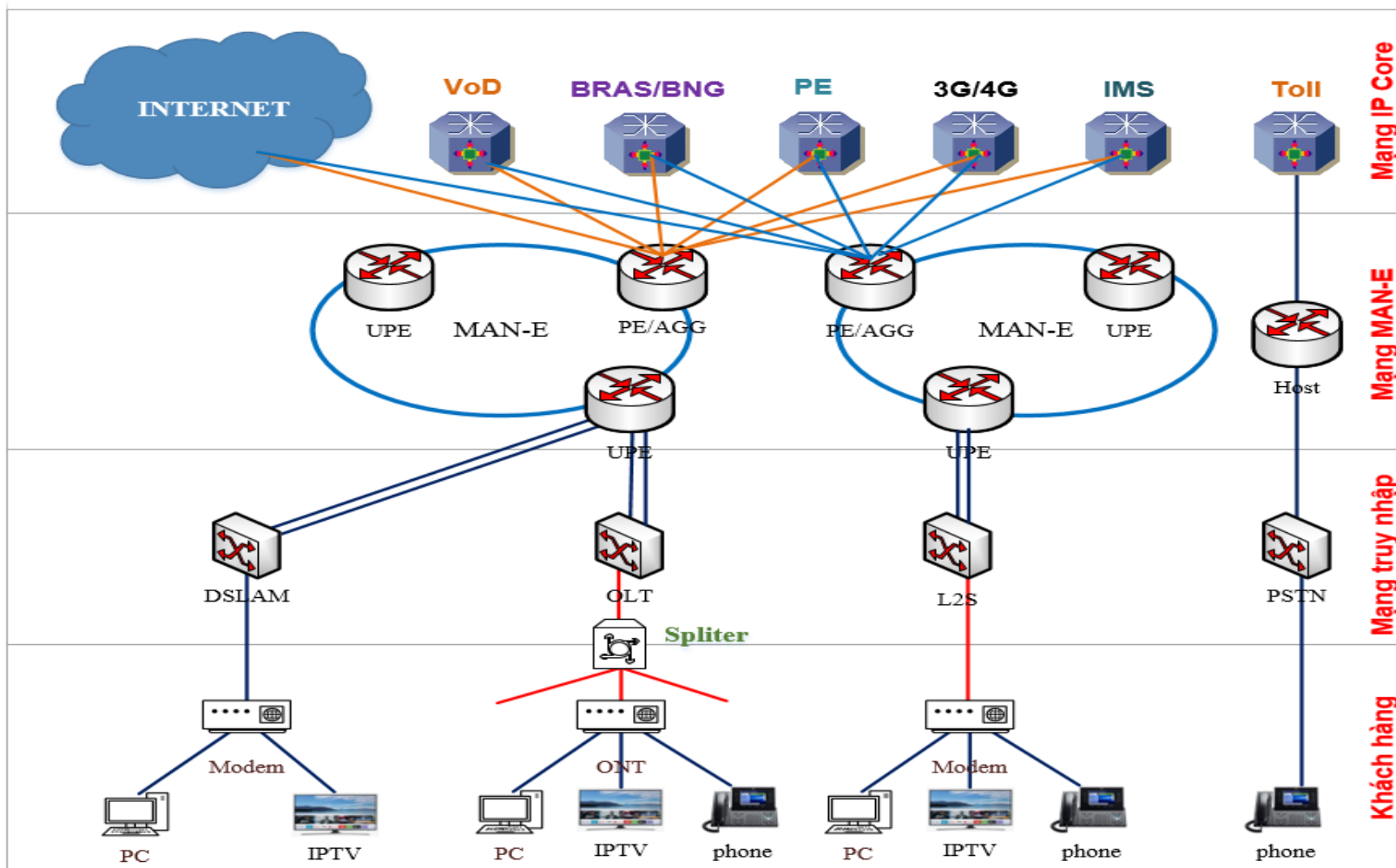


MÔ HÌNH TỔNG QUAN CÁC DỊCH VỤ



Mô hình tổng quan cung cấp dịch vụ

MỘT SỐ LỖI THƯỜNG GẶP

MỘT SỐ LỖI	CÁCH KHẮC PHỤC
Tốc độ không đủ	➤ Đo Alinetest, VNPT Cab kiểm tra suy hao và lỗi bit ➤ Đối với tốc độ 60MB trở lên nên đo bằng LAN, hoặc thiết bị đo hỗ trợ 5G trở lên ➤ Đối với tốc độ 150MB trở lên đo bằng LAN, và máy tính đo phải là dòng mới. Vì nhiều TH máy tính dòng card mạng cũ chỉ hỗ trợ tốc độ dưới 100MB ➤ Nhiều sóng Wifi ➤ Thay thiết bị
Ping cao, rớt (Ping Gateway – BNG)	➤ Có kết nối trực tiếp với card mạng máy không hay còn qua một mạng riêng ảo (phục vụ mục đích riêng của cá nhân) ➤ Kiểm tra suy hao và lỗi bit trên Alinetest, VNPT Cab ➤ Xử lý mặt vật lý hết mà vẫn lỗi thì liên hệ OMC để kiểm tra xử lý

MỘT SỐ LỖI THƯỜNG GẶP

MỘT SỐ LỖI	CÁCH KHẮC PHỤC
Trường hợp có mạng internet bình thường, đã xử lý về mặt vật lý, hoặc thay ONT vẫn không vào được một trang bất kỳ nào đó	➤ Kiểm tra ping đến trang đó xem có rớt không ➤ Tracert kiểm tra đường đi của gói tin và tại điểm nào ping cao, chụp ảnh tổng hợp gửi OMC kiểm tra

MỘT SỐ LỖI THƯỜNG GẶP

Phản ánh của người dùng và dấu hiệu nhận biết	Nguyên nhân	Cách xử lý
Điện thoại Samsung kết nối tới Wifi của ONT iGATE 020/040/240 không được, chạy được một lúc là mất mạng. Kết nối qua Wifi của thiết bị khác (TPLINK) thì ok	Do tính năng bảo mật Wi-fi của ONT đang được cấu hình 2 tính năng Network Authentication là WPA2-PSK và WPA/WAPI Encryption là AES.	Cấu hình lại 2 tính năng Network Authentication và WPA/WAPI Encryption thành: Mixed WPA2/WPA-PSK và TKIP+AES
Laptop đang kết nối Wifi thì bị mất mạng, ping đến địa chỉ IP của ONT thì thấy bị Request Time Out. Phải bật tắt Card mạng của Laptop mới được, nhưng một lát sau lại bị lại.	Do tính năng Wifi của ONT iGATE các dòng 020/040/240 không tương thích với một số loại Laptop.	Vào menu Wifi -> Advanced Features. Thay đổi mục Mode từ 11bng thành 11bg
Thiết bị kết nối Wifi nhưng không ra được Internet, kiểm tra ONT vẫn thấy Interface WAN PPPOE xác thực.	Có một số nguyên nhân cho trường hợp này như sau: Thiết bị mở rộng sóng Wifi chưa tắt DHCP Server, dẫn tới thiết bị nhận IP của thiết bị mở rộng sóng làm Default Gateway thay vì IP của ONT. ONT bị nhiễm Virus, dẫn tới DNS Server không phải là DNS server của VNPT hay các DNS server miễn phí khác mà là DNS Server của Hacker. Wifi bị treo do số lượng người dùng vượt quá khả năng đáp ứng của thiết bị. Kiểm tra mục này dựa vào tính năng DHCP Table và Arp Table trong Menu Device Info	1. Cấu hình lại thiết bị mở rộng sóng Wifi hoặc nếu là thiết bị lạ có thể chặn MAC bằng tính năng MAC Filter. 2. Reset cấu hình ONT, Upgrade lên Firmware mới nhất và bật Firewall nếu bị tắt. 3. Nâng cấp ONT tốt hơn hoặc trang bị thiết bị AP phụ.