

Podręczny poradnik klienta ASTER

TELEFON

Wystąpił problem - co robić?

Jeżeli wystąpiły problemy w odbiorze usługi to przed zwróceniem się do ASTER należy zapoznać się z poniższymi wskazówkami.

Proste czynności i drobne zmiany mogą szybko wyeliminować problem i przywrócić poprawne funkcjonowanie.

1. Jeżeli zanik lub pogorszenie jakości usługi nastąpiło po przeprowadzeniu prac porządkowych w mieszkaniu, należy sprawdzić czy nie nastąpiło przypadkowe rozłączenie instalacji.

2. Jeżeli problem powstała w wyniku ingerencji w elementy sieci telewizji kablowej – należy spróbować przywrócić stan poprzedni.

3. Należy zapoznać się z listą najczęściej spotykanych problemów i sposobów ich rozwiązania. Jeżeli żaden ze sposobów nie pomoże w rozwiązaniu problemu, należy skontaktować się z infolinią ASTER lub zgłosić problem poprzez elektroniczny system zgłaszania problemów (eBOK) na stronie: www.aster.pl/ebok.

Najczęściej spotykane problemy i sposoby ich rozwiązania

Brak sygnału w telefonie

Brak sygnału telefonicznego może być spowodowany między innymi: brakiem zasilania modemu, problemami z zalogowaniem się modemu do sieci, problemem na instalacji między modemem, a aparatem telefonicznym.

Sprawdzenie zasilania modemu:

1. Sprawdź, czy na modemie świeci się dioda Power. Jeśli dioda się świeci, przejdź do sprawdzenia poprawności zalogowania się modemu do sieci. Jeśli dioda nie świeci się, przejdź do następnego punktu.
2. Sprawdź docięnięcie kabla zasilającego do gniazda w modemie (najlepiej wyjąć i włożyć ponownie przewód zasilający do gniazda).
3. Sprawdź, czy przyczyną braku zasilania nie jest podłączenie modemu do wyłączonej listwy zasilającej – wyłączając listwę np. po skończonej pracy przy komputerze, modem mógł zostać pozbawiony zasilania.
4. Jeśli powyższe działanie nie przyniesie rezultatu i dioda Power nadal nie świeci się, zgłoś problem do ASTER.
5. Jeśli gniazdo w modemie jest uszkodzone, zgłoś problem do ASTER. Konieczna będzie wizyta technika.
6. Modem nie powinien być ściśle zamknięty, aby ciepło mogło być z niego swobodnie odprowadzane. Lekkie nagrzewanie się modemu jest całkowicie normalne. Jeśli modem lub zasilacz zbyt szybko się nagrzewa, zgłoś problem do ASTER - konieczna będzie wizyta naszego technika.

Sprawdzenie poprawności zalogowania się modemu:

1. Sprawdź, które z diod świecą się. Dla modemów telefonicznych powinny stale świecić się następujące diody:
 - TERAYON: Power, Cable,
 - ARRIS: Power, DS, US, Online
 - WEBSTAR: Power, Cable
 - AMBIT: Pwr, Recv, Send, Ready
2. Diody te sygnalizują poprawne zalogowanie modemu do sieci. W przypadku migania lub całkowitego braku aktywności wymienionych diod upewnij się, że do modemu jest poprawnie podłączony biały kabel koncentryczny - spróbuj odkręcić końcówkę kabla (tzw. złącze typu „F”) od modemu i ponownie ją przykręcić.

3. Spróbuj również wykonać reset prądowy modemu tzn. odłączyć go od zasilania na kilka sekund i ponownie podłączyć.
4. Jeśli powyższe działania nie przyniosą rezultatu i na modemie nadal nie świecą się diody wymienione w pkt.1 zgłoś problem do ASTER.

Sprawdzenie poprawności podłączenia aparatu telefonicznego:

1. Sprawdź czy skrętka telefoniczna jest na pewno podłączona do gniazda oznaczonego jako Line 1. Zdarza się, że modem, na przykład przy okazji porządków lub remontu, zostaje przepięty do gniazda Line 2.
2. Sprawdź reakcję diody LINE 1 na podniesienie słuchawki. Dioda ta dla modemów TERAYON, ARRIS, AMBIT powinna przy odłożonej słuchawce świecić się światłem ciągłym, a przy podniesionej słuchawce mrugać. Dla modemu WEBSTAR przy odłożonej słuchawce dioda LINE 1 nie świeci się, przy podniesionej zapala się.
3. Brak reakcji diody na podniesienie słuchawki świadczy najczęściej o uszkodzonej instalacji telefonicznej między modemem i aparatem (np. uszkodzenie złącza, rozgałęźnika, skrętki) lub o uszkodzonym aparacie. Spróbuj podpiąć aparat bezpośrednio do modemu do Line 1 z pominięciem wszelkich dodatkowych elementów instalacji (typu gniazda, przedłużacze, rozgałęźniki).
4. Mruganie diody LINE 1 przy odłożonej słuchawce (lub świecenie dla modemu WEBSTAR) świadczy o zwarciu na instalacji między modemem i aparatem lub o uszkodzonym aparacie. Postępuj jak w punkcie 3.
5. Gdy sygnału nadal nie ma, przyczyną może być wadliwy aparat. Jeśli posiadasz inny aparat telefoniczny, spróbuj podłączyć go bezpośrednio do modemu i zobaczyć czy jest sygnał. Jeśli sygnału na drugim aparacie również nie ma, zgłoś problem do ASTER.
6. Jeśli nie masz możliwości podłączenia drugiego aparatu postaraj się sprawdzić ten, który posiadasz. Możesz to zrobić w serwisie lub poprzez podłączenie go do innej linii (np. sąsiada, w pracy). Jeśli jesteś pewny, że aparat funkcjonuje prawidłowo zgłoś problem do ASTER.

Słaba jakość połączenia – zakłócenia

1. Upewnij się, że aparat telefoniczny (baza w przypadku aparatu bezprzewodowego) lub modem nie stoją zbyt blisko (mniej niż 20cm) innych urządzeń elektrycznych (zwłaszcza telewizora i komputera). Spróbuj przesunąć modem i aparat i obserwuj, czy jakość połączenia poprawia się.
2. Spróbuj wykonać reset prądowy modemu tzn. odłączyć go od zasilania na kilka sekund i ponownie podłączyć. Jeśli posiadasz aparat bezprzewodowy, zrób to samo z bazą aparatu.
3. Jeśli problem nie ustąpił, podłącz aparat bezpośrednio do modemu z pominięciem wszelkich dodatkowych elementów instalacji (typu gniazda, przedłużacze, rozgałęźniki).
4. Jeśli nadal nie ma poprawy, przyczyną może być wadliwy aparat. Przydatne jest wtedy podłączenie innego aparatu telefonicznego do modemu lub sprawdzenie aparatu, który

posiadasz. Wizyta naszego technika może być płatna, jeśli przyczyną okaże się niesprawny aparat.

5. Jeśli jesteś pewny, że aparat jest sprawny, zgłoś problem do ASTER.

Słaba jakość połączenia – niski poziom głośności

1. Sprawdź, czy w aparacie jest regulacja głośności. Jeśli jest, zwiększ poziom głośności.
2. Upewnij się, że niski poziom głośności nie wynika z wadliwego działania aparatu. Wizyta naszego technika może być płatna, jeśli przyczyną okaże się być niesprawny aparat.
3. Po potwierdzeniu sprawności aparatu, zgłoś problem do ASTER.

Nie działa wyłączenie prezentacji własnego numeru (CLIR)

Jeśli Twój numer prezentuje się u innych abonentów, a wykupiłeś usługę wyłączenia prezentacji własnego numeru, zgłoś problem do ASTER.

Nie działa prezentacja numeru wywołującego (funkcja CLIP)

1. Jeśli numer nigdy nie wyświetlał się na Twoim aparacie, sprawdź, czy aparat na pewno obsługuje funkcję prezentacji numeru (konieczna jest obsługa prezentacji w systemie FSK). Informacje takie znajdują się w instrukcji obsługi aparatu. Nie każdy aparat z wyświetlaczem obsługuje funkcję prezentacji numeru.
2. Jeśli na wyświetlaczu nie pojawiają się żadne informacje (np. wybierany numer, czas połączenia), przyczyną może być niesprawny wyświetlacz lub brak baterii zasilających wyświetlacz. Upewnij się, że aparat jest sprawny a baterie świeże.
3. Sprawdź poprawność działania aparatu telefonicznego lub podłącz inny aparat telefoniczny z obsługą CLIP FSK do linii ASTER. Jeśli jesteś pewny, że Twój aparat jest sprawny, zgłoś problem do ASTER.

Zapomniane hasło do blokady połączeń wychodzących przez abonenta

Zgłoś problem do ASTER. Twoje hasło w ciągu kilku dni zostanie ustawione na standardowe hasło: 1111.

Blokada połączeń wychodzących przez operatora

Jeśli uważasz, że blokada założona na centrali jest niezgodna z blokadą zamówioną przez Ciebie, zgłoś problem do ASTER

Usługi dodatkowe ustawiane kodem z klawiatury

Jeśli po wpisaniu kodu danej usługi (np. *55* dla usługi budzenia) usłyszysz zajętość, oznacza to, że prawdopodobnie usługa ta jest nieaktywna na centrali. Zgłoś problem do ASTER.

Problemy z połączeniami przychodzącymi

1. Jeśli nie można do Ciebie dodzwonić się tylko od jednego konkretnego operatora, a od innych można, przyczyną jest najprawdopodobniej brak otwartej numeracji u tamtego operatora. Osoba próbująca dodzwonić się do Ciebie, powinna zgłosić problem do swojego operatora.
2. Jeśli masz sygnał w słuchawce, a osoba dzwoniąca do Ciebie ma objaw taki, jakbyś nie podnosił słuchawki, sprawdź poprawność działania dzwonka w Twoim aparacie.
3. Jeśli masz sygnał w słuchawce, ale nie może do Ciebie się nikt dodzwonić (osoby słyszą sygnał zajętości, komunikat o uszkodzonej linii itp.), problem zgłoś do ASTER.
4. Jeśli problem z dodzwonieniem występuje okresowo, przed zgłoszeniem problemu do ASTER, zaobserwuj, z jakich sieci nie można się do Ciebie dodzwonić oraz o jakiej porze dnia. Przydatne bywają przykładowe godziny nieudanych połączeń i numery, z których próbowano się do Ciebie dodzwonić.

Brak możliwości połączenia na żaden numer

Jeśli po wybraniu pierwszej cyfry występuje sygnał zajętości, przyczyną jest najprawdopodobniej ustawione na Twoim aparacie wybieranie impulsowe. Wybieranie impulsowe na aparacie telefonicznym oznaczone jest najczęściej za pomocą litery P lub słowa „Pulse”. Wybieranie impulsowe jako wolniejsze i mniej doskonałe od wybierania tonowego jest obecnie bardzo rzadko wykorzystywane. W sieci ASTER nie można z jego pomocą nawiązać połączenia.

1. Sprawdź czy aparat jest ustawiony w tryb wybierania tonowego. Wybieranie tonowe oznaczone jest najczęściej za pomocą litery T lub słowa „Tone”. W niektórych aparatach ustawiane jest za pomocą specjalnego kodu wpisywanego z klawiatury (sekwencja zależna od producenta i typu aparatu). Jeśli nie widzisz przełącznika, ustaw wybieranie tonowe zgodnie z instrukcją obsługi Twojego aparatu.
2. Upewnij się, że aparat rzeczywiście pracuje w trybie tonowym. Często, mimo ustawienia aparatu zgodnie z instrukcją, w wyniku uszkodzenia aparatu, nadal pracuje on w trybie impulsowym.
3. Rodzaj wybierania możesz określić przysłuchując się reakcji aparatu na naciśnięcie przycisku (najlepiej 8 lub 9). Podnieś słuchawkę i naciśnij przycisk.
4. Jeśli w słuchawce usłyszysz ton trwający tak długo, jak długo wciśnięty jest przycisk, oznacza to, że ustawione jest wybieranie tonowe. Zgłoś wtedy problem do ASTER.
5. Jeśli usłyszysz charakterystyczny terkot lub nie słyszysz w słuchawce reakcji na naciśnięcie przycisku, oznacza to, że aparat pracuje w trybie impulsowym lub jest uszkodzony.

Komunikat o błędnym numerze.

Jeśli po wybraniu numeru usłyszysz w słuchawce komunikat o tym, że połączenie nie może być zrealizowane:

1. Sprawdź, czy poprawnie wybrałeś numer lub wybierz go ponownie.
2. Sprawdź, czy na wybierany numer można dodzwonić się z sieci innego operatora. Jeśli od innych operatorów również nie można się dodzwonić, przyczyna nie leży po stronie ASTER. Często numery pobierane z Internetu lub książek telefonicznych są nieaktualne.
3. Jeśli od innego operatora dodzwaniaasz się na pożądaną numer, zgłoś problem do ASTER.

Problemy z wysyłaniem faksu

1. Sprawdź poprawność wybieranego numeru.
2. Jeśli nie możesz wysłać faksu na żaden numer (połączenie nie jest w ogóle nawiązywane), sprawdź czy faks jest ustawiony w tryb wybierania tonowego - postępowanie jak w przypadku problemu: „Brak możliwości połączenia na żaden numer”.
3. Jeśli faks jest ustawiony w tryb wybierania tonowego, spróbuj wybrać numer docelowy, poczekaj do momentu zgłoszenia się faksu po stronie odbiorczej i dopiero wtedy rozpocznij transmisję.

Problemy ze zrywaniem transmisji

1. Sprawdź poprawność działania faksu (na przykład podłączając go innej linii abonenckiej).
2. Jeśli jesteś pewny, że faks działa prawidłowo, przed zgłoszeniem problemu do ASTER przygotuj następujące dane: model faksu, numery, z którymi występują problemy, wyświetlane komunikaty. Opisz również jak często następuje zrywanie transmisji (np. udaje się jeden raz na kilka prób) oraz zaznacz, czy problemy występują podczas odbierania, czy wysyłania faksów.