

Felsökning-självhjälp

All elektronisk utrustning kan sluta att fungera på grund av att den blir gammal, utsätts för åverkan eller att naturfenomen (åska, vatten och eld) slår ut den. Men mest normalt är att utrustningen förlorar kontakten med noden och därmed även leverantören av våra tjänster. Det finns olika felkällor, en del kan vi själv åtgärda och andra behöver en tekniker hjälpa oss med.

Snabbguide

Telefonen fungerar inte - se sidan 3, punkt 3 A

Internet fungerar inte – se sidan 3, punkt 3 B

Trådlöst nätverk fungerar inte – se sidan 4, punkt 3 F

TV-Box fungerar inte – se sidan 6, punkt 4 D

TV-Boxen hackar - se sidan 5, punkt 4 B

Punkt 1. Kontrollera bredbandsutrustningen.

Börja här

Du upptäcker att din utrustning inte har uppkoppling mot internet. Det kan vara dator eller surfplatta, TVn som inte fungerar eller att du inte får någon signal när du skall ringa med telefonen.

1. Gå till routern, lyser den eller har den slocknat?
2. Kontrollera om mediakonvertern har ström.

Felsökning

- A. Om routern lyser och även mediakonvertern har ström.
Åtgärd: Pröva att starta om all utrustning genom att göra den strömlös. Har du UPS måste du stänga av den genom att hålla in den vita knappen i 5 sec.
- B. Om utrustning inte lyser, kontrollera om det är strömavbrott
I första hand till hela huset och i andra hand till det specifika uttaget i rummet.
- C. Om utrustningen inte lyser och du har en UPS och att strömmen har kommit tillbaka.
Håll in den vita knappen på UPS:en för att starta den.

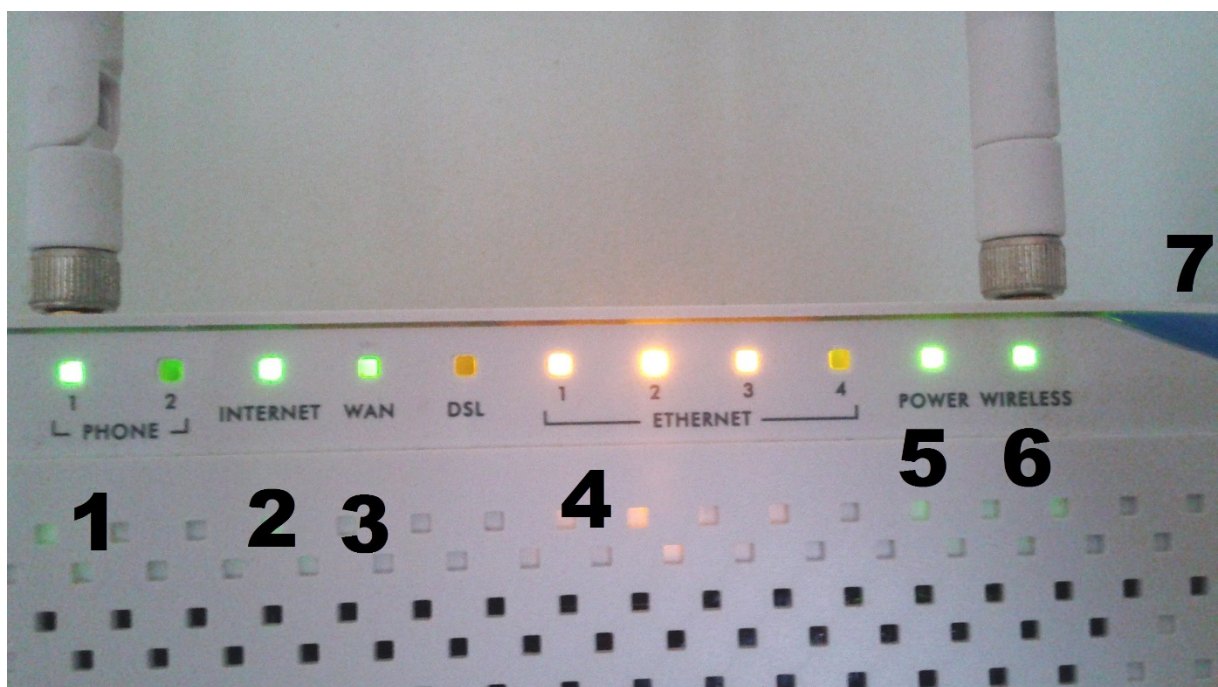
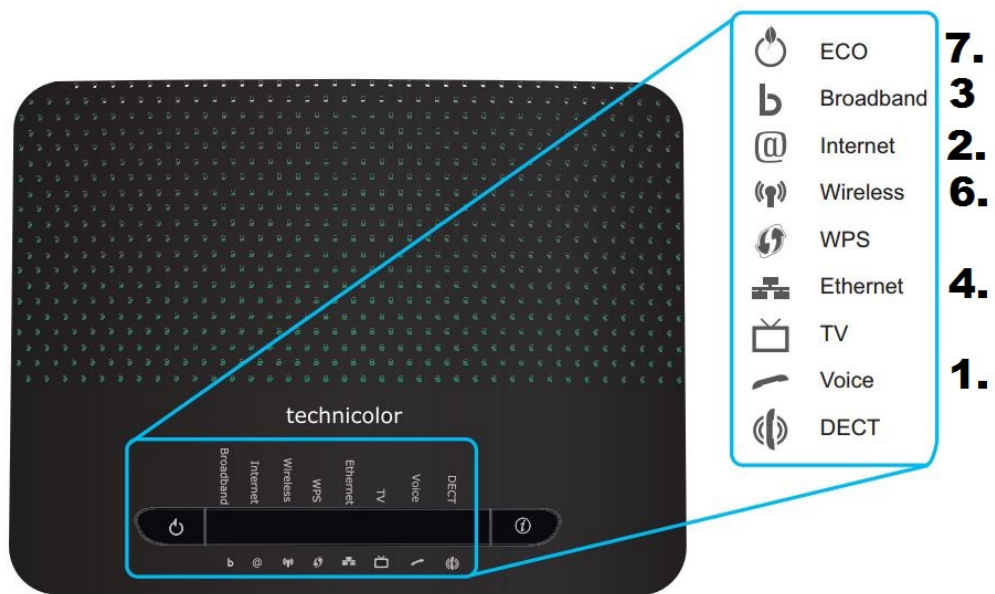
Punkt 2. Kontrollera routerns funktioner

Vi rekommenderar att du kontrollera vilka lampor som lyser när det fungerar. Det blir då enklare att veta vad som är fel.

Vi börjar med en enkel genomgång av en router. Vår router har olika lampor för olika funktioner. Du kan ha en annan router men rubriken och vissa av lamporna är samma på de flesta routrarna. Vilken router du har är beroende av vilka tjänster du har valt. Alla kablar kopplas in via baksidan av routern. Kontrollera bruksanvisningen för den router du har för att få mer information.

Tekniska rekommendationer

Om man använder egna switchar rekommenderar vi att de skall klara av standarden 100/100 Mbit/sec. Bredbandsbolaget rekommenderar även att man inte dela nätverkskabel med någon annan enhet och att TV boxen har en egen kabel till routern.



1. Phone/Voice (om man har tjänsten och aktiverat den)

Det finns två lampor för phone, en för varje linje. Routern kan kopplas direkt till en telefon eller via telefonuttag i huset. I normalfallet skall kanal 1 lysa eller blinka när man lyfter telefonen.

2. Internet

Lampan ger besked om man har kontakt med internet, röd lampa innebär ingen kontakt och grön lampa innebär att den har kontakt med internet.

3. WAN/broadband

WAN betyder Wide Area Network. Lampan visar om routern har kontakt med noden eller inte. Röd lampa innebär att man inte har kontakt med noden.

4. Ethernet

Fyra olika lampor som indikerar att en enhet (med kabel) är inkopplad i routern. Exempelvis lyser lampan när TV-boxen är påslagen. Lampan blinkar vid användning inom nätverket och internet.

5. Power

Slocknar lampan power (strömtillförsel) så slocknar alla lamporna. När man startar om routern kommer just strömlampan att lysa men inte alla lamporna.

6. Wireless

Anger om trådlöst nätverk (wifi) är påslaget. Lyser lampan är nätverket i funktion och om lampan har slocknat är wifi avslaget.

7. PÅ/AV WIFI/ECO

Med den blå knappen (routern från Technicolor använder man knappen ECO) kan man reglera om man vill ha ett trådlöst nätverk eller om det skall vara avslaget. Om det är avslaget så håller man in knappen någon sekund och när man vill slå av det gör man detsamma. Det kan ta några sekunder innan routern reagerar att man slagit av eller på nätverket.

3 A. Phone /Telefon fungerar inte

Åtgärd 1 Kontrollera att sladden från telefonen sitter fast i routerns uttag Phone. Sladden skall vara inkopplad från telefonens huvudenhet till jacket eller direkt till routern.

Åtgärd 2 Sladdlös telefon, kontrollera att telefonens huvudenhet har ström och att handenheten (luren) har batterier. Byt batterier

Åtgärd 3. Kontrollera att lampan lyser på routern. Lyft på luren för att ringa och se om lampan på routern blinkar.

Prova med att starta om routern och vänta i 15 minuter, gör en ny kontroll.

Åtgärd 4. Kontakta Bredbandsbolaget

3 B. Internet, har inte kontakt med world wide webb.

Lampan lyser rött- är ur funktion

Åtgärd 1. Kontrollera att kabeln mellan router och konverter är isatt i sina uttag. Prova genom ta bort och sätta tillbaka kabeln. Man kan även byta kabel till en annan.

Starta om routern genom att bryta strömmen och vänta 15 minuter.

Åtgärd 2. Om internetlampan är röd och WAN lampan lyser.
Kontakta Bredbandsbolaget.

Lampan lyser grönt- är i funktion

Åtgärd 1. Kontrollera kabeln mellan router och dator. Prova med att ta ut kontakten och sätta tillbaka den både i routern och i den enheten som skall vara ansluten. Byt även till annan kabel för att utesluta fel i routern.

Dator: OBS Virus kan förhindra uppkoppling mot internet och för att vara säker bör man prova en annan enhet för att försäkra sig att det fel i routern.

Åtgärd 2. Kontakta Bredbandsbolaget

3 C . WAN, kontakt med noden

Lampan har slocknat- är ur funktion

Åtgärd 1. Kontrollera mediakonvertern, se även punkt 1.

Åtgärd 2. Kontrollera sladden mellan mediakonvertern och routern.

Lyser inte lampan bör kontakta Bredbandsbolaget.

3 D. Ethernet portar

Här kan man skapa ett trådbundet nät med 4 olika portar för lokaltrafik (enheter inom samma byggnad) och tillgång till internet. Om man har nätverkskabel till sin dator och den finns insatt i en av portarna på routern så lyser även lampan. Lampan blinkar då trafik strömmar genom porten.

Lampan lyser inte- är ej inkopplad

Åtgärd: Kontrollera även att kabel är isatt i datorns uttag för nätverkskabel och även i routern. När datorn är avstängd kommer inte lampan att lysa.

Lampan lyser- är i funktion

Åtgärd 1. Lampan lyser på den port jag är kopplad till men jag har ingen kontakt med intranät eller internet. Starta om datorn. Starta om routern genom att bryta strömmen och vänta 15 minuter. Kontrollera även 3 B.

Åtgärd 2. Kontakta Bredbandsbolaget.

3 E. Power, strömtillförsel

Om denna lampa inte lyser kommer inte heller någon annan lampa på routern att lysa. Den är då utan strömförsörjning.

Lampan lyser inte- är ej inkopplad

Åtgärd: Gå till punkt 1, sidan 1

Lampan lyser- är i funktion

Åtgärd 1. Lampan lyser men ingen annan. Starta om routern och vänta 15 minuter!

Se även sidan 1, punkt 1 A

Åtgärd 2. Kontakta Bredbandsbolaget

3 F. Wireless, trådlöst nätverk

Trådlöst nätverk kan störas av att enheter som brukar samma trådlösa nät är nära varandra. Ligger man två surfplattor på varandra kan den ena kastas ut från nätverket. Nätverket kan även störas av mikrovågsugnar, trådlösa telefoner och elcentraler. Det trådlösa nätverket har en lägre hastighet än ett trådbundet nätverk.

Lampan lyser- är i funktion

Kontrollera anslutningen till i din enhet och välj att ansluta på nytt.

Vid byte av router behöver man lägga in ny nätverksnyckel som man finner under routern för att komma in på sitt wifi.

Lampan lyser inte- är ej inkopplad

Åtgärd 1 : Håll in den blåa knappen på routerns sida (7) och vänta på att lampan skall börja lysa. Anslut dina enheter på nytt. Du kan även vänta på att de skall automatiskt skall ansluta.

Vid byte av router behöver du lägga in ny nätverksnyckel i dina enheter, denna finner du under routern.

Åtgärd 2. Kontakta Bredbandsbolaget

4 TV box felsökning

Det finns många orsaker till att du inte får en bild på din TV. En av de viktigaste för att boxen skall fungera med din tv är att rätt kablar används. Tjänsten bredbands-TV måste vara beställd genom föreningen och tillval skall beställas genom BB:s hemsida eller med din inloggning på Bredbandsbolagets hemsida.

4 A Tjänsten är ur funktion men du kan se på TV

Det kan hända att det kommer upp ett vitt meddelande att tjänsten är ur funktion men du kan se på TV. Effekten av detta är att du inte kan använda text TV, du kan inte hyra film och du kan inte se programöversikten.

Åtgärd 1: Stäng av boxen en minut efter att du har fått meddelandet. Slå på strömmen igen till boxen

Åtgärd 2: Kontakta Bredbandsbolaget

4 B Bilden hackar och det låter fräsande och ibland ett klickande ljud

Tillfälligt kan detta uppstå då boxen skall uppdatera sin programvara samtidigt som man skall se på TV. Då bör man avvakta för att se om det upphör.

Åtgärd 1: Se till att TV-boxen har en egen kabel till routern.

Åtgärd 2: Kontrollera vilken uppkopplingshastighet TV-boxen har när det hackar. Detta gör du genom att koppla in en dator i nätverkskabeln som går till TV-boxen och surfa till Bredbandskollen.se. Om hastigheten är 76 Mbit/sec ner (den information som digitalt strömmar från servern till enheten) och 70 Mbit/sec upp (den information som strömmar digitalt från enheten till servern) eller högre värden är det okej. Om mätvärdet är lägre i någon riktning så är det något fel. Då behöver du kontakta Bredbandsbolaget. Om du då får låga värden när du mäter vid TV-boxen men normala värden vid routern så behöver du byta kabel mellan TV-boxen och routern.

4 C TV boxen startar inte, lampan lyser röd

TV-boxens lampa på ovasidan lyser röd och kan inte startas med fjärrkontrollen.

Åtgärd 1: Byt batterier i fjärrkontrollen och prova att på nytt starta boxen

Åtgärd 2: Bryt strömmen till TV-Boxen och sätt på strömmen efter någon minut.

Prova att starta boxen.

Åtgärd 3: Kontakta Bredbandsbolaget

4 D TV boxen startar men TV får ingen bild

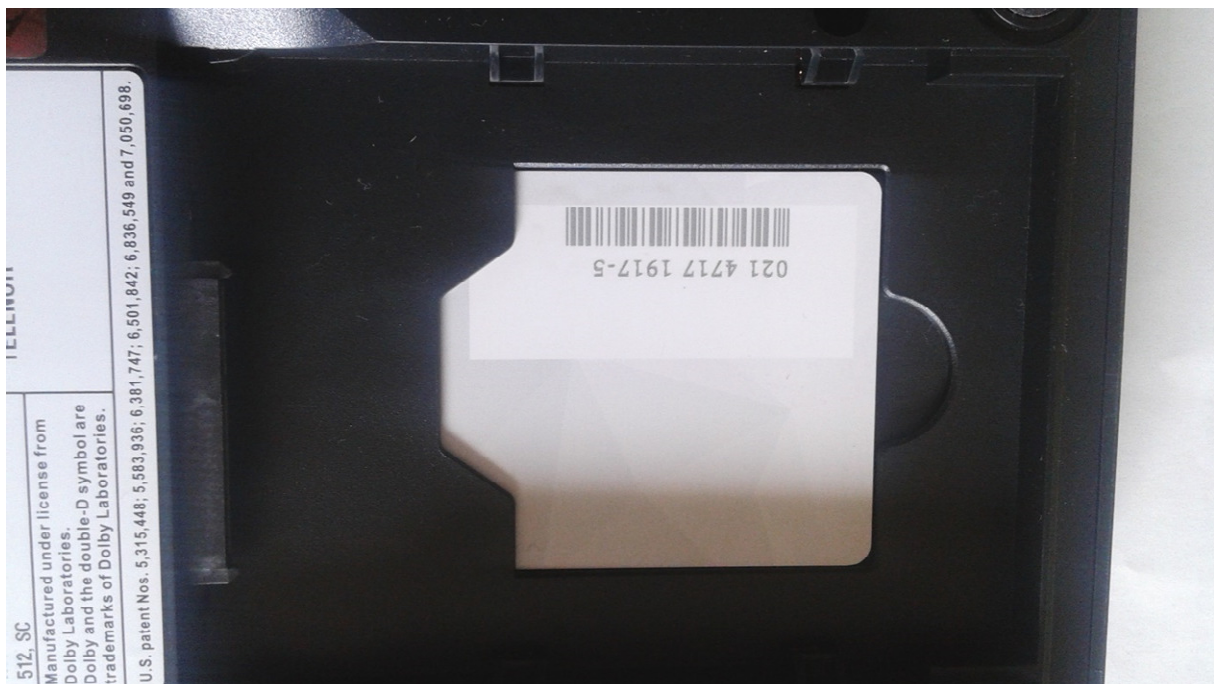
TV- boxens lampa på ovasidan lyser grön och men det finns ingen bild på TV.

Åtgärd 1: Kontrollera på baksidan av TVn vilken ingång som används för boxen, gå in på TV:ns Meny och välj den ingången. Du som tidigare hade TV genom markbunden TV kom ihåg att man tryckte på 1:an på sin fjärrkontroll och sedan såg man kanal 1. Med en TV-box fungerar det annorlunda och den kommer in på en port på din TV som heter HDMI, ofta är ingången är märkt med 1, 2 eller 3. Här använder man TV:s egenskaper (tryck meny) för att ställa in rätt ingång och så väljer man OK med fjärrkontrollen.

Åtgärd 2: Kontrollera att nätverkskabeln sitter fast i TV-boxen på baksidan.

Åtgärd 3: Kontrollera att kabeln mellan TV och TV-box sitter i sina kontakter

Åtgärd 4: Ta bort alla kontakter och vänd på boxen, se bild.



Kontrollera att kortet som finns på bilden är korrekt isatt som det är på bilden. Om man har inspelningsbar box är detta inte nödvändigt.

Åtgärd 5: Kolla även punkt 3 C-D

Åtgärd 6: Bryt strömmen till boxen, sätt på strömmen igen, tryck direkt ner strömknappen på ovasidan i 10 sekunder och vänta tills den startar. Det skall komma upp en ruta där du skall slå ett fyrsiffrigt nummer på fjärrkontrollen. Vänta på att boxen skall starta.

Åtgärd 7: Kontakta Bredbandsbolaget

4 E TV-boxen startar men lampan på ovasidan är gul och går inte att stänga av

TV boxen uppdateras med jämna mellanrum och kan då vara svår att stänga av. Vi rekommenderar därför att man inte stänga av den utan att den får vara på under natten. Nästa dag stänger man av och sedan startar man upp boxen igen.