

BEM VINDO À TKNET



TEM MUITO MAIS.

Para manter sua alta velocidade, você precisa seguir algumas orientações. Siga as instruções abaixo antes de ligar para o nosso Suporte Técnico:

DICAS

- 1 - Procure deixar seus equipamentos desligados da energia elétrica sempre que não estiver usando. Esta simples ação ajuda a conservar o equipamento, e inibe possíveis travamentos ou até danos, em razão das oscilações da rede elétrica.
- 2 - Após ligar o equipamento (Roteador) de conexão à Internet, demora de 3 a 4 minutos para estabelecer a conexão, portanto, após ligá-lo ou reiniciá-lo, aguarde o tempo necessário antes de usar a Internet.

PROBLEMAS COMUNS

- » Não consigo acessar as páginas da internet. (Ver todos os itens).
- » Formatei meu computador, o que faço agora? (Itens 2 e 6)
- » Meu computador informa que a conexão está nula ou limitada. (Itens 3 e 9).
- » Meu computador informa que o cabo de rede está desconectado. (Itens 4, 5 e 9).
- » Não vejo meu ícone de conexão local (computadorzinhos) ao lado do relógio do Windows. (Item 6)
- » Como proceder com telefones sem fio e redes internas. (Itens 8 e 9)

1 Causa: o seu rádio pode estar travado:

Solução: reiniciar o rádio retirando a **fonte** ligada à tomada por 10 seg. (a fonte está localizada com o cabo azul, branco, preto ou cinza que vem da antena, se possível sempre deixe a fonte ligada no seu estabilizador).



Exemplos de Fonte



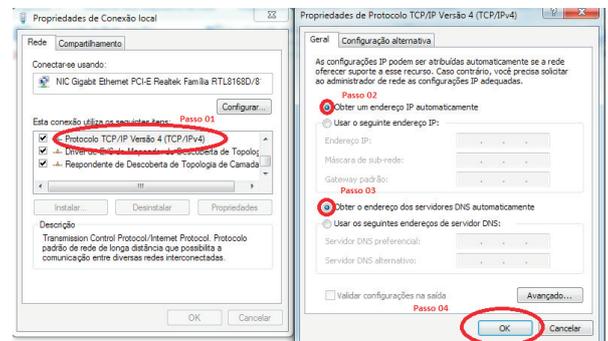
2 Causa: configurando a sua conexão local:

Solução:

2.1 No Windows XP, vá em: Iniciar > Painel de Controle > Conexões de Rede > clique com o botão direito do mouse em conexão local e vá até Propriedades, dê dois cliques com o mouse em Protocolo TCP/IP, e marque "Obter um endereço IP automaticamente e Obter o endereço dos servidores DNS"; após clique em OK e clique em OK novamente;

2.2 No Windows Vista, vá em: Iniciar > Painel de Controle > Centro de Redes e Compartilhamento > Gerenciar conexões de rede > clique com o botão direito do mouse em conexão local e vá até Propriedades, dê dois cliques com o mouse em Protocolo TCP/IPv4, e marque "Obter um endereço IP automaticamente e Obter o endereço dos servidores DNS"; após clique em OK e clique em OK novamente;

2.3 No Windows 7, vá em: Iniciar > Painel de Controle > Rede e Internet > Central de Rede e Compartilhamento > Alterar Configurações do Adaptador > clique com o botão direito do mouse em conexão local e vá até Propriedades, dê dois cliques com o mouse em Protocolo TCP/IPv4, e marque "Obter um endereço IP automaticamente e Obter o endereço dos servidores DNS"; após clique em OK e clique em OK novamente;



3 Causa: a conexão local mostra a mensagem de nula ou limitada:

Solução: clique com o botão direito do mouse na **conexão local** (são dois computadores juntos – no Windows 7 apenas um com um cabinho – que se localiza ao lado do relógio do Windows) e selecione a opção Reparar; no Windows Vista e 7 selecione diagnosticar e reparar.



4 Causa: o computador informa que o cabo de rede está desconectado:

Solução: seu cabo pode estar mal conectado no computador. Retire o cabo azul, branco, preto ou cinza que está na placa de rede, que se encontra atrás do computador e coloque-o novamente (a luz da placa de rede deve estar acesa) ou seu rádio pode estar desligado;

5 Causa: o rádio pode estar desligado:

Solução: verifique se a fonte do rádio está ligada. (sempre que puder ligue a fonte no estabilizador, e verifique se ela está firme, não a deixando bamba); retire a fonte da tomada e a coloque-a novamente, ou se possível coloque-a em outra tomada.



6 Causa: sua conexão local está desativada:

Solução: neste caso, você não verá o ícone da conexão local (são dois computadores juntos ao lado do relógio do Windows), você deverá seguir o caminho da configuração até a conexão local (Causa nº 2 e sub-item de acordo com a versão do seu Windows), clicar com o botão direito do mouse sobre a conexão local e clicar em Ativar ou Habilitar.



7 Causa: navegador informa que está trabalhando "offline":

Solução:

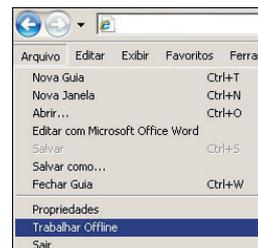
Se você usa o Internet Explorer, qualquer versão, vá até o botão:

Arquivo, e desmarque a opção *Trabalhar offline*.

Obs.: no caso do Internet Explorer 7 e 8, a barra de menus não fica aparente, neste caso com o Internet Explorer aberto, digite a tecla ALT que a barra irá aparecer.

Se você usa o Mozilla Firefox, qualquer versão, vá até o botão:

Arquivo, e desmarque a opção *Modo offline*.



8 Telefone sem fio 2.4GHz e 5.8GHz:

Nossos equipamentos funcionam nas frequências 2.4Ghz e 5.8Ghz; se a faixa de frequência do telefone estiver errada, este pode ser o problema. Faça o seguinte:

Solução: caso tenha problemas com a internet, desligue o telefone da tomada e tente navegar, caso consiga, volte a ligar o telefone na tomada e realize uma chamada para ele; caso a internet caia, é necessário alterar o canal do telefone, procedimento simples, mas que deve ser realizado com o acompanhamento do manual do fabricante ou por um técnico.

9 Rede Interna:

Se você utiliza mais de um computador em rede por hub/switch ou roteador sem fio, verifique também a sua rede interna.

Solução:

- Troque a porta que está em uso por outra que esteja disponível.

- Verifique se seu aparelho está ligado; desligue-o por 15 segundos e torne a ligá-lo.

- Ligue o seu computador direto no cabo de rede que vem da antena, sem passar pelo hub/switch ou roteador para verificar se a Internet está OK; caso esteja, o problema deve estar na sua rede interna.

10 Notebook com conexão sem fio não navega:

Solução: Verifique se a sua conexão de rede sem fio está ativada. Obs.: Caso você tenha instalado o roteador sem fio em comodato conosco, a senha da sua conexão sem fio estará localizada embaixo do roteador, em uma etiqueta.

10.1 No Windows XP, vá em: Iniciar > Painel de Controle > Conexões de Rede > Conexão de rede sem fio clique com o botão direito do mouse em conexão de rede sem fio e clique em ativar;

10.2 No Windows Vista e 7, vá em: Iniciar > Painel de Controle > Centro de Redes e Compartilhamento > Gerenciar conexões de rede > conexão de rede sem fio > clique com o botão direito do mouse e clique em ativar;

10.3 Você pode ter desativado a conexão no seu notebook através de um botão localizado no seu notebook. Exemplos ao lado:



11 Travamentos:

Um bom desempenho de internet passa não só pelo seu provedor, mas também pelo seu computador. Mensagens como "O Internet Explorer não está respondendo", "Este programa precisa ser fechado", ou congelamentos de tela, são provenientes de seu navegador de internet, sendo preciso contatar um técnico de informática de sua confiança.

Algumas dicas para você ter uma boa qualidade de navegação

Não deixe nenhum equipamento ligado na energia durante tempestades, relâmpagos e trovoadas; isso aumentará a vida útil dos seus equipamentos e não o deixará na mão quando realmente precisar.

» Sempre que possível, mantenha a fonte do rádio ligada em seu filtro de linhas ou estabilizador (muito importante), para que o equipamento não venha a falhar em um momento de necessidade, pois isto aumenta a sua vida útil. (Isso vale para seus equipamentos também; o computador é muito sensível à oscilações de energia elétrica).

» Mantenha sempre seu antivírus atualizado para sua segurança e tome precauções contra softwares piratas e sites não confiáveis.

» Ao ligar para o suporte procure estar em frente ao computador, para que nossa equipe possa realizar todos os procedimentos de suporte.

» Ao solicitar uma visita técnica, procure estar no local do atendimento, na hora da visita; caso não possa acompanhar a equipe, certifique-se de que uma pessoa responsável esteja no local. (Lembramos que nossa equipe não está autorizada a realizar serviços com a presença apenas de crianças).

Principais comandos a serem usados junto com os técnicos do suporte no atendimento ao telefone:

```
cmd
ping -t 192.168.210.254
ping -t www.tknet.com.br
ncpa.cpl
```

Suporte Técnico TKNET
51.3653.6300