Config نمایید
- از مودم دیگری استفاده نمایید.