

Asiakasohjeistus vikatilanteiden varalle

Huomioitthän, että internetliittymissä tehdään aika ajoin huoltotyitä, joiden yhteydessä päivitetään mm. ohjelmistoja ja pyritään näin varmistamaan palveluiden häiriötön toimivuus jatkossakin. Yleensä huoltotyöt tehdään yöaikaan, mutta Joskus voi tulla vastaan tilanteita jolloin huoltotoista johtuvia lyhyitä katkoksia esiintyy vielä seuraavana arkipäivänäkin. Pyrimme tiedottamaan huoltotoista etukäteen.

Teknisiä laitteita on muinakin aikoina hyvä käyttää sähköttömänä häiriöttömän toiminnan varmistamiseksi.

On ensiarvoisen tärkeää että toimitte mahdollisessa internet-yhteyden ongelmatilanteessa seuraavien ohjeiden mukaisesti:

Kuitupäätelaitteesta tulee käyttää virrat pois irrottamalla virtamuuntaja pistokkeesta. Anna laitteiden käynnistyä rauhassa ennen yhteyden uudelleen testaamista. Mikäli vika on tv-palvelussa, myös digiboxi tulee käyttää sähköttömänä. Käynnistä kuitumodeemi ensin ja vasta tämän jälkeen digiboxi. Joskus tekniset laitteet vaativat uudelleenkäynnistyksen, mikäli laite on mennyt ns. jumiin. Teknisiä laitteita olisikin hyvä käyttää sähköttömänä vähintään kerran viikossa. Sähköttömänä käyttäminen tarkoittaa sitä, että virtamuuntaja irroitetaan sähköpistokkeesta kokonaan, yleensä ei riitä että laite suljetaan vain virtakatkaisijasta.

Kuitupäätelaitteen voi myös tarvittaessa resetoida, mutta resetointi poistaa laitteeseen mahdollisesti tehdyt muutosasetukset joten sitä ei suositella ensisijaiseksi toimenpiteeksi. Mikäli resetoit laitteesi, etkä saa enää yhteyttä muodostettua, Sinun tulee olla yhteydessä palveluntuottajan käytöntukeen, joka palvelee Sinua numerossa 08 2370 6750

Kuiturasian ja kuitupäätelaitteen välistä kytkentäkuitua ei tule mennä omatoimisesti irrottamaan tai liikuttelemaankaan. Kytkenäkuitu vaurioituu herkästi.

Mikäli käytössänne on langaton kuitupäätelaitte (EG500 tai EG300) tulisi yhteyttä testata myös pakkauksessa mukana olleella verkkojohdolla. Näin saadaan selville onko vika langattomassa verkossa vaiko yhteydessä.

Mikäli vika jää langattomaan verkkoon, voitte yrittää muodostaa yhteyden uudelleen.

Huomioitthän että Inteno EG300 modeemimallissa on kosketusnäyttö, josta voi kytkeä päälle laitteen langattoman ominaisuuden.

Langaton kuitumodeemi on suojattu salasanalla, joka löytyy laitteen pakkauksessa olevasta tarrasta. Halutessanne hyödyntää langatonta ominaisuutta, tulee langaton verkko hakea jokaiselta internetiin yhdistettävältä laitteelta erikseen. Tämän jälkeen laite tunnistaa verkon ja yhdistää siihen automaattisesti yhteyden toimialueella. SSID (Inteno EG500) tai Network name (Inteno EG300) = laitteen nimi, joka löytyy koneeltanne langattomien verkkojen luettelosta. WPA (Inteno EG500) tai WiFi Key (Inteno EG300)= suojatun verkon salasana. WPA tai Wifi Key:n -jälkeinen numero- ja kirjainsarja on salasanasi.

IPTV-laite kytketään verkkojohdolla kuitupäätelaitteeseen, joten digiboxille ei langatonta verkkoa tarvitse hakea.

- Ainakin Windows8 käyttöjärjestelmässä olisi hyvä myös poistaa aiemmin asennettu langaton verkko ennen langattoman verkon uudelleen hakemista:
 - o näytön oikeassa alalaidassa langattoman verkon kuvake, hiiren kakkospainikkeella verkon päältä ja valinta 'Unohda tai poista'.
- Mikäli käytätte yhteyttä langattomasti, voi toteutuva yhteysnopeus vaihdella. Vaihteluihin voivat vaikuttaa mm. kiinteistön rakennusmateriaalit, käytössä olevien tietokoneiden tai muiden laitteiden (tab, puhelimet yms) ominaisuudet, muut ympärillä olevat langattomat taajuudet jne.

1. Mikäli mahdollista, yhteyttä olisi hyvä testata myös toisella tietokoneella tai muulla internet yhteensopivalla laitteella. Muistitthän myös kokeilla yhteydenmuodostamista useille eri sivustoille.
2. Ellei yhteys toimi verkkojohdolla, vaikka wlan ominaisuus on kytketty tietokoneesta pois päältä, tai yhteydessä ilmaantuu ajoittaisia säännöllisesti toistuvia häiriöitä, olisi hyvä vielä tarkistaa mitkä merkkivalot kuitupäätelaitteessa palaa ja tämän jälkeen olla yhteydessä palveluntuottajan käytöntukeen. **Huomioitavaa on, että Inteno EG300 kuitumodeemissa kosketusnäyttöä täytyy hipaista, että laitteen merkkivalot aktivoituvat.** Palveluntuottajan toimesta tarkistetaan yhteys ja ellei asiaa saada ratkaistua, jatkaa Ilonetin asentajat vian selvitystä.

Ensitoimet, sekä asiakkaan että palveluntuottajan toimesta, ovat ensiarvoisen tärkeitä siitä syystä, että asiakas vastaa aiheettomien vikakäyntien kustannuksista. Aiheettomaksi vikakäynniksi katsotaan mm. asiakkaan oman päätelaitteen (esim. tietokone) vika, tai ettei yhteyttä oltu testattu ethernet-verkkojohdon avulla eli yhteysongelmia oli vain langattomassa verkossa. Hinnoitteluista tarkemmin internet-sivuillamme.

IPTV-palvelun toimintahäiriöt

1. Peruspalvelu sisältää Maxivision palvelukuvauksen mukaiset kanavat. Ajantasaisin kanavatarjonta löytyy osoitteessa www.maxivision.fi
2. Mikäli tv-palvelussa esiintyy pätkimistä tai kuva pysähtyy tai kuvaa ei saa näkyviin;
 - a. tarkistatthän ettei verkkojohto ole irronnut IPTV-päätelaitteen liittimestä ja että HDMI tai SCART-liitin on kunnolla kiinni televisiossa.
 - b. Kun kytkennät on tarkistettu, kuitupäätelaite tulee käyttää virrattomana. Odotatthän että kuitumodeemi käynnistyy ja tämän jälkeen voitte käynnistää IPTV-päätelaitteen uudelleen. Laite hakee yhteyttä hetken aikaa.
 - c. Varmistathan myös, että television asetuksista on valittuna se lähde (HDMI-liitäntäpaikka), johon IPTV-digiboxi on kytketty, ettei siis television asetukset ole oletus- eli antenniverkon puolella.

Huomioitavaa on, että myös tietokoneelle on hyvä aika-ajoin tehdä päivityksiä virheettömän toiminnan takaamiseksi. Kannattaa tehdä myös mm. langattoman verkon päivityksiä, joita tietokone ei välttämättä automaattisesti tarjoa päivitettäväksi.

Eri palveluntarjoajien internet-sivut ja palvelimet voivat ajoittain ruuhkautua, tai olla tilapäisesti pois käytöstä.

Mikäli internet-yhteyden muodostaminen ei onnistu johonkin yksittäiseen sivustoon, muiden sivujen toimiessa normaalisti, voitte olla yhteydessä ko. yritykseen asian selvittämiseksi.

Ellei näistä ohjeista ole Sinulle apua, ota rohkeasti yhteyttä:

Palveluntuottajan käytöntuki 08 2370 6750
seutunetti@netplaza.fi

Ilonet asiakaspalvelu 050 304 0440
asiakaspalvelu@ilonet.fi