

Troubleshooting

Procedura di risoluzione problemi



Premessa:

Questa guida è fatta per la nuova versione della GUI (Graphical User Interface) del modem tooway, la cui versione SW corrisponde a UT_3.7.8.6.2 o successiva.

Prima di cominciare la procedura accertatevi di eseguire le seguenti operazioni secondo l'ordine di cui riportato:

1

Spegnere il modem per 60 secondi.

2

Collegare il computer direttamente al modem tramite cavo Ethernet.

3

Accendere il modem ed attendere 5 minuti.

4

Accendere il computer connesso al modem.

Procedura troubleshooting:

1. Cosa indicano le luci del modem?

- Se il modem è correttamente connesso al servizio bigblu vedrete tutte e 4 le luci del modem accese. Quando i dati vengono trasferiti noterete che le 3 luci inferiori (**Ricezione, Trasmissione, Rete/Computer**) lampeggiano ad intermittenza.
- Se nessuna luce del modem è accesa verificate che il modem sia correttamente collegato con una presa della corrente elettrica.
- Se risulta accesa solo la luce **Accensione** e la luce **Ricezione** lampeggia una volta al secondo passate al punto 2 "Diagnosi dello stato del modem bigblu".
- Se risultano accese le prime 3 luci (**Accensione, Ricezione e Trasmissione**) ma non la luce **Rete/Computer** controllate:
 - Che il cavo Ethernet colleghi il modem alla rete/computer
 - Che il computer/rete siano collegati con la corrente elettrica
- Se tutte e 4 le luci lampeggiano contemporaneamente passate al punto 2 "Diagnosi dello stato del modem bigblu".



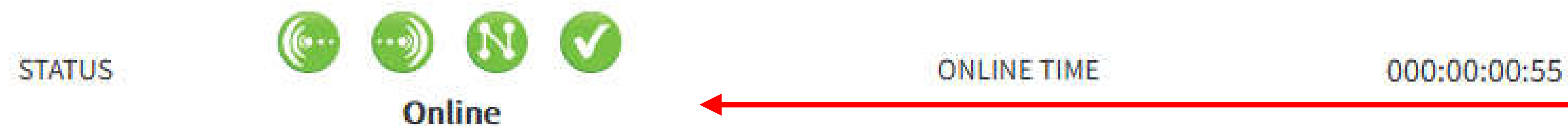
2. Diagnosi dello stato del modem bigblu

- Prima di cominciare questa procedura accertatevi di aver eseguito la verifica riportata a pagina 2
- Aprire il proprio internet browser (Preferibilmente Google Chrome, Firefox)
- Digitare nella barra degli indirizzi URL il seguente indirizzo: **192.168.100.1** che aprirà la pagina Modem/IFL Cable Status.

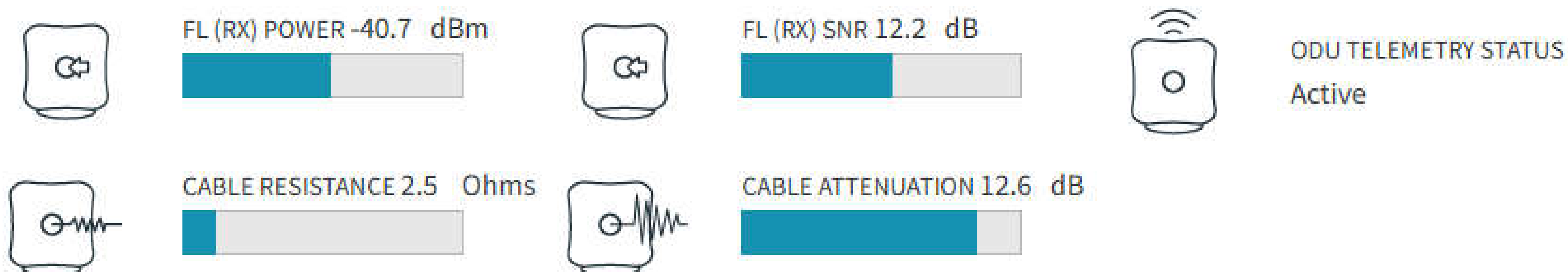


Modem/IFL Cable status

Modem state



General

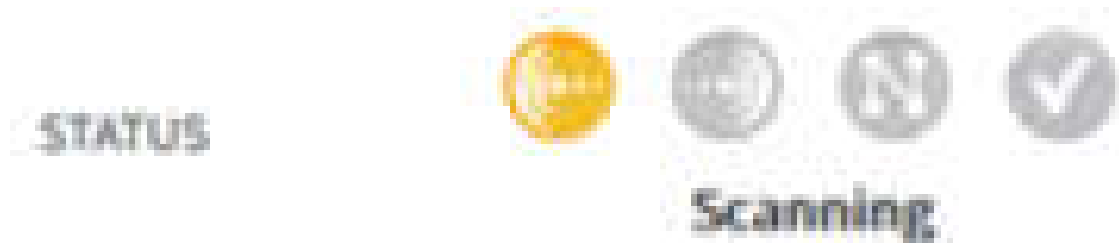


La figura illustra come dovrebbe essere la pagina di status del modem/cavo coassiale quando siete connessi.

Nella sezione Modem State è indicato lo stato del modem (STATUS), il tempo di permanenza nello stato online (ONLINE TIME) e i parametri di allineamento generali (GENERAL).

Modem/IFL Cable status

Modem state



Modem/IFL Cable status

Modem state



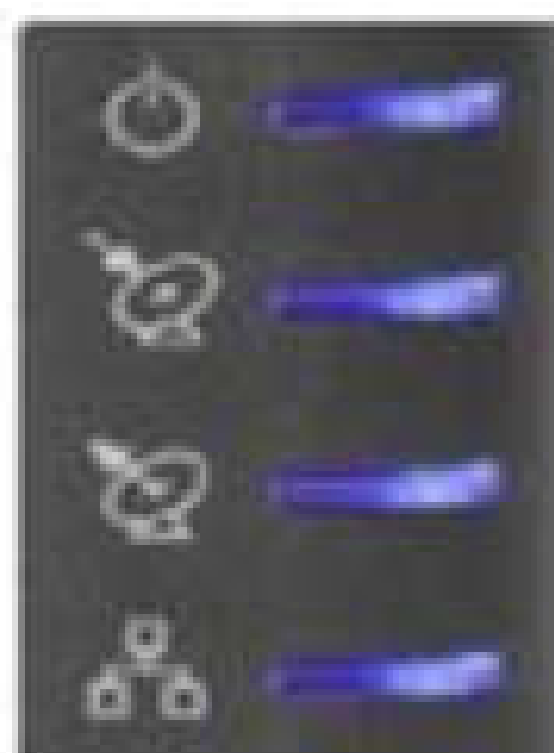
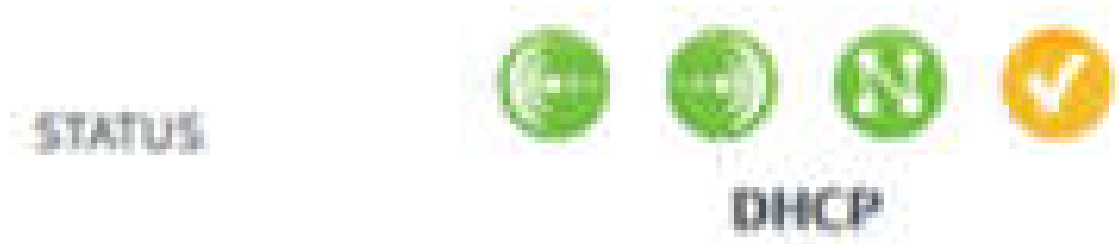
Modem/IFL Cable status

Modem state



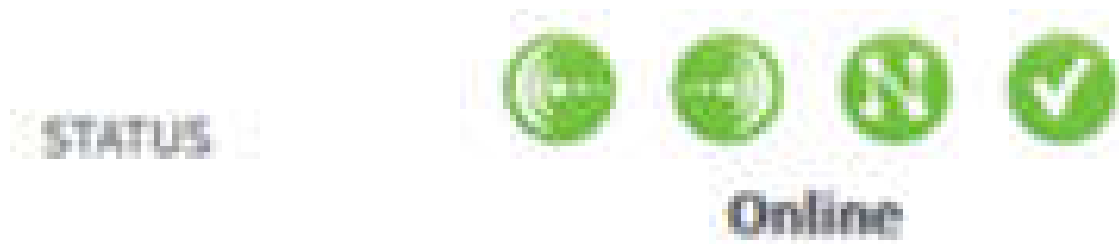
Modem/IFL Cable status

Modem state



Modem/IFL Cable status

Modem state



Problema 1: ricezione SNR

Con un segnale (Rx SNR) inferiore a 9 dB la connessione risulterà instabile o assente, in questo caso è plausibile che la parabola si sia spostata e abbia perso il puntamento.

Soluzione: Seguendo il manuale di installazione ripuntate l'antenna, in alternativa contattate l'assistenza clienti al numero **02/47931248** per richiedere l'intervento di un tecnico.

Problema 2: resistenza dei cavi

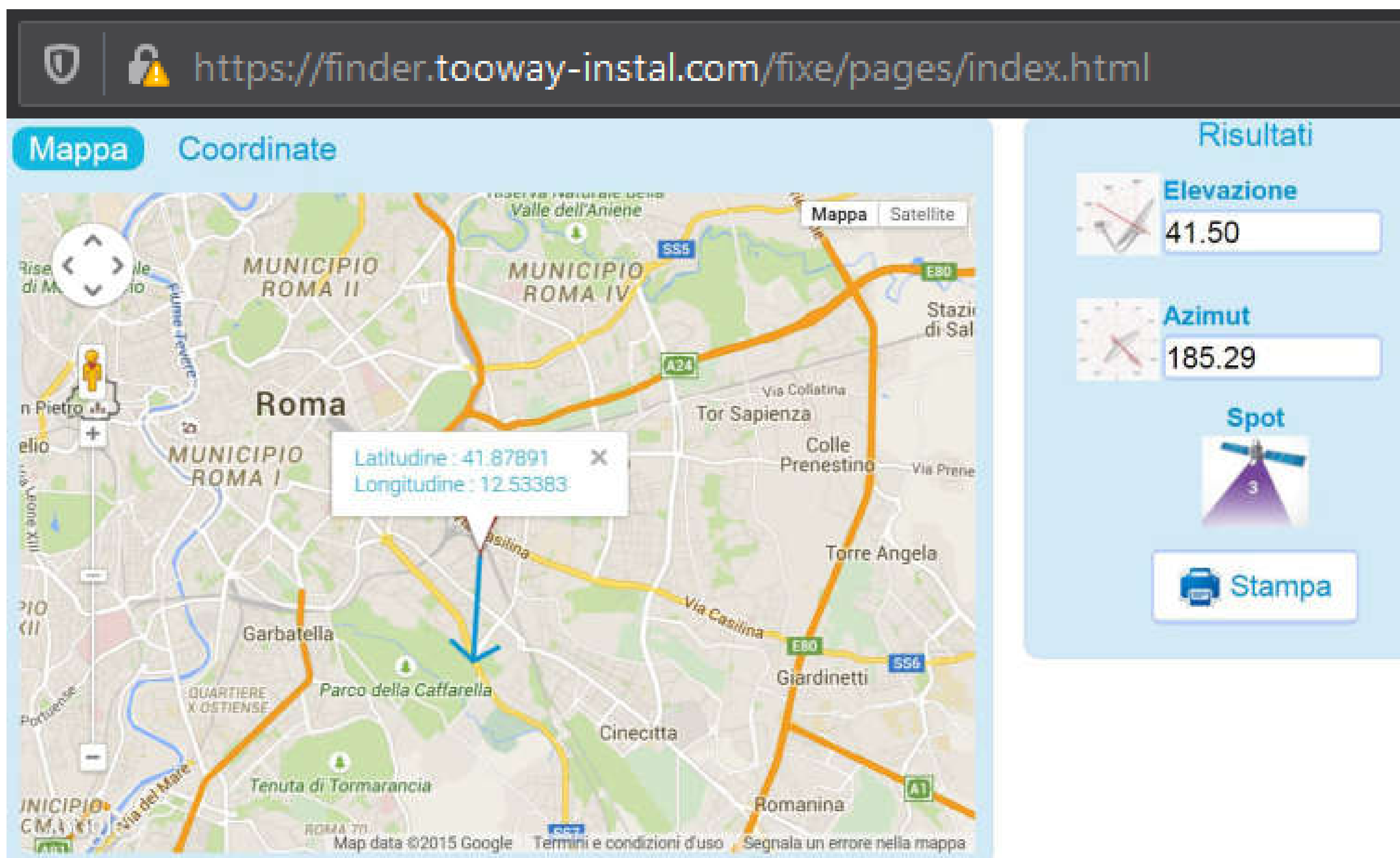
Se il cavo presenta una resistenza del cavo superiore ai 2 ohm il sistema non sarà performante come da specifiche, o non sarà in grado di allinearsi correttamente.

Soluzione: Sostituire il cavo coassiale secondo le specifiche presenti a pag. 6 della Guida all'installazione.

Problema 3: mancanza di comunicazione ODU

Se i parametri sopra elencati rispettano le specifiche esposte potrebbe essere necessario rilanciare la procedura di install dalla GUI o tramite il link <http://192.168.100.1/install>.

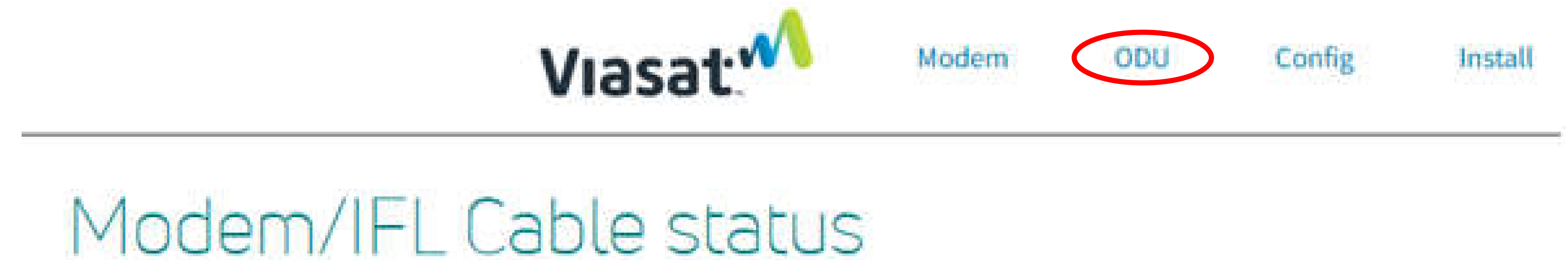
Lo spot di pertinenza può essere ricavato dal link web in calce inserendo la località: <https://finder.tooway-instal.com/fixe/pages/index.html>.



Pagina ODU

La pagina ODU ci permette di capire se ci sono problemi di collegamento col TRIA o se ci sono problemi a livello hardware del dispositivo.

La schermata è facilmente raggiungibile cliccando la scritta ODU dalla videata iniziale Modem/IFL Cable Status.



Se Il TRIA non dovesse essere collegato al modem la GUI ci mostrerà il seguente errore: In questo caso è necessario controllare l'integrità del cavo coassiale, che i connettori siano ben inseriti e non sia presente ossido negli stessi.

ODU status



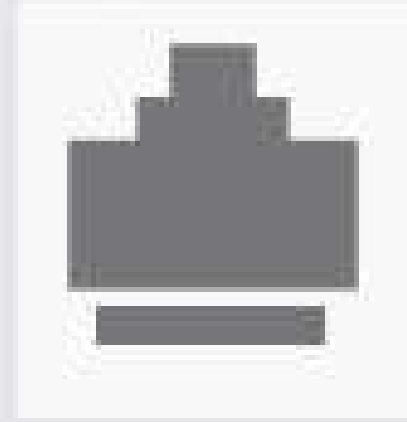
Module status

TEMPERATURE	✓	CABLE RESISTANCE	✓
WATCHDOG TIMER	✓	MICROPROCESSOR BIT	✓
RL (TX) PLL	✓	FL (RX) PLL	✓
BULLFROG VG	✓	HPA POWER SUPPLY	✓

Nella stessa pagina è possibile monitorare lo status del terminale nella sezione MODULE STATUS.

Qui sono presenti dei controlli che riportano un flag verde se il sistema risponde correttamente o una X rossa se è presente un problema. Se il controllo restituisce un esito negativo contattare l'assistenza tecnica bigblu al numero **02/47931248**.

fig.1

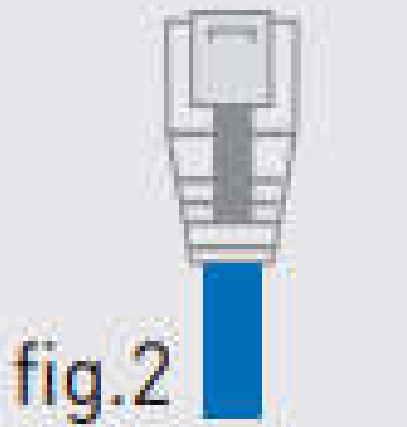


Come eseguire i consigli sopra menzionati

1. Assicurarsi che il computer sia connesso al modem via cavo Ethernet:

Il computer ha solo una presa per la connessione Ethernet ed è simile alla figura a sinistra (fig.1).

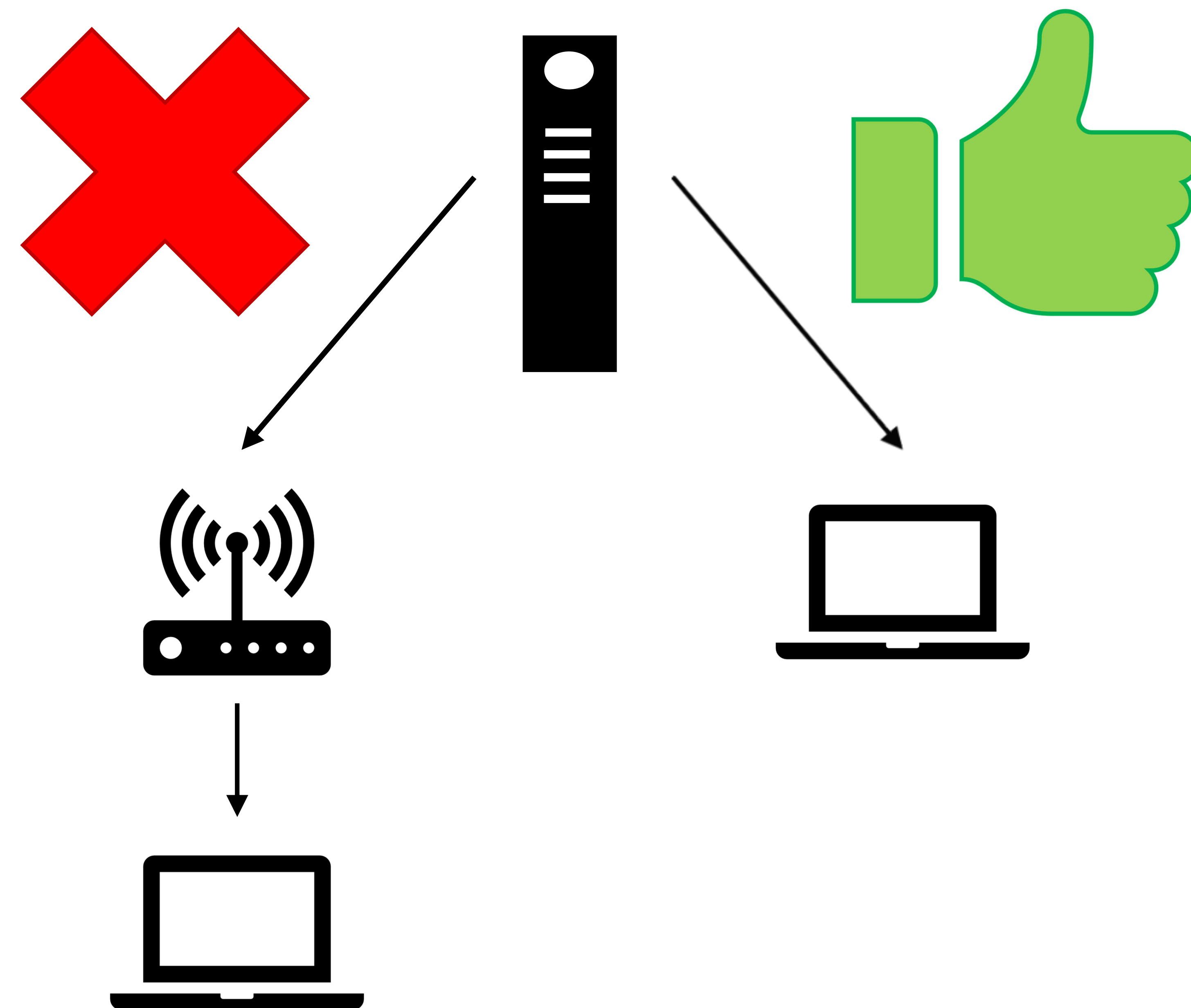
fig.2



Quindi un capo del cavo Ethernet (fig.2) sarà necessariamente connesso al computer e l'altro capo al modem Open Sky.

Cosa fare nel caso non si riesca ad aprire la pagina del modem all'indirizzo 192.168.100.1

- Assicurarsi che il computer sia connesso direttamente al modem via cavo Ethernet.
- Assicurarsi che l'ingresso LAN sia abilitato.
- Verificare che il modem sia alimentato da corrente elettrica (se le luci del modem sono spente, collegare il modem ad una presa elettrica in un'altra stanza e verificare se così si accende).
- Assicurarsi che il computer sia configurato per il DHCP.
- Verificare di aver digitato correttamente nel browser l'indirizzo: 192.168.100.1.



Abilitazione scheda ethernet LAN Windows Vista & 7

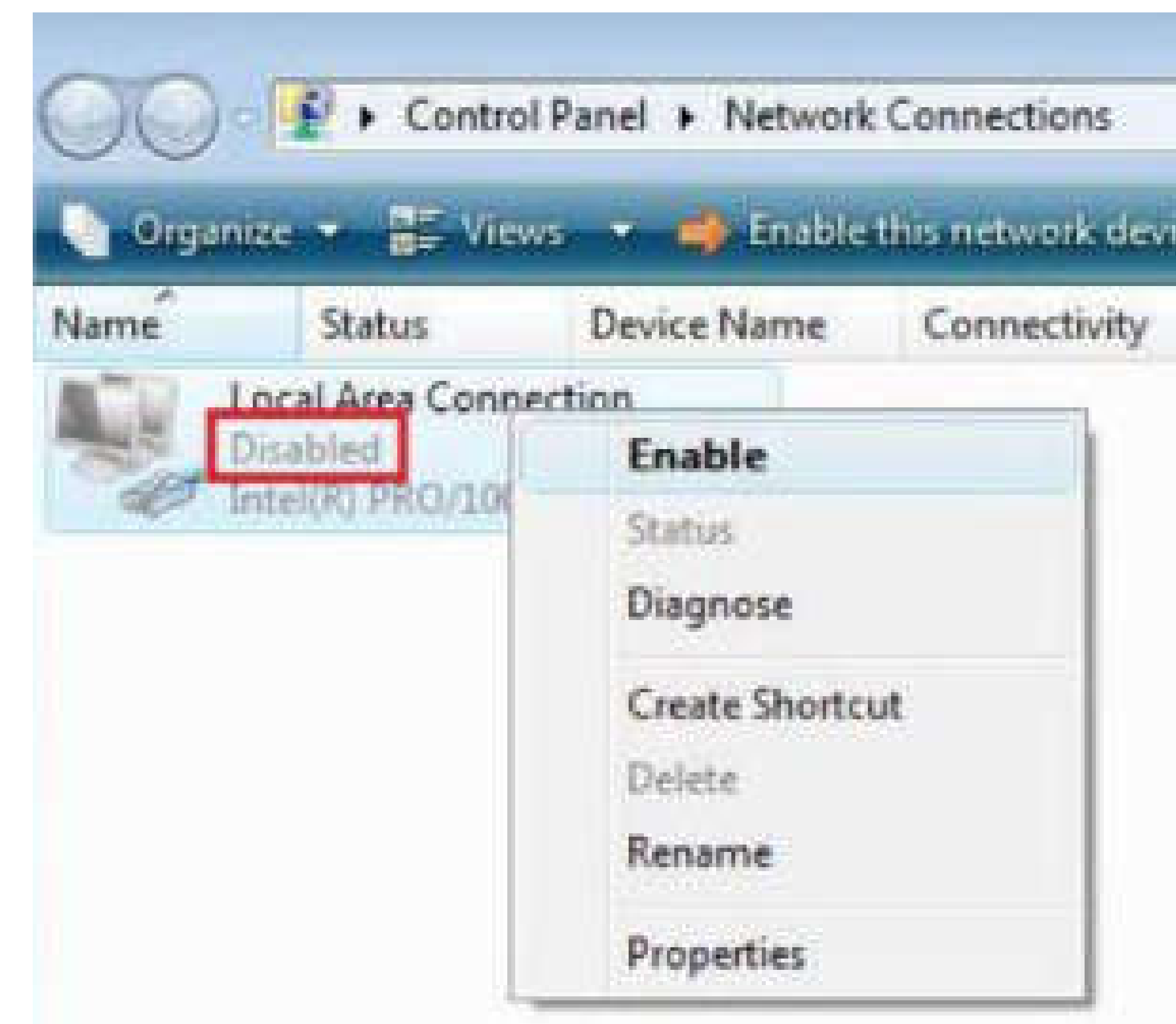
Per utenti Windows Vista/7:

- Apri / Start
- Pannello di Controllo
- Rete e Internet
- Centro Connessioni di rete e condivisioni

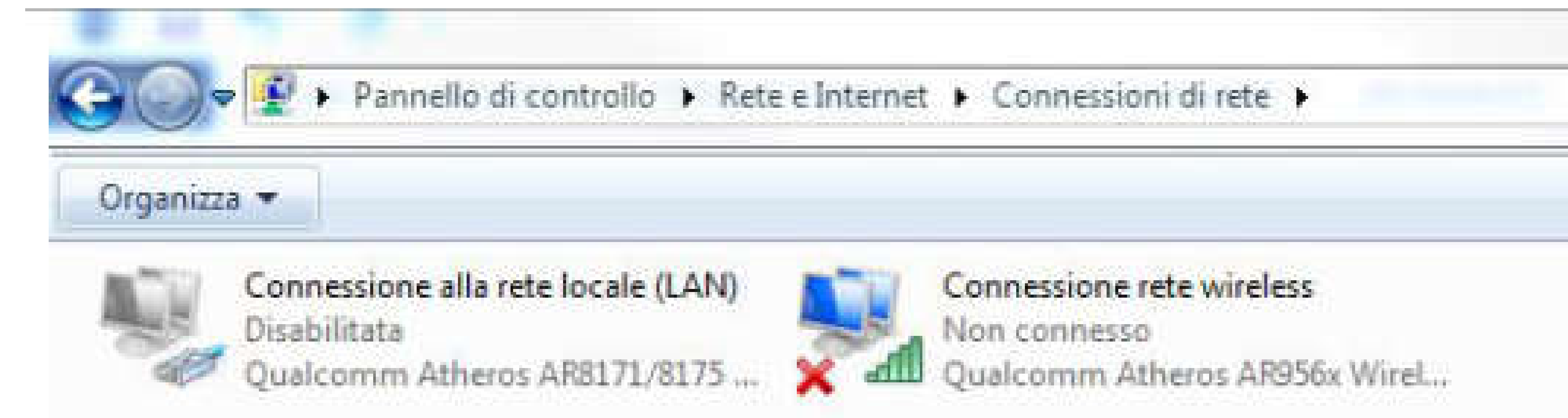
Quale versione di Windows avete?

Windows 7 – Selezionare nel pannello di sinistra Modifica impostazioni scheda.

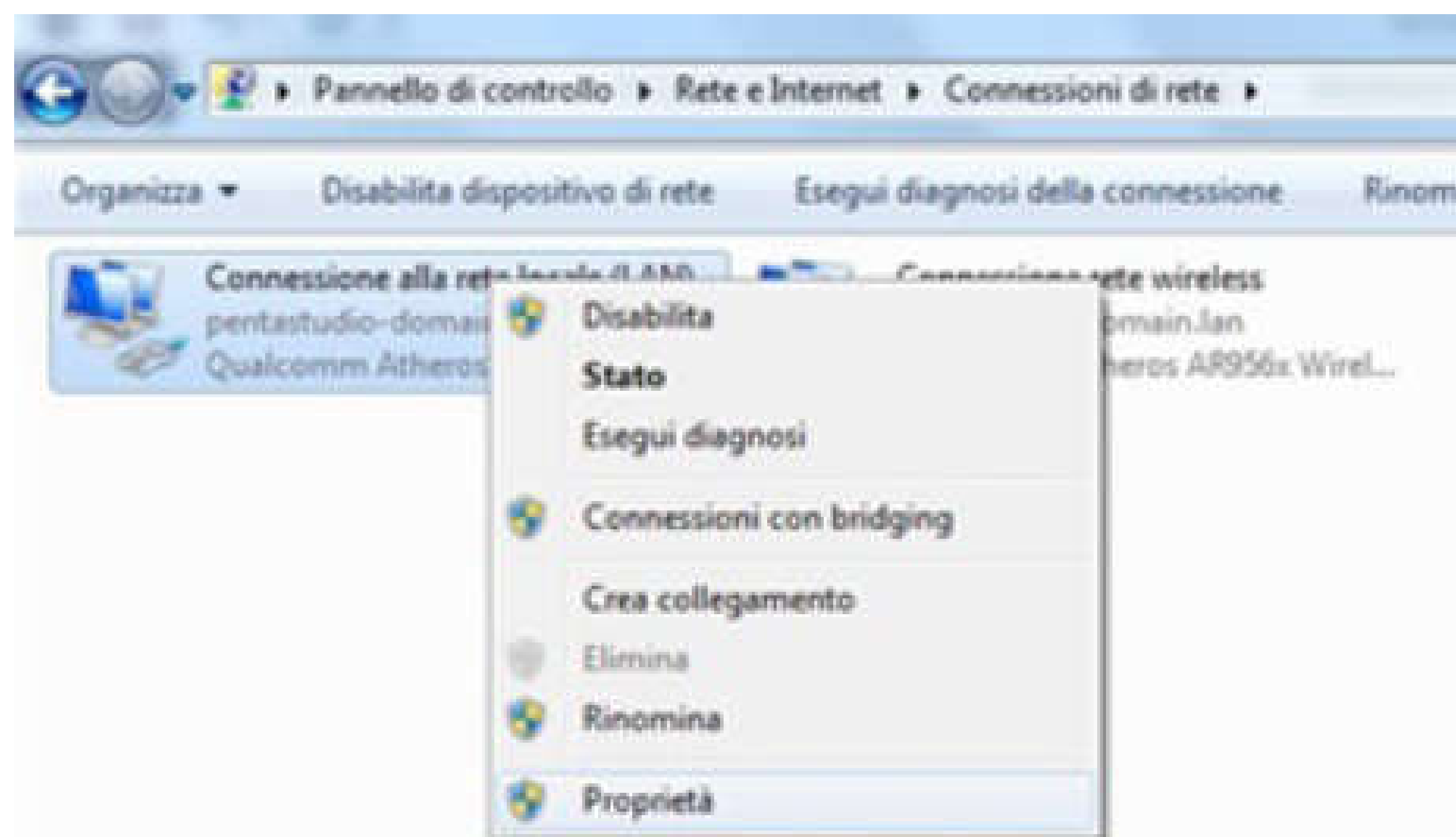
Windows Vista – Nel pannello di sinistra selezionare Gestione delle connessioni di rete.



Questo percorso porta alla pagina Connessioni di rete. Dopo che il modem è stato collegato con il cavo Ethernet dovrete riuscire a vedere l'icona LAN come illustrato a lato.



Se risulta disabilitato come mostrato in figura cliccare con il tasto destro sull'icona e selezionare «**Abilita**». Questo abiliterà la connessione «**LAN**» e dopo pochi secondi dovrete avere la connessione con il modem. **Controllare sempre che il modem sia accesso quando procedete con questa verifica.**



Utenti Windows Vista & 7

Apri o Start > Pannello di Controllo > Rete ed Internet > Centro di connessioni di rete e condivisioni > Modifica impostazioni scheda.

Cliccare con il tasto destro su «LAN» e nel menu a tendina selezionare «Proprietà».

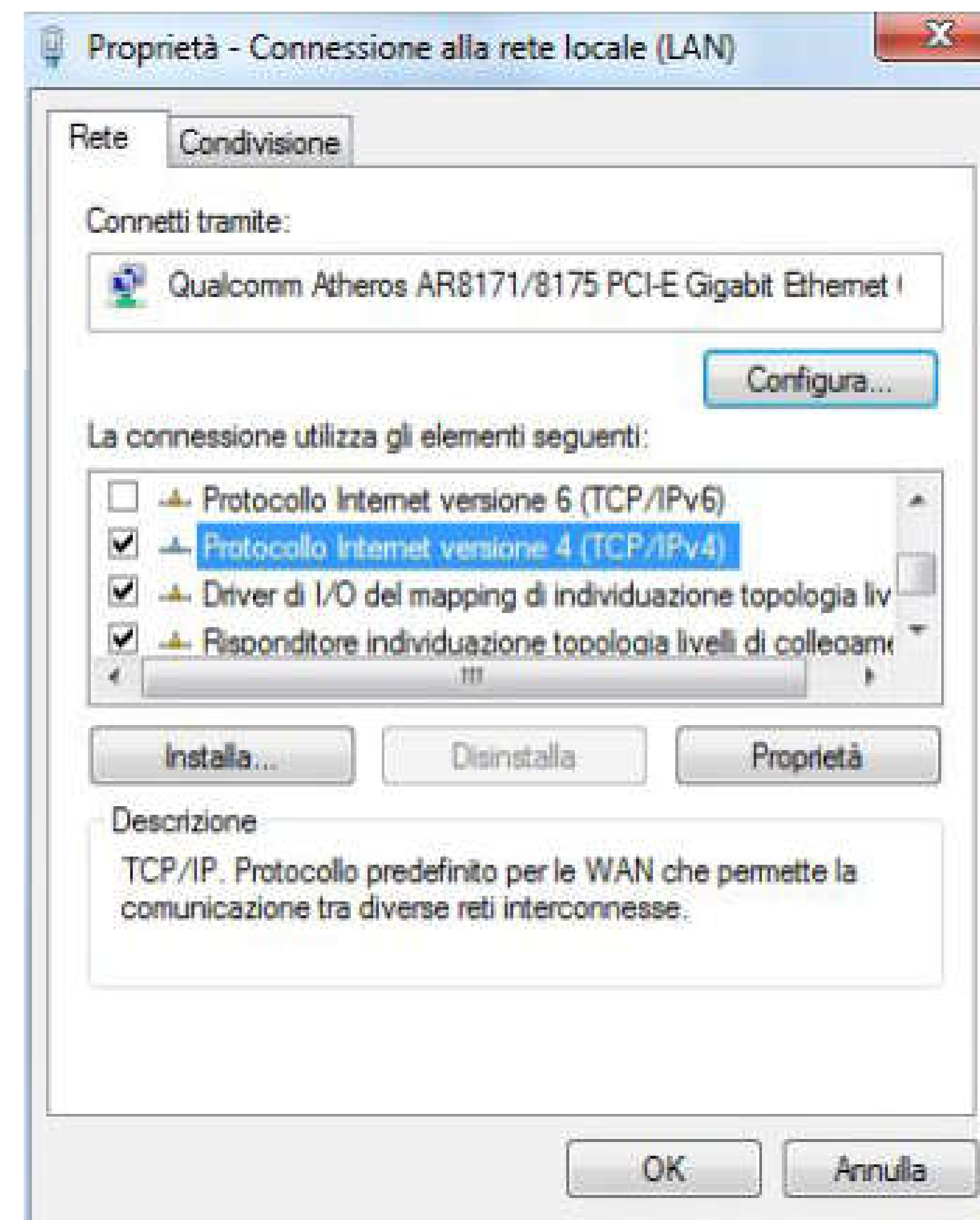
Nota: Se non avete un'icona «LAN» verificare che le estremità del cavo siano correttamente inserite nel modem tooway e nel vostro computer. Controllate sempre che il modem sia acceso.

Si aprirà la finestra delle proprietà della «LAN».

Tra le voci dell'elenco: «**La connessione utilizza gli elementi seguenti:**» selezionate l'opzione «**Protocollo Internet Versione 4 (TCP/IPv4)**» quindi selezionate «Proprietà».

Adesso dovrete verificare che le voci «**Ottieni automaticamente un indirizzo IP**» e «**Ottieni automaticamente un indirizzo DNS**» siano entrambe selezionate.

Chiudere entrambe le finestre cliccando su «OK» e riavviare il PC.



Quale versione di Windows avete?

Windows 7 – Selezionare nel pannello di sinistra

Modifica impostazioni scheda.

Windows Vista – Nel pannello di sinistra

selezionare Gestione delle connessioni di rete.



Windows Vista™



Windows® 7

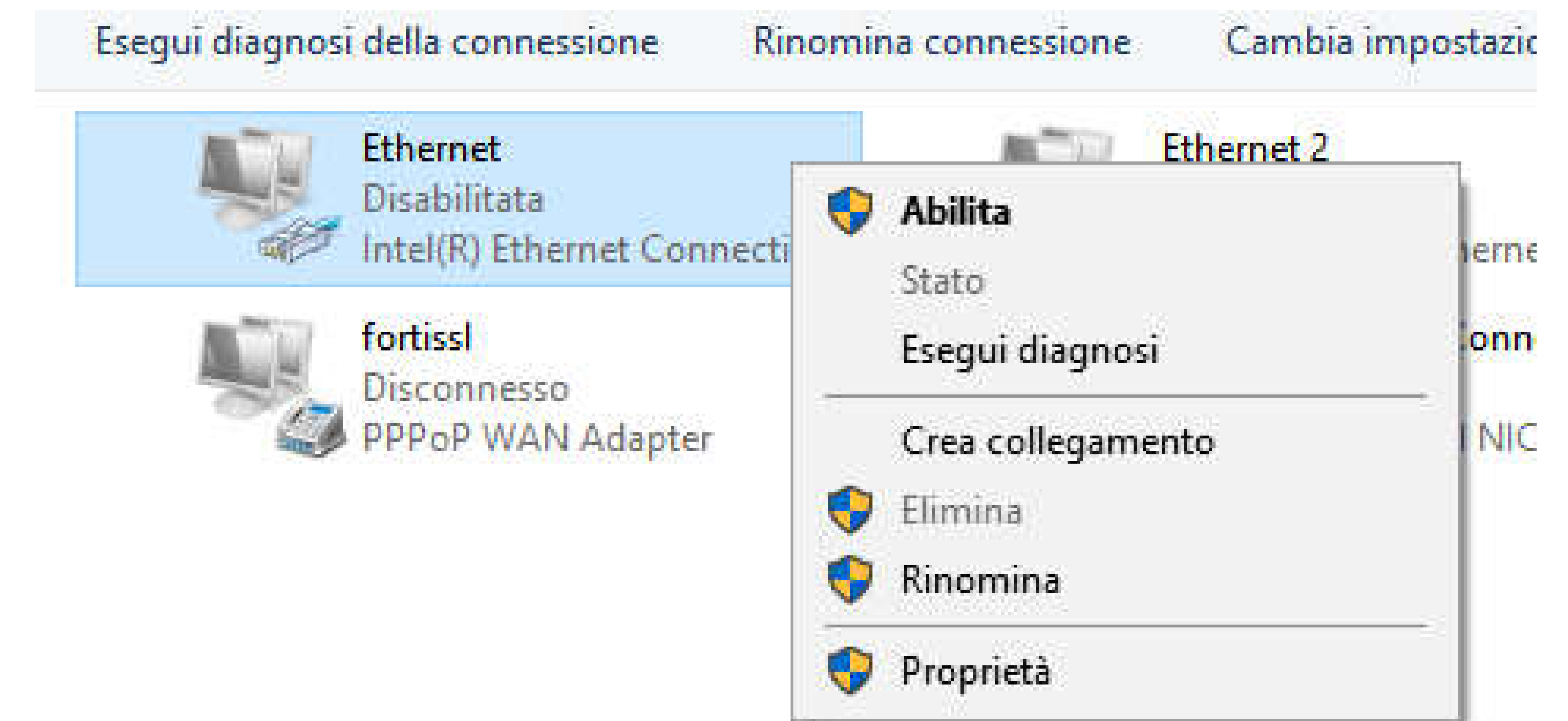
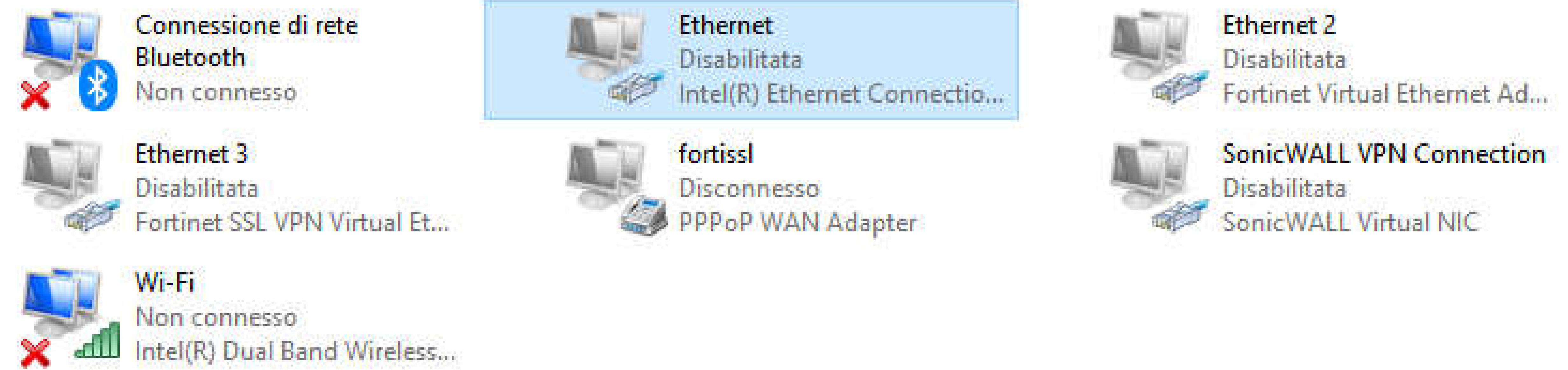
Abilitazione scheda Ethernet Windows 10

Per utenti Windows 10:

- Start
- Impostazioni (⚙)
- Rete e Internet
- Centro Connessioni di rete e condivisioni

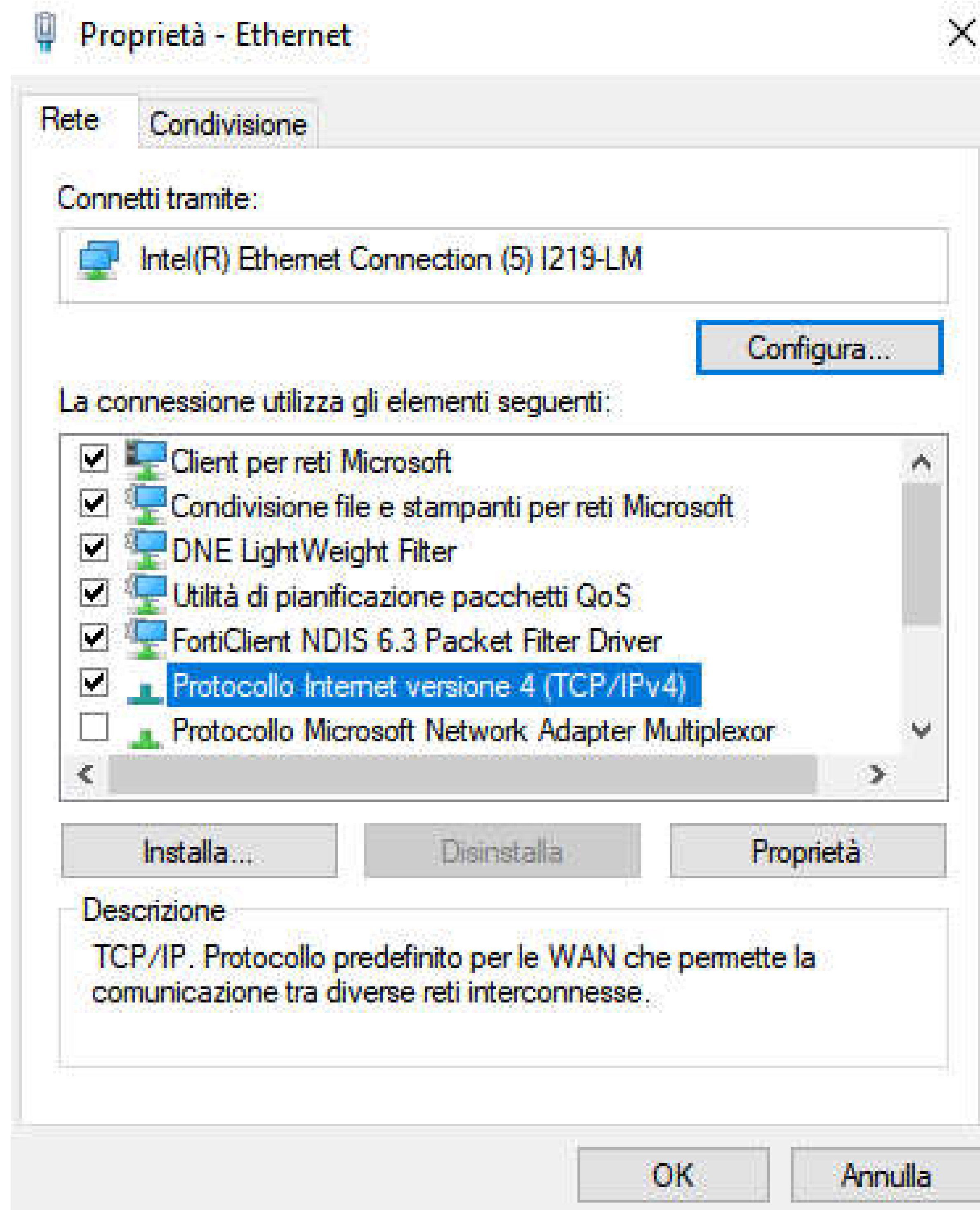
Questo percorso porta alla pagina Connessioni di rete. Dopo che il modem è stato collegato con il cavo Ethernet dovreste riuscire a vedere l'icona Ethernet come illustrato a lato.

Se risulta disabilitato come mostrato in figura cliccare con il tasto destro sull'icona e selezionare «**Abilita**». Questo abiliterà la connessione «**Ethernet**» e dopo pochi secondi dovreste avere la connessione con il modem. **Controllare sempre che il modem sia acceso quando procedete con questa verifica.**



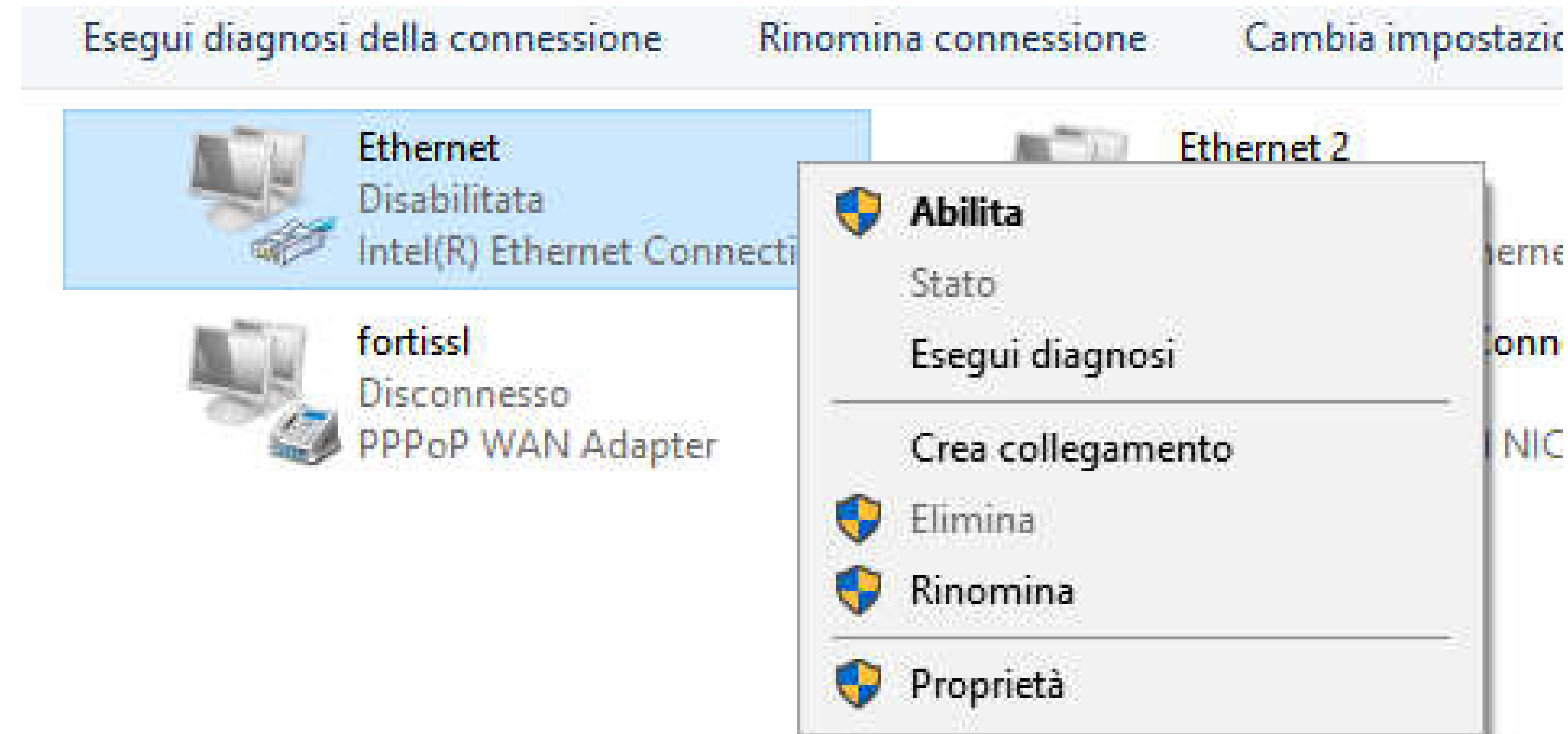
Utenti Windows 10

- Start
- Impostazioni (⚙️)
- Rete e Internet
- Centro Connessioni di rete e condivisioni
- Modifica impostazioni scheda



Cliccare con il tasto destro su «**Ethernet**» e nel menu a tendina selezionare «**Proprietà**».

Nota: Se non avete un'icona «**Ethernet**» verificare che le estremità del cavo siano correttamente inserite nel modem tooway e nel vostro computer. Controllate sempre che il modem sia acceso.



Si aprirà la finestra delle proprietà della LAN. Tra le voci dell'elenco: «**La connessione utilizza gli elementi seguenti:**» selezionate l'opzione «**Protocollo Internet Versione 4 (TCP/IPv4)**» quindi selezionate «**Proprietà**».

Adesso dovrete verificare che le voci «**Ottieni automaticamente un indirizzo IP**» e «**Ottieni automaticamente un indirizzo DNS**» siano entrambe selezionate.

Chiudere entrambe le finestre cliccando su «**OK**» e riavviare il PC.