

حل مشكل إنقطاع الأنترنت الدليل الكامل لتتبع وحل مشاكل إنقطاع ADSL بالتفصيل خطوة خطوة

في هذا الدرس سنشرح أهم الخطوات والطرق التي ترشدك إلى تحديد سبب من خلال إرسال حزم تتبع إلى جهاز أو موقع على الأنترنت وتحليل النتائج التي نحصل عليها واستنتاج ماهو المشكل الذي نواجهه



بسم الله الرحمن الرحيم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تابعو معنا الدرس ونرجو أن تستفيدو منه وأن يكون في المستوى، نفع الله بكم.

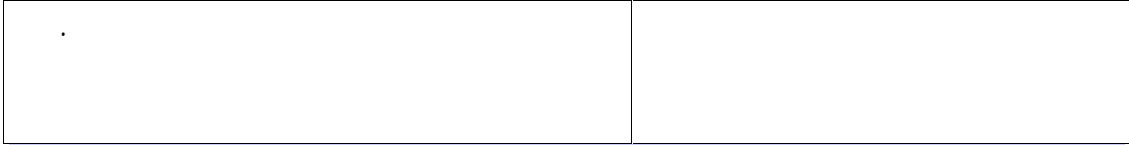
_____:

الفرصيات:	الحل:
1-مشكلة عند شركة الاتصالات.	1-تأكد من خلال سؤال صديق يملك نفس اشتراك الأنترنت.
2-مشكلة في خيط الهاتف.	2-اطلب أي رقم هاتفي وتأكد من اشتغال الهاتف ونقاوته.
3-مشكلة في التوصيل أو علبة التفريع.	3-تأكد من كل التوصيلات وعدم قلب الخيوط في علبة التفريع.

4-مشكلة في جهاز الحاسوب.	4-إذا وصلت للمودم الخاص بك فلا توجد مشكلة في الحاسوب.
5- مشكلة في المودم.	5-تأكد من الإشارة الضوئية ADSL LINK في المودم.
6- عدم تسديد فاتورة الأنترنت أو الهاتف أو عدم تأكيد الدفع.	6-تأكد من فاتورة الأنترنت والتلفون ثم تأكد من خلال شركة الاتصالات أو خلال موقعها الإلكتروني أن اشتراكك الشهري مدفوع.



في حالة الخلل بين روتر شركة الاتصالات ونقطة الربط الدولية	
الغرضيات:	:
-1	-1
2-عدم تسديد فاتورة الهاتف أو عدم تأكيد الدفع أو مشكلة	2-تأكد من أن خطك الهاتفي مازال في
3-عدم تأكيد الدفع.	3-شركة الاتصالات أو خلال موقعها الإلكتروني أن اشتراكك الشهري مدفوع.
-4	-4 البروكسي صحيحة.
-5	-5
-6 سيرفر شركة الاتصالات.	-6 : * صوت الهاتف نقي. * الاشارة الضوئية ADSL * الاشارة الضوئية INTERNET جزئيا أو كليا طول اليوم. ----- سيرفر شركة الاتصالات "Position" وعليك التوجه لاتصالات الجزائر وطلب تغيير نقطة



_____:

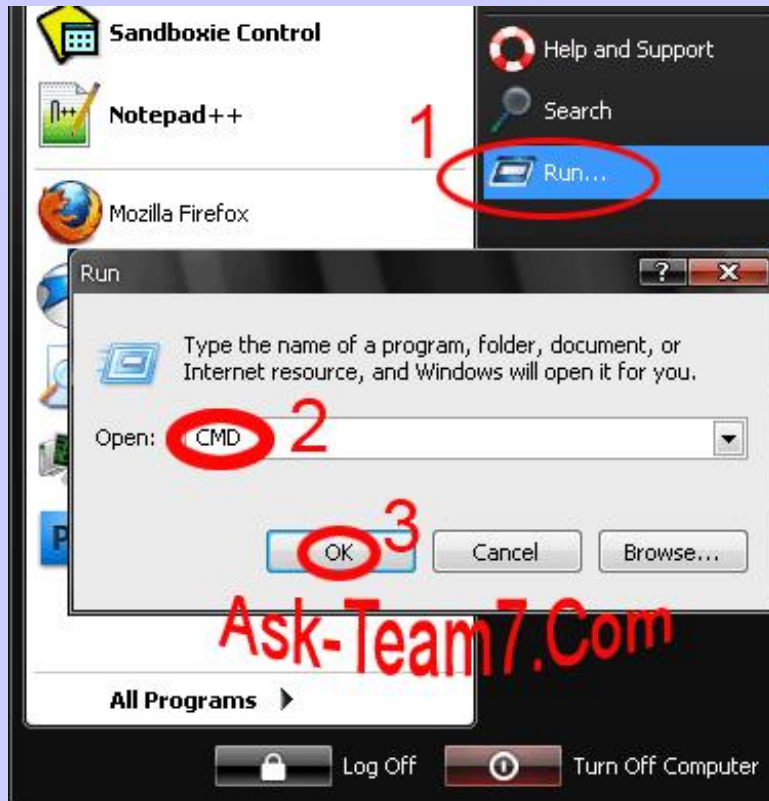


أول وأهم خطوة نقوم بها هي عمل تتبع لأحد المواقع أو الأجهزة على الأنترنت



"CMD"

في النافذة السوداء التي تظهر لك بعد الدخول إلى موجه الأوامر CMD
tracert -d 8.8.8.8 :
ثم سنأتي إلى شرح النتائج التي تظهر لنا في كل حالة



النتيجة 01 : في حالة إشتغال الأنترنت بشكل جيد وعدم وجود مشاكل اتصال تظهر لنا النتيجة كالتالي:

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\USER>tracert -d 8.8.8.8
Tracing route to 8.8.8.8 over a maximum of 30 hops
  1  <1 ms    <1 ms    <1 ms    192.168.1.1
  2  32 ms     37 ms     30 ms     41.100.64.1
  3  35 ms     36 ms     35 ms     172.18.0.113
  4  86 ms     85 ms     86 ms     8.8.8.8
Trace complete.
C:\Documents and Settings\USER>
```

: tracert -d 8.8.8.8

Tracert: هو أمر لحاسوبك بارسال حزم لموقع أنترنت ثم تتبعها يأتي بعد هذا الأمر عنوان الجهاز الذي سنتتبعه.

-d: خاصية إضافية في التتبع لعدم تحويل عناوين الأجهزة والمواقع إلى أسماء. 8.8.8.8: عنوان سيرفر قوقل الذي نحاول تتبعه والتعرف على المسارات التي نمر من خلالها للوصول إليه.

في كل مرة يعجز جهازك عن الاتصال تظهر لك نجمة ولتوقيف عملية الإرسال Ctrl+C ، يمكنك توقيف العملية مع ظهور أول نجمة.

النجوم تدل على عدم وصول الحزم التي أرسلها جهازك للجهاز المستهدف إما بسبب غياب اتصال الأنترنت لديك أو لوجود جدار ناري يحمي الجهاز المستهدف ضد الطلبات غير المصرح بها.

إذا ظهرت لك النجوم خلال العملية وبما أننا نتحقق من سيرفر بروكسي عام لشركة قوقل فبالأكيد أنت غير موصول بالأنترنت أو أنك ضمن شبكة خاصة لا تسمح لك بالقيام بالتتبع.

شرح النتيجة رقم 01 التي ظهرت لنا عند قيامنا بتتبع العنوان 8.8.8.8:

* أول جهاز مررنا عليه للوصول إلى العنوان 8.8.8.8 هو جهاز المودم عندنا وهو 192.168.1.1

* ثاني عنوان هو عنوان الروتر الذي يستعمله مزود خدمة الأنترنت isp وهذا هو 41.100.64.1

* ثم تتوالى نقاط الربط الدولية إلى غاية وصولنا إلى الموقع المطلوب في حالتنا
توجد نقطة ربط واحدة وهذا عنوانها 172.18.0.113

* آخر عنوان هو عنوان الموقع الذي قمنا بطلبه وفي حالتنا هذه طلبنا عنوان
.8.8.8.8

النتيجة 02: في حالة وجود مشكل إتصال بينك وبين روتر شركة

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\USER>tracert -d 8.8.8.8
Tracing route to 8.8.8.8 over a maximum of 30 hops
  1  <1 ms    <1 ms    <1 ms    192.168.1.1
  2  *         *         *         Request timed out.
  3  *         *         *         Request timed out.
  4  *         *         *         Request timed out.
  5  *         *         *         Request timed out.
C:\Documents and Settings\USER>
```

توضيح النتيجة رقم 02:

نلاحظ هنا أنه يمكنك الوصول للمودم الخاص بك وهو يحمل العنوان
192.168.1.1

فرضيات:

- * مشكلة في خيط الهاتف أو خيوط التوصيل أو قلب علبة تفرع الهاتف والأترنت.
- * مشكلة في جهاز حاسوبك.
- * عدم تسديد فاتورة الأترنت أو الهاتف أو عدم تأكيد الدفع.

فانتظر حتى تصلح الشركة العطب وهذا العطب في الغالب قليل الحدوث ومؤقت

* خيط الهاتف والتوصيلات:

ارفع سماعة الهاتف واضغط على رقم 5 ستسمع رسالة صوتية مجانية تفيد أن
الرقم خاطئ، بهذه الطريقة نتأكد من أن هاتفك يعمل وأن خيط الهاتف غير
مقطع في الطريق، ثاني شئ هو نقاوة ونوعية الصوت إذا كان به تشويش

فعليك الاتصال بشركة الهاتف لإصلاحه لأن الأنترنت لا تعمل جيدا وقد تنقطع نهائيا عند وجود تشويش.

تأكد من أنك لم تقلب الخيوط في علبة الربط التي تفرع الاتصال بين الهاتف وجهاز المودم لأنه يوجد بالعلبة رمز للهاتف ورمز للحاسوب ولا تعمل الأنترنت عند قلب الخيوط شاهد الرموز في الصورة في الأسفل.



مشكلة بجهاز الحاسوب:

علقنا سابقا وقلنا بأنه يظهر العنوان 192.168.1.1 استطعنا الوصول للمودم إذن فلا علاقة لجهاز حاسوبك بالمشكلة.

تأكد من أنك قمت بضبط جهاز المودم على الاتصال الأوتوماتيكي، أو أنك تتصل بشكل سليم عند إختيارك استخدام الاتصال اليدوي.

بالنسبة للإشارات الضوئية للمودم إذا كان الضوء الذي يشير إلى adsl link غير مضاء أو غير ثابت فمعناه أنه خطك الهاتفية مقطوع في الطريق أو متصل مكان سيئ بسيرفر مزود خدمة الأنترنت، الصورة في الأسفل تظهر Adsl Link بسيرفر شركة الأنترنت بحالة جيدة.



Adsl Link غير مستقر فعليك التقدم بشكوى لإصلاح العطب قل لهم:
... "position

لاحظ أنه في النسخ الحديثة للمودم ستجد ضوء مكتوب عليه فقط Adsl
.link

عدم تسديد فاتورة الأنترنت أو الهاتف أو عدم تأكيد الدفع:

في بعض الأحيان يتم فصل خطك عند انتهاء اشتراكك عن روتر شركة الأنترنت ولا تستطيع رأيتها في نتائج التتبع لهذا فلن نستبعد هذا الخيار تأكد من الفواتير ومواعيد الدفع وتحقق من أي خطأ.

عدم تمكننا من الوصول نهائيا لجهاز المودم: ***

192.168.1.1

الأنترنت إذا لم تكن قد غيرت العنوان الافتراضي للمودم من قبل يجب أن تظهر

192.168.1.1

إذا لم يظهر العنوان 192.168.1.1 الأنترنت فحاسوبك غير مربوط بالمودم في هذه الحالة عليك التحقق من الأمور التالية:

- يت تعريفات بطاقة الشبكة في جهازك.
- تأكد من كوابل الربط فأحدها قد يكون تالف أو غير مثبت جيدا أو أنك نسيت تركيبه إذا كنت تستخدم جهاز سويتش تأكد من سلامته.
- قد يكون السبب خطأ في إعدادات الشبكة في حاسوبك، أو أنك قمت بتثبيت

- تفعيل التحكم الأبوي من إعدادات المودم لحظر جهازك من الإتصال في أوقات معينة سيؤدي إلى عدم تمكنك من دخول إعدادات المودم في تلك الأوقات فتأكد من هذه الخاصية، لاحظ أنه يمكنك تغيير Mac Address وعندها تستطيع تجاوز

- قد يكون جهاز المودم الخاص بك تالف فجرب مودم صديقك عندك.

- إذا لم تستطع الدخول للمودم لأن الجهاز لا يجده على العنوان 192.168.1.1 في هذه الحالة عليك ضبط حاسوبك على إعدادات رقم ip ايدوي لتستطيع يد ضبطه.

ip
192.168.1.1 فعليك مسح المودم بالكامل وإعادةه
Reset باستخدام إبرة دقيقة ثم ضبطه
من جديد كليا، سنقوم بشرح هذا في درس قادم إن شاء الله، حاليا يمكنك
الاستعانة باتصالات الجزائر في ذلك أو الاجتهاد والبحث في الأنترنت.



النتيجة 03 : في حالة وجود الانقطاع بين روتر شركة الاتصالات
ونقطة الربط الدولية التي يحاول جهازك المرور من خلالها:

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\USER>tracert -d 8.8.8.8
Tracing route to 8.8.8.8 over a maximum of 30 hops
  1  <1 ms    <1 ms    <1 ms    192.168.1.1
  2  38 ms    29 ms    34 ms    41.100.64.1
  3  *         *         *         Requestout.
  4  *         *         *         Requestout.
  5  *         *         ^C
C:\Documents and Settings\USER>ask-tean7.com ^^^
ASK-TEAM7.COM
```

توضيح النتيجة رقم 03:

نلاحظ هنا أنه يمكنك الوصول للمودم الخاص بك وهو يحمل العنوان 192.168.1.1
ويمكنك الوصول لروتر الشركة التي تزودك بالإنترنت والتي يحمل جهازها العنوان
41.100.64.1 ولكن لا يمكنك تجاوز جهاز شركة مزود خدمة الإنترنت ومن هذه
النتيجة نصل إلى عدة إفتراضات.

:

*

* مشكلة أنك لم تقم بدفع مستحقات الهاتف أو أن عامل الهاتف نسي أن يؤكد

* مشكلة أنك لم تقم بدفع إشتراك الإنترنت أو أن عامل الهاتف نسي أن يؤكد

* مشكل في تثبيت بروكسي واستعماله بشكل خاطئ.

* الخط الهاتفي أو نقطة ربطك مع سيرفر توزيع الإنترنت.

* مشكلة في إعدادات المودم سنقوم بشرحها في الدرس القادم إن شاء الله.

:

:

مثلما قلنا سابقا بشأن هذه الفرضية

فانتظر حتى تصلح الشركة العطب وهذا العطب في الغالب قليل الحدوث ومؤقت

مشكلة لم تقم بدفع مستحقات الهاتف أو أن عامل الهاتف لم يؤكد الدفع:

لا تستغرب انقطاع الإنترنت بدون تعويض بسبب أنك لم تدفع مستحقات الهاتف

- لنلغي هذا الاحتمال أرفع سماعة الهاتف وأطلب أي رقم لتتأكد من أن رقمك
مع رسالة تفيد بأن هاتفك تم توقيفه بسبب عدم

مشكلة لم تقم بدفع إشتراك الإنترنت أو أن عامل الهاتف لم يؤكد الدفع:

لا تستغرب أن تدفع مستحقات الهاتف أو الإنترنت وأن يقوم الموظف بالختم على
ورقتك وينسى تأكيد الدفع فيتوقف إشتراكك فهذا حصل معي شخصيا ومع
غيري، أحد معارفي قطعت عنه الإنترنت بقي يشتكني حوالي 20
يأتيه فريق الصيانة لمنزله ليكتشفوا في الأخير بأن الموظف نسي ولم يقم
بتأكيد الدفع.

- تأكد من آخر فاتورة وموعد إنتهاء إشتراكك.

- دمة الزبائن عن موعد إنتهاء إشتراكك بطلب الرقم الأخضر
12

- للتأكد من تاريخ إنتهاء إشتراك الأنترنت وفاتورة الهاتف من خلال موقع مؤسسة :

<http://www.ask-team7.com/2013/02/facture.telephone.fixe.algerie.abonnement.ADSL.reclamation.algerie.telecom.html>

تثبيت بروكسي واستعماله بشكل خاطئ:

تأكد من أنك لا تستخدم بروكسي على جهازك سواء كإعدادات أو إضافات للمتصفحات أو برامج بروكسي مثبتة على الجهاز أو في إعدادات الشبكة المحلية أو في إعدادات المودم،

وإذا كنت تستخدم بروكسي فعليك أن تتعامل معه بشكل يجنبك مشاكل بط التصفح و كذلك إنقطاع الاتصال وغيره من الآثار الجانبية التي قد تنتج عن استخدام البروكسي، يمكنك التأكد من جهازك بتجريبه عند صديق يملك اتصال

مشكلة في الخط الهاتفي أو نقطة ربطك مع سيرفر توزيع الأنترنت:

هذا هو أكثر الأسباب على الإطلاق في مشاكل الأنترنت في الجزائر، خطوط الهاتف الرديئة الغير محمية من مياه الأمطار أوالتخريب، أو غياب الصيانة المتخصصة للسيرفرات وموزعات الأنترنت بسبب الاهمال أو نقص الرقابة أو نقص التكوين لأن إنقطاعات الجزائر لا تجد من ينافسها بالسوق ولا تعير أهمية لمعانة زبائنها للأسف، "أعبوا في رزق الدولة ودراهم الشعب"....

بالنسبة لنقطة ربطك مع سيرفر توزيع الأنترنت إذا كانت الأنترنت تتقطع بالرغم

- صوت الهاتف نقي ولا وجود للتشويش.

- ADSL

- الضوء الذي يشير إلى "INTERNET" في المودم يشتغل ولكن بصورة غير ثابتة أو يشتغل خلال فترات محدودة من النهار.

إذا تحققت هذه الشروط فبالأكيد أنت تواجه مشكلة في ربطك مع سيرفر شركة الاتصالات وعليك التوجه لفرع إتصالات الجزائر القريب منكم وطلب تغيير نقطة ربطك بنقطة ثانية ليس بها مشكلة.

بالنسبة للخط الهاتفي فقد شرحنا في بداية الدرس كيفية التأكد منه وسأعيد كتابة نفس الطريقة، ارفع سماعة الهاتف واضغط علي رقم 5 صوتية مجانية تفيد أن الرقم خاطئ، بهذه الطريقة نتأكد من أن هاتفك يعمل وأن خيط الهاتف غير مقطوع في الطريق، ثاني شئ هو نقاوة ونوعية الصوت إذا كان به تشويش فعليك الاتصال بشركة الهاتف لإصلاحه لأن الأنترنت لا تعمل جيدا وقد تنقطع نهائيا عند وجود تشويش.

من يعرف رقم هاتفي لا يتصل بي فأنا لست خدمة زبائن ^_^
على ولاية الجلفة كلها اليوم ففكرت في تقديم هذا ا شرح والحمد لله وفقني
ربي لإكماله في نفس اليوم* لا أحد يقول إن شاء الله كل يوم تقطع هههه*

أحبكم في الله يا إخواني وإن شاء الله الدرس القادم سيكون عن كيفية ضبط إعدادات المودم بالتفصيل فلا تنسونا من صالح دعائكم.
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تذكير هام / اتصالات الجزائر تطلق تقنية في أمان لمراقبة

المواقع الإباحية

لتعميم الفائدة