

بخش پشتیبانی

داتک تلگام

راهنمای بررسی

دسترسی به اینترنت

<http://datak.ir>

## راهنمای بررسی دسترسی به اینترنت

در صورتی که بر روی سیستم خود نمی‌توانید صفحه‌های اینترنتی را باز کنید، برای استفاده از سرویس ADSL و مرور صفحه‌های اینترنتی می‌بایست همه موردهای زیر را، تا برطرف شدن مشکل به ترتیب بررسی کنید.

- اولین مرحله در استفاده از ADSL، رانژه شدن خط و اتصال درست خط رانژه به مودم ADSL است. در صورت ارتباط درست خط رانژه، چراغ ADSL بر روی مودم شما روشن می‌باشد. در صورتی که این چراغ خاموش و یا بصورت چشمک زن باشد، بخش خاموش بودن چراغ ADSL را در این راهنما بررسی کنید.

- بعد از بررسی روشن بودن چراغ ADSL بر روی مودم، دومین مورد بررسی روشن بودن چراغ اینترنت یا بطور دقیق‌تر متصل بودن مودم ADSL می‌باشد. در صورتی که چراغ اینترنت روی مودم خاموش باشد، بخش «خاموش بودن چراغ اینترنت» را بررسی کنید تا مشکل برطرف شود.

- در صورتی که چراغ اینترنت و ADSL روی مودم شما روشن باشند، مودم شما متصل است. با این وجود، چنانچه باز هم نمی‌توانید صفحه‌های اینترنتی را مرور کنید، بخش «بررسی اتصال به اینترنت» را بررسی کنید.

### خاموش بودن چراغ لینک

چراغ ADSL بر روی مودم برای نشان دادن وجود داده‌ها بر روی خط و انتقال درست آنها به مودم ADSL می‌باشد و برای ارتباط DSL بایستی روشن باشد.

اولین گام ارتباط با سرویس ADSL بررسی روشن بودن چراغ ADSL است. این چراغ ممکن است بخاطر مشکلات داخلی یا مشکل در سخت افزارهای مخابراتی خاموش شده باشد. چراغ لینک روی مودم‌های متفاوت، فرق میکند. در صورت خاموش بودن این چراغ، اشکالی در ارتباط مودم با خط رانژه وجود دارد. برای برطرف کردن این مشکل همه مراحل را تا روشن شدن چراغ لینک، به ترتیب زیر انجام دهید:

- از روشن بودن مودم مطمئن شوید.

- آداپتور مربوط به مودم را بطور درست به مودم وصل کنید.

- از اتصال درست کابل تلفن به پشت مودم مطمئن شوید.

- مطمئن شوید کابل وصل شده به پشت مودم همان خط تلفنی باشد که رانژه شده است.

- مطمئن شوید خط رانژه بوق داشته باشد. (با اتصال خط تلفن به یک دستگاه تلفن بررسی کنید.)

- در صورت نداشتن بوق در تهران با شماره ۱۷ و در شهرستان های دیگر با شماره ۱۱۷ تماس بگیرید.

- اتصال‌های اسپلیتر را به پشت مودم بصورت درست انجام دهید. (ورودی تلفن به Line، دستگاه تلفن

به Phone، کابل متصل به مودم به DSL).

- همه دستگاه ها از جمله نمابر (فکس)، تلفن، اسپلیتر، دوشاخه ضدبرق، صفریند، ID caller و غیره را

از روی خط برداشته، مودم را مستقیم بدون اسپلیتر و دستگاه‌های جانبی به خط تلفن متصل کنید.

- پریز و کابل متصل به مودم را تعویض کنید.

- در صورت دوخطه بودن پریز تلفن، پریز مربوطه را تعویض و مودم را به پریز دیگری متصل کنید.

در صورتی که با بررسی موردهای بالا مشکل حل نشود، با پشتیبانی داتک تلکام تماس بگیرید.

## خاموش بودن چراغ اینترنت

چنانچه با وجود روشن بودن چراغ ADSL، چراغ اینترنت خاموش باشد، بدین معناست که با وجود درست بودن ارتباط مودم با خط رانژه، تنظیم‌های لازم بر روی مودم شما برای ارتباط با اینترنت درست نیستند. برای برطرف نمودن این مشکل می‌بایست با دریافت راهنمای مودم و ورود به کنسول آن، تنظیم‌های آن را بررسی نموده و یا دوباره انجام دهید. این مورد را می‌توانید با دریافت راهنمای مودم و ورود به قسمت تنظیم آن انجام دهید. در صورتی که ارتباط بصورت دستی روی سیستم شما تنظیم شده باشد، ممکن است به خطاهای زیر برخورد کنید. در ادامه با شرح این خطاها و روش برطرف نمودن آن می‌پردازیم:

### بررسی Error 651/678:

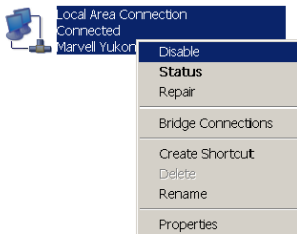
در صورتی که ارتباط شما بر روی سیستم تنظیم شده و بصورت دستی تماس برقرار میکشید و با پیغام "error 651/678" در ویندوز XP، ویندوز Vista و یا Seven مواجه می‌شوید، می‌بایست به چند نکته توجه کنید:

۱. از فعال بودن ارتباط DSL مطمئن شوید.

این مورد را می‌توانید با بررسی روشن بودن چراغ ADSL روی مودم انجام دهید. در صورتی که این چراغ خاموش و یا چشمک زن باشد، می‌توانید به بخش «خاموش بودن چراغ ADSL» در این راهنما مراجعه نمایید.

۲. از نصب درست کارت شبکه و فعال بودن آن اطمینان حاصل کنید. بررسی کنید در بخش Network Connections ارتباط Local Area Connection برای مودم شما موجود باشد. با کلیک راست بر روی این ارتباط، در صورتی که کارت شبکه فعال باشد باید اولین گزینه، واژه Disable باشد، در غیر این صورت روی گزینه Enable کلیک کنید تا کارت شبکه شما فعال شود.

#### LAN or High-Speed Internet



۳. مقدارهای VPI/VCI را در قسمت تنظیم‌های مودم بررسی کنید، این موردها را باید با وارد شدن به کنسول مودم و صفحه تنظیمها انجام دهید. عدد درست برای VPI برابر صفر (0)، و برای VCI برابر عدد سی‌وپنج (35) می‌باشد.

۴. ارتباط خود را پاک کرده و دوباره یک ارتباط جدید بسازید.

۵. گاهی به دلیل بروز مشکل در سیستم عامل، ارتباط برقرار نمی‌شود. به همین دلیل ارتباط PPPoE Connection را روی مودم تنظیم، و دوباره بررسی می‌کنیم (این مورد را می‌توان با ورود به راهنمای مودم انجام داد). در صورتی که بازهم ارتباط برقرار نشد، سیستم امنیتی دیوار آتش یا Firewall و سیستم امنیت اینترنت یا Internet Security سیستم‌عامل را از کار انداخته (Disable) و دوباره ارتباط خود را برقرار کنید. در صورت برطرف نشدن مشکل، با بخش پشتیبانی داتک تماس بگیرید.

### بررسی پیام خطای Error 691:

این مشکل می‌تواند به چند دلیل رخ داده باشد:

- اشتباه وارد کردن گذرواژه (اگر گذرواژه ارتباط ADSL خود را اشتباه وارد کرده باشید این خطا به

شما نمایش داده می‌شود).

- سوء استفاده (در صورتی که شما در محل دیگر و شماره رانژه دیگری قصد ارتباط به سرویس ADSL

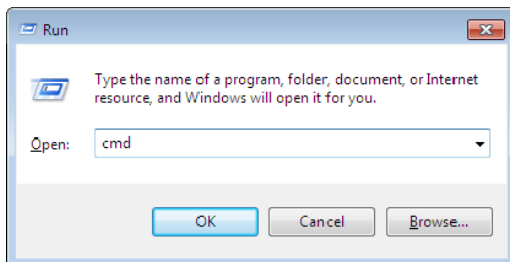
خود را داشته باشید این خطا به شما نمایش داده می‌شود).

## بررسی ارتباط با اینترنت

در صورتی که چراغ‌های ADSL و Internet مودم شما روشن باشند، ارتباط مودم شما برقرار است. در صورتی که بازهم نمی‌توانید بر روی سیستم خود صفحه‌های اینترنتی را مرور کنید، می‌توانید با دستور Ping، نقطه‌ای که باعث بروز این مشکل شده را پیدا کنید.

## PING MODEM

برای اجرای دستور Ping، از منوی Start سیستم‌عامل ویندوز، گزینه Run را انتخاب کنید. (در سیستم عامل Mac OS، با اجرای نرم‌افزار Terminal خط فرمان را فراخوانی کنید.) بعد از باز شدن پنجره Run، فرمان CMD را تایپ کرده و روی OK کلیک کنید.



با کلیک کردن روی گزینه OK، پنجره Command Prompt برای شما فراخوانی می‌شود.

**Ping "Modem IP"**

عدد **Modem IP** در اصل شماره IP مودم شما می‌باشد. این IP در مودم‌های مختلف

متفاوت بوده و در بعضی مودم‌ها، بصورت زیر می‌باشد:

**Zyxcel: 192.168.1.1**

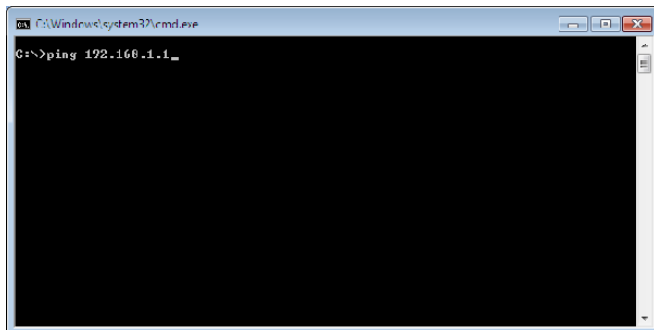
**Asus: 192.168.1.1**

**D-Link: 192.168.1.1**

**Billion: 192.168.1.254**

**Level One: 192.168.1.1**

**TP-Link: 192.168.1.1**



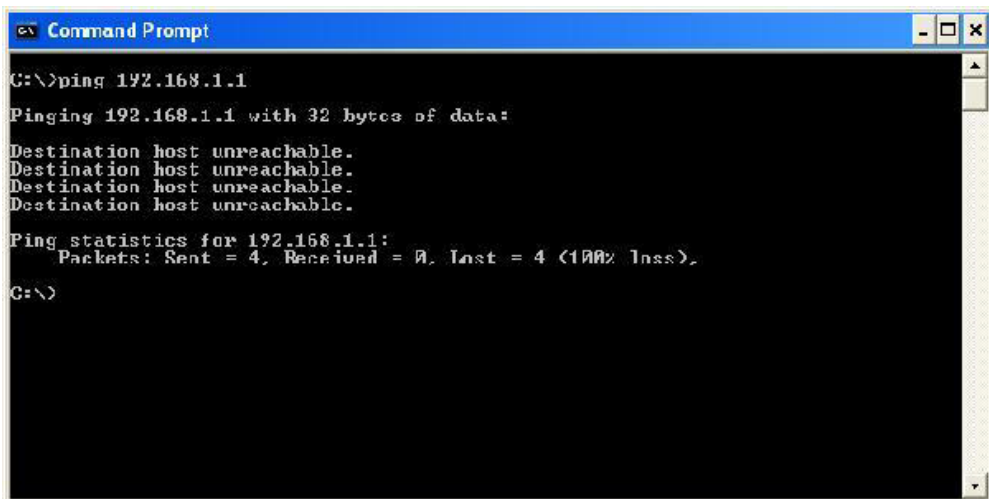
```
C:\Windows\system32\cmd.exe
C:\>ping 192.168.1.1
```



بعد از تایپ کردن دستور Ping و سپس آدرس مربوطه، چهار خط مشابه به شما نمایش داده می شوند. هر کدام از این خطوط نشان دهنده یک مفهوم هستند:

DESTINATION HOST UNREACHABLE

به این مفهوم که: آدرس درخواستی خارج از دسترس است.



```
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:\>
```

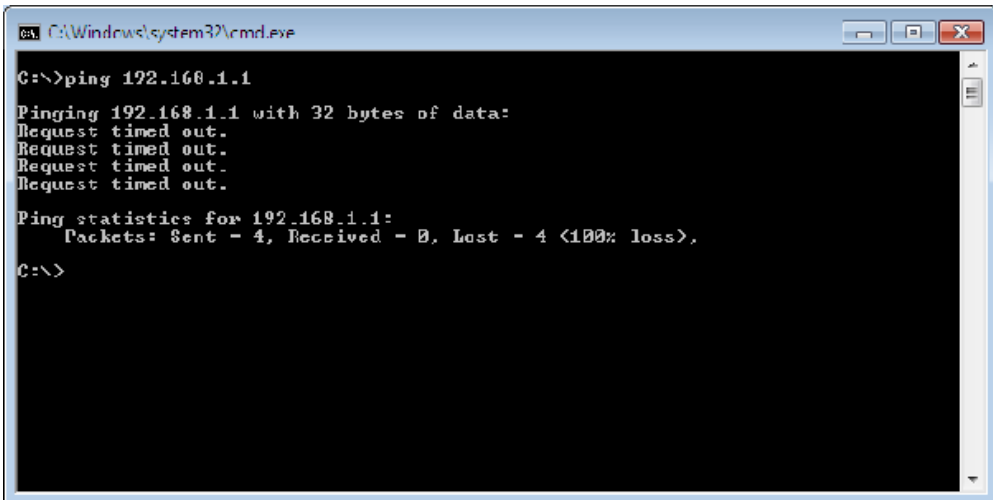
یا به عبارت ساده‌تر، ارتباط سیستم شما به مودم، درست برقرار نیست. سپس در سیستم عامل ویندوز، در Control Panel بخش Network Connection را انتخاب کنید. در این بخش می‌بایست یک ارتباط Local Area Connection (چنانچه که ارتباط از طریق کابل برقرار باشد) و یا یک ارتباط Wireless Network Connection (چنانچه که ارتباط به روش بی‌سیم برقرار باشد) وجود داشته باشد.

چنانچه هیچ ارتباطی در این بخش وجود نداشته باشد، ممکن است کارت شبکه سیستم شما نصب نشده باشد، و یا اگر از کابل USB استفاده می‌کنید، شاید نرم‌افزار راه‌اندازی USB مربوط به مودم نصب نشده باشد. کابل مربوطه باید بطور مستقیم از مودم به پشت سیستم شما متصل باشد.

#### Request Timed Out

در صورت دیده شدن این پیام، آدرس‌های IP کارت شبکه کامپیوتر شما، بصورت درست تنظیم نشده‌اند و سیستم‌عامل نتوانسته از مودم، آدرس IP دریافت کند.

برای حل این مشکل، نخست می‌بایست کارت شبکه‌ای که به مودم متصل است شناسایی شود. در سیستم عامل ویندوز وارد بخش Control Panel شده، Network Connection را انتخاب نمایید. در این بخش بایستی یک ارتباط Local Area Connection (چنانچه ارتباط از راه کابل باشد) وجود داشته باشد. بعد از شناسایی ارتباط مربوطه، می‌توانید با تعمیر نرم‌افزاری ارتباط در کارت شبکه (گزینه Repair)، درخواست دریافت دوباره آدرس IP را انجام داده و یا آدرس‌های درست را روی کارت شبکه خود تنظیم کنید.



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

C:\>ping 192.168.1.1

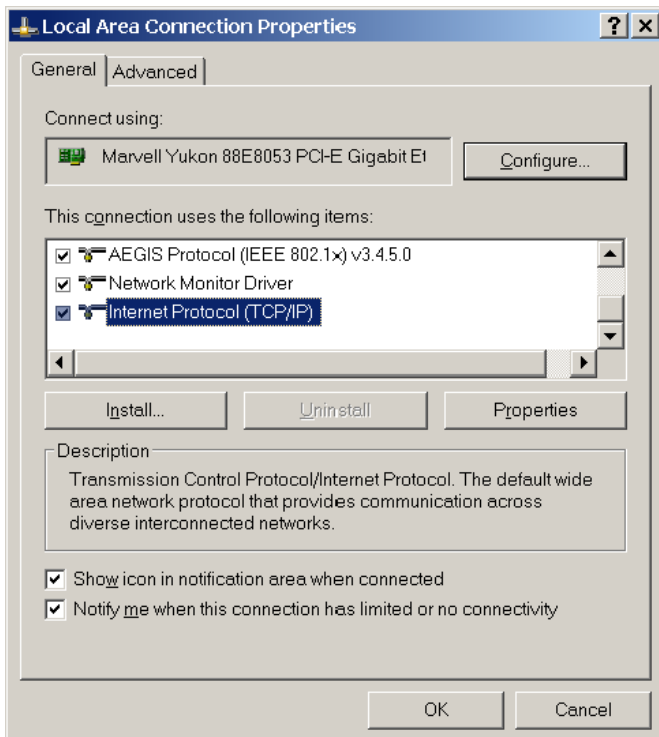
Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.

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

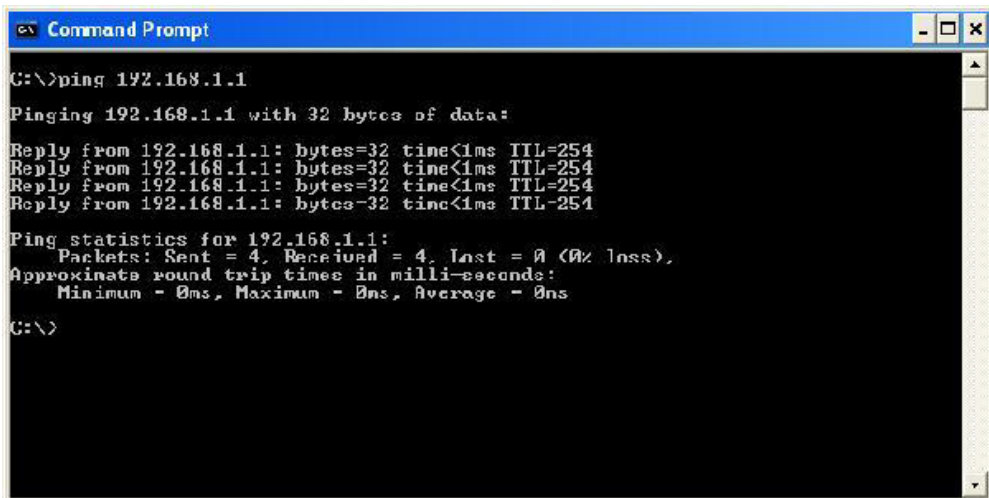
C:\>
```

برای انجام این گام، ارتباط Local Area Connection را انتخاب کرده، روی آن کلیک راست کرده، و سپس گزینه Repair را انتخاب می‌کنیم. بعد از انتخاب Repair، تنظیم‌های کارت شبکه از نو انجام می‌شوند. بعد از انجام این گام، دوباره دستور Ping مودم را اجرا می‌کنیم. چنانچه مشکل برطرف نشد، روی Local Area Connection کلیک راست کرده، سپس گزینه Properties را انتخاب می‌کنیم.

پس از انتخاب Properties، پنجره‌ای همانند شکل صفحه بعد نمایش داده خواهد شد.



در این بخش با انتخاب گزینه Internet Protocol TCP/IP، و دوبار کلیک روی آن (در سیستم عامل ویندوز 7 و یا Vista باید گزینه Internet Protocol TCP/IP V4 انتخاب شود)، تنظیم‌های مربوط به IP انجام می‌شوند.



```
Command Prompt
C:\>ping 192.168.1.1
Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time<1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time<1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time<1ms TTL=254
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time<1ms TTL=254
Ping statistics for 192.168.1.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Average = 0ms
C:\>
```

### Reply From

در صورت وجود Reply From از سوی مودم، ارتباط مودم با سیستم درست است.

### Ping Valid IP

چنانچه دستور Ping پاسخی با عبارت Reply From داشته باشد، یک آدرس IP معتبر اینترنتی (برای نمونه، آدرس 4.2.2.4) را با همان دستور فراخوانی میکنیم. با دریافت دوباره عبارت Reply From، ارتباط شما با اینترنت برقرار است و مشکلی وجود ندارد.

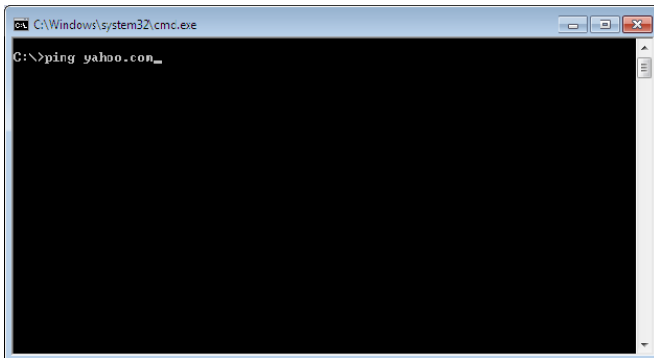
### No Reply

با دریافت این پیام، ممکن است آدرس IP ثبت شده برای Default Gateway در بخش شبکه، درست تنظیم نشده باشد. برای بررسی این مورد، دوباره وارد بخش تنظیم‌های کارت شبکه شده، و گزینه‌های مربوط به Default Gateway را از نو به روشی درست انجام دهیم. آدرس Default Gateway در حقیقت آدرس IP مودم شما می‌باشد.

بعد از این تنظیم‌ها، دوباره با دستور Ping Valid IP، ارتباط را بررسی می‌کنیم. چنانچه پیامی با عنوان Request Timed Out دریافت شود، بایستی وارد بخش تنظیم‌های مودم شده و گزینه NAT مربوط به مودم را بررسی کنید. این مورد را می‌توانید با ورود به راهنمای تنظیم‌های مودم انجام دهید.

### Reply from

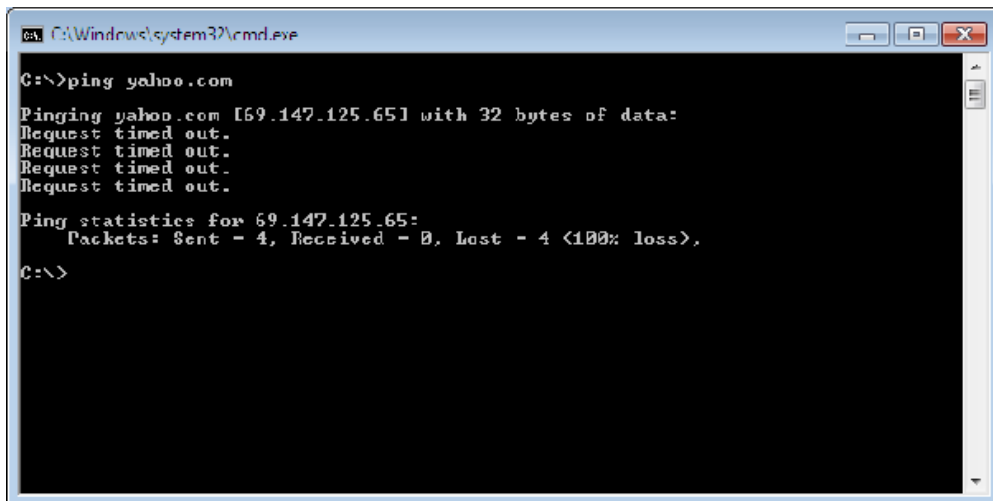
اگر دستور Ping در فراخوانی یک آدرس IP معتبر، پاسخی با عبارت Reply From باشد، ارتباط شما با اینترنت برقرار است. سپس در گام بعدی، با فراخوانی دوباره دستور، آدرس اینترنتی یاهو (ping yahoo.com) را بررسی میکنیم.



```
C:\Windows\system32\cmd.exe
C:\>ping yahoo.com_
```

### No Reply

چنانچه دستور Ping پاسخی نداشته باشد، آدرس‌های DNS تنظیم شده برای کارت شبکه متصل به سیستم عامل کامپیوتر شما، ممکن است درست نباشند.

A screenshot of a Windows command prompt window. The title bar reads "C:\Windows\system32\cmd.exe". The command entered is "C:\>ping yahoo.com". The output shows four "Request timed out." messages and a summary: "Ping statistics for 69.147.125.65: Packets: Sent = 4, Received = 0, Lost = 4 (100% loss)". The prompt returns to "C:\>".

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
C:\>ping yahoo.com
Pinging yahoo.com [69.147.125.65] with 32 bytes of data:
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.

Ping statistics for 69.147.125.65:
    Packets: Sent = 4, Received = 0, Lost = 4 (100% loss),
C:\>
```

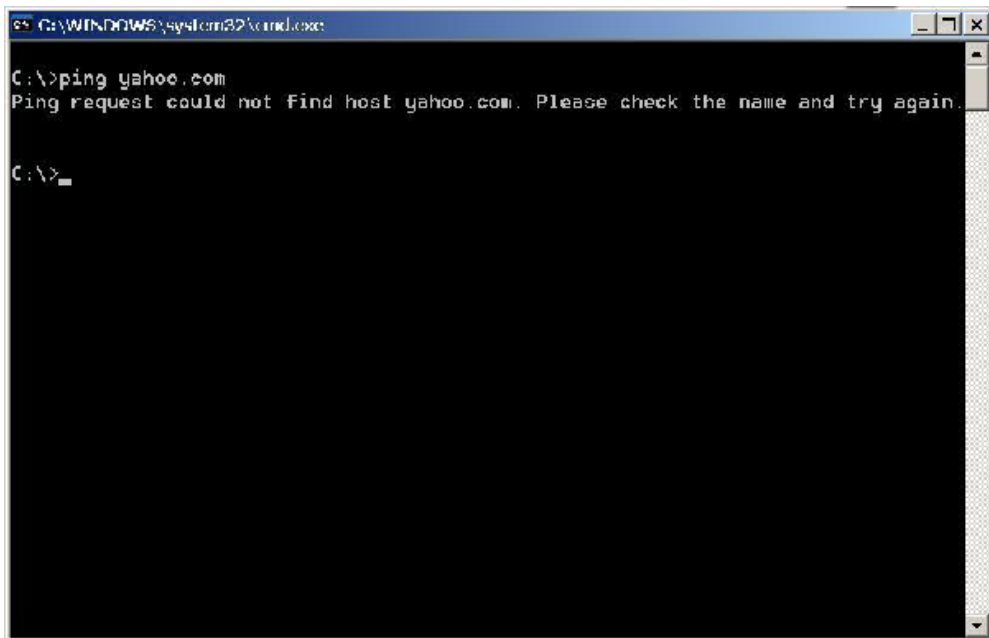
برای تنظیم آدرس‌های DNS، در سیستم عامل ویندوز، دوباره از مسیر زیر وارد بخش تنظیم شبکه شده و آدرس‌های درست DNS داتک تلکام را تنظیم می‌کنیم:

Start > Control Panel > Network Connection > Right Click > Properties > Internet Protocol TCP/IP

**Alternate DNS: 81.91.129.67**

**Preferred DNS: 81.91.129.68**



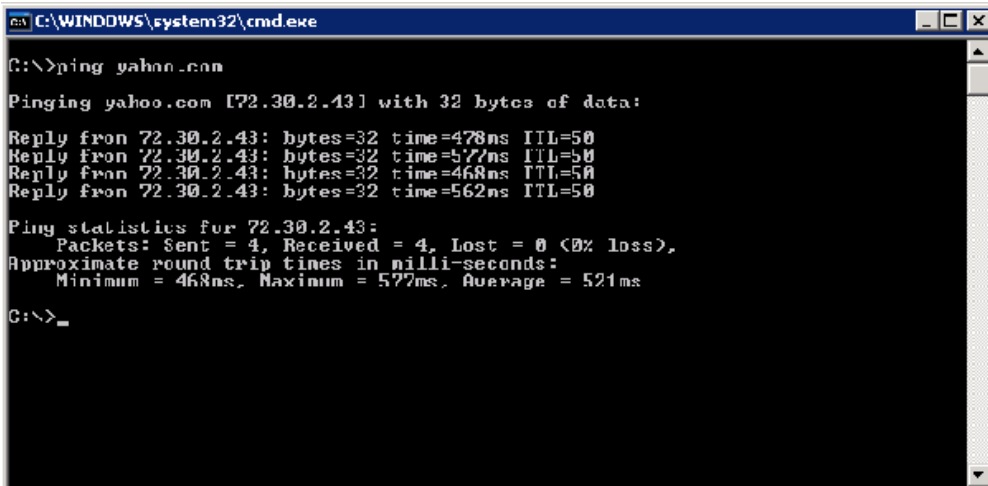


A screenshot of a Windows command prompt window. The title bar at the top reads "C:\WINDOWS\system32\cmd.exe". The command prompt shows the following text:

```
C:\>ping yahoo.com  
Ping request could not find host yahoo.com. Please check the name and try again.  
  
C:\>_
```

## Reply from

در صورت دریافت Reply پس از فراخوانی آدرس Yahoo.com، ارتباط سیستم شما به اینترنت به صورت درست برقرارست (به این نکته دقت داشته باشید که در پایان هر یک از خطها، گزینه Reply، Time و TTL وجود داشته باشد). چنانچه هنوز در مرور کردن صفحه‌های اینترنت مشکل دارید، باید تنظیم‌های مربوط به مرورگر خود را برای وجود هرگونه خطای احتمالی، دوباره بررسی کنید.



```

C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\>ping yahoo.com

Pinging yahoo.com [72.30.2.43] with 32 bytes of data:

Reply from 72.30.2.43: bytes=32 time=478ms TTL=50
Reply from 72.30.2.43: bytes=32 time=577ms TTL=50
Reply from 72.30.2.43: bytes=32 time=468ms TTL=50
Reply from 72.30.2.43: bytes=32 time=562ms TTL=50

Ping statistics for 72.30.2.43:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 468ms, Maximum = 577ms, Average = 521ms

C:\>_
  
```

## تماس با ما

پرسش دارید؟ با بخش پشتیبانی با شماره ۸۱۶۸۶۸۶۸ تماس حاصل فرمایید.



گروه شرکت های داتک  
DATAK GROUP OF COMPANIES

DATAK TELECOM™