



سیستم مدیریت کیفیت

بررسی خطاهای مربوط به Broadband Connection



تصویب کننده:	تایید کننده: معاون پشتیبانی مشترکین	تهیه کننده: مدیر پشتیبانی مشترکین
شماره ویرایش:	تاریخ تهیه اولیه :	کد سند :



فهرست موضوعات

<u>صفحه</u>	<u>موضوع</u>
۴ Error 651 یا Error 678 -1	
۴ Error 769 -2	
۵ Error 691 -3	
۵ Error 721 -4	
۶ Error 619.738.718 -5	



بررسی Error های مربوط به Broadband Connection

چنانچه شما بوسیله Broadband Connection به اینترنت وصل می شوید هنگامی که کانکت نمی شوید یک Error عددی به شما می دهد که در زیر تعدادی از این Error ها را بررسی می کنیم:

1- Error 651 یا Error 678

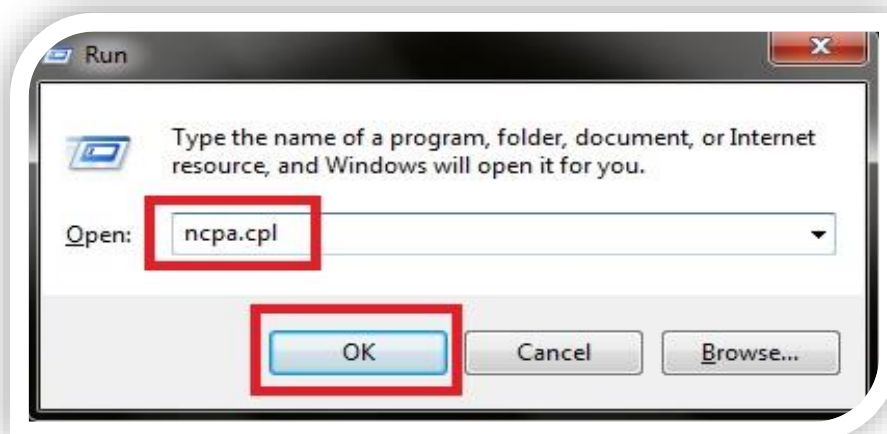
ابتدا چراغ لینک مودم را مورد بررسی قرار دهید. چنانچه چراغ لینک ثابت نبود، مواردی که در بخش مربوطه توضیح داده شد را بررسی کنید و اگر لینک ثابت بود تنظیمات مودم را چک نمایید. به منظور رفع ERROR 678 در ویندوز XP و یا ERROR 651 در ویندوزهای VISTA به بعد موارد زیر را می بایست مد نظر قرار دهید:

در مورد مودم های USB ابتدا کابل USB جابجا شود اگر مشکل حل نشد درایور مودم مجدداً نصب شود.
از نصب صحیح کارت شبکه مربوط به اتصال مودم اطمینان پیدا کنید

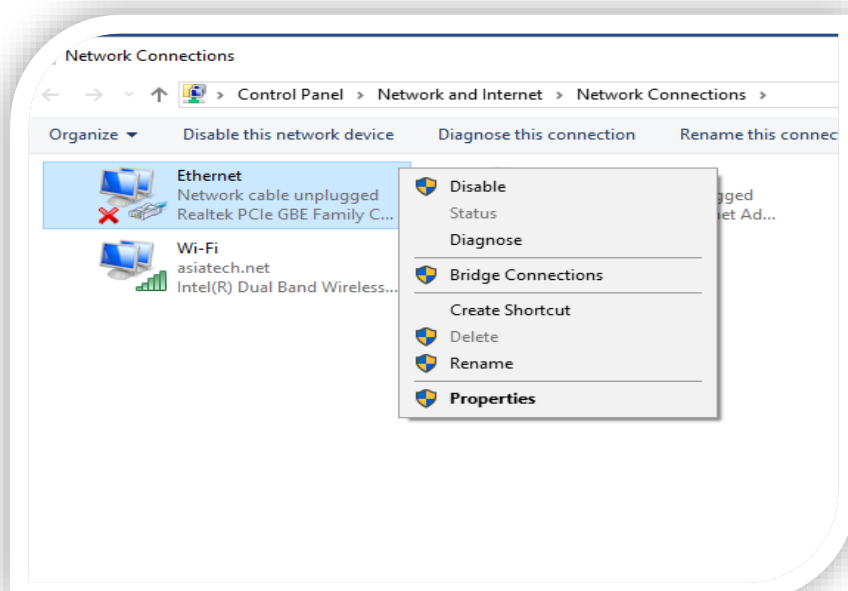
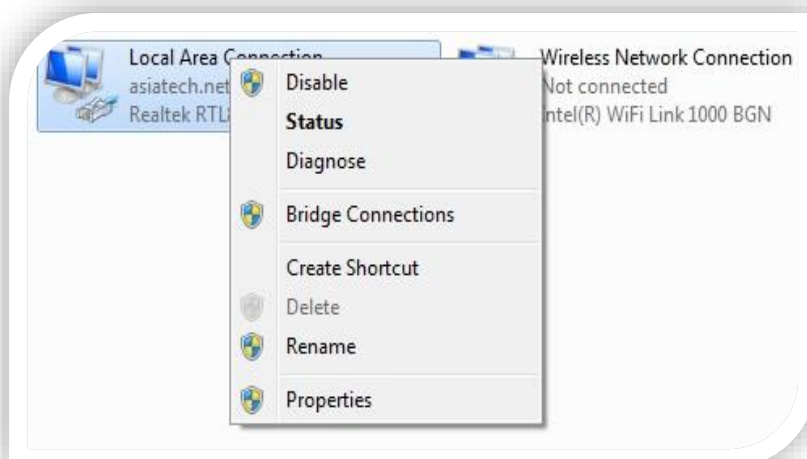
2- Error 769

این Error به دو دلیل برای شما ظاهر می شود:

- درایور کارت شبکه نصب نیست. که مثلاً ممکن است مشترک ویندوز عوض کرده باشد و در ویندوز جدید درایور شناخته نشده باشد.
در این حالت باید درایور کارت شبکه را نصب نمایید.
- کارت شبکه غیر فعال است: کارت شبکه را فعال کنید.
به منظور بررسی فعال بودن کارت شبکه، اقدامات ذیل را انجام دهید:
- ابتدا وارد control panel و صفحه ای که connection اینترنت در آن قرار دارد شوید. برای سهولت در دستیابی به این صفحه میتوانید کلیدهای ویندوز و R را همزمان زده تا صفحه زیر برایتان باز شود و در صفحه باز شده عبارت ncpa.cpl را تایپ کرده و Enter کنید.



- در صفحه باز شده، بر روی کانکشنی که برای دسترسی به اینترنت ایجاد کرده اید، کلیک چپ کرده و به اولین گزینه دقت کنید. در صورتیکه کارت شبکه شما فعال باشد، اولین گزینه میبایست عبارت Disable باشد. در صورتیکه اولین گزینه عبارت Enable باشد، بیانگر این مطلب است که کارت شبکه شما فعال نیست و میبایست بر روی این گزینه کلیک نمایید تا کارت شبکه شما فعال شود.



در صورتیکه کارت شبکه شما دچار مشکل است، میتوانید "راهنمای نصب کارت شبکه" را مطالعه نمایید.

Error 691 -3

این مشکل به چند دلیل ممکن است رویداده باشد :

- پسوردی که برای خط ADSL در کانکشن وارد کرده اید، اشتباه بوده است.
 - شما از محل دیگر و شماره رانژه دیگری اقدام به کانکت شدن به سرویس ADSL خود نمود اید.
- در صورتیکه این ERROR را مشاهده کردید ابتدا کانکشن را باز کنید و Username و Password را چک کنید. اگر مشکل حل نشد، یک کانکشن جدید بسازید.

Error 721 -4

این مورد مربوط به مودم های Usb می باشد که تنظیمات Vpi و Vci به درستی ست نشده است و بایستی دستی ست شود.



Error 619.738.718 -5

این ارور ها مربوط به تجهیزات آسیاتک می باشد و کاربر لازم می باشد صبوری نماید. در ادامه در صورت عدم رفع مشکل می توانید با بخش پشتیبانی تماس حاصل نمایید.