

Mitä tehdä, kun Internet ei toimi?

Mitä voi itse tehdä, jos internet -yhteys ei toimi? Riippuu tietysti tilanteesta ja käytetystä laitteesta sekä käytettävissä olevista laitteista. Ongelman etsiminen kannattaa aloittaa aina mahdollisimman läheltä, eli itse laitteesta, jossa yhteys ei toimi. Ennen yhteydenottoa operaattorille kannattaa yrittää selvittää asiaa enemmän. Operaattorista riippumatta he esittävät aina samat kysymykset:

- Mikä laite, mikä yhteys?
- Miten ja koska ongelma alkoi, onko toiminut aikaisemmin?
- Onko laite sammutettu?
- Onko yhteyttä testattu toisella laitteella (tietokone → puhelin ← tietokone)?
- Onko tehdasasetukset palautettu (reititin)?
- Onko käytössä uusimmat laiteohjelmat (firmware), yleensä tulevat automaattisesti (reititin)? Entä käyttöjärjestelmä, onko sitä päivitetty?
- Onko yhteyttä kokeiltu kaapelilla (WLAN -ongelmat)? Yleensä reitittimen mukana tulee Ethernet -kaapeli.

Itselläni katkesi kaapelilaajakaista aivan yhtäkkiä. Käytössäni on reititin, johon on kytketty Ethernet -kaapelilla tietokone ja televisio, sekä WLANilla kaksi tietokonetta, puhelin ja tulostin. Millään laitteella ei siis saanut internet -yhteyttä toimimaan. Ei ollut ukkosta eikä muitakaan luonnonmullistuksia. Tein puhelimesta tukiaseman, jonka kautta pääsin internetiin tietokoneella. Otin operaattoriin yhteyttä Chatin kautta (vastasin tietysti kaikkiin kohtiin ei, jotta sain robotin sijaan oikean henkilön chattailemaan kanssani). Tällöin he kysyivät juuri ylempänä mainitsemani asiat. Reitittimeen olin jo palauttanut tehdasasetukset ja laitteet oli sammutettu. Operaattorin asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöthän olettavat aina, että vika on asiakkaan laitteissa tai laitteiden käytössä. He voivat kysyä erilaisia asioita, kuten mitkä valot palavat reitittimessä. Tätä chattia käytiin varmaan 20 minuuttia, kunnes asiakaspalvelun henkilö päätti yhdistää minut tekniseen tukeen. Kerrottuaani asiat uudelleen, operaattorin päässä alkoi selvitystyö. Aina välillä joku kävi kuittailemassa chattiin hetki vielä. Minä vastasin OK, ja otin kulauksen olutta. Lopulta asia selvisi. Asun taloyhtiössä, jossa on sama sisäänkäynti sisäpihalle toisen taloyhtiön kanssa. Asiaa vaikeuttaa vielä se, etten itse käytä sitä osoitetta vaan käytiosoitettani, joka on

eri kadulla. Taloyhtiön osoitteet erottuvat toisistaan vain pienellä a tai b -kirjaimella. Jonkun liittymä taloyhtiö b:ssä piti sulkea, joten operaattorin asentajat irrottivat ko. johdot. Lopputulos ei siis ollut toivottava, vaan minun yhteyteni meni poikki. Kun asia selvisi, asentajat palasivat nopeasti takaisin ja muuttivat kytkentöjä. Aikaa kului eniten chatissa ongelmaa selvitettäessä. Korjaus tapahtui nopeasti, koska vika oli operaattorin.

Joskus tuntuu, ettei operaattorin kanssa asioitaessa saa hyvää palvelua ja he väheksyvät ongelmia. Mitä paremmin valmistautuu, ja selvittää asioita, sen helpompi on ottaa yhteyttä operaattoriin. Palvelu on parempaa ja sujuvampaa, kun osaa heti esittää vastauksen joskus typeriltäkin tuntuviin kysymyksiin.

Ongelmiahan on tietysti monenlaisia, joita nyt yritän käydä läpi.

Internet -yhteys pätkii

Yleensä internet -yhteys pätkii, kun käytössä on mobiililaajakaista.

Mobiiliyhteydessä tärkeää on yhteyden kuuluvuus eli signaalin voimakkuus. Siihen vaikuttaa eri asioita:

- Kuinka lähellä lähin tukiasema on?
- Onko tukiasemaan suora näkyvyys, tai onko matkalla esteitä, esim. mäkiä tai puita.
- Asunnon sisällä paikka vaikuttaa kuuluvuuteen. Siis ei voi, vaan vaikuttaa. Paras paikka mobiilireitittimelle ja muille mobiiliyhteyttä käyttäville laitteille on lähellä ikkunaa. Ikkuna lävistää signaalit paremmin kuin teräksellä vahvistettu betoni.
- Signaalin voimakkuuden näkee puhelimesta, tabletista tai tietokoneelta. Lisäksi on erilaisia sovelluksia, joilla voi tarkistaa voimakkuuden. Se on suuntaa antava, eikä sen avulla voi löytää parhainta siirtonopeutta.

Toinen mobiiliyhteydessä vaikuttava asia on vasteaika eli kättelyn nopeus, siis ping. Mobiiliyhteydessä se on moninkertainen verrattuna muihin yhteyksiin (puhelin-, kaapeli- ja valokuituyhteyksiin).

Mobiiliyhteyden toimivuuteen vaikuttaa siis kaksi asiaa, signaalin voimakkuus ja vasteaika. Molemmat voivat vaihdella suuresti, ja aiheuttaa pätkimistä.

Toinen asia on nettitikun, puhelimen tai reitittimen ikä. Yhteydet kehittyvät kaiken aikaa esim. 2G → 3G → 4G ja 5G. Näiden yhteystyyppien lisäksi vaikuttavat myös käytetyt taajuudet ja kaistanleveydet. Kaikki laitteet eivät pysty käyttämään uusinta teknologiaa.

Suurin syyllinen pätkimiseen on laite ja laitteen sijainti. Todellisen syyn etsiminen on vaikeaa. Jos laite on operaattorin kuuluvuusalueella, eivätkä kaikki naapurit valita samasta ongelmasta, on apua vaikea saada.

Toinen syyllinen on mobiililaajakaistan kuormitus. Ruuhka-aikoina aamulla ja illalla monet käyttävät samaan aikaan yhteyttä. Tällöin operaattori joutuu jakamaan yhteyden yhä useamman käyttäjän kesken. Siitä seuraa tukiasemien kuormittuminen, jolloin siirtonopeudet putoavat ja vasteaika kasvaa.

Kiinteät laajakaistayhteydet harvoin pätkivät. Yleensä ne joko toimivat tai eivät toimi. Tietysti pätkimistäkin voi esiintyä, ja silloin ongelma johtuu yleensä huonoista johdoista. Jos kaapelilaajakaistassa on ongelmia, sama ongelma näkyy yleensä myös TV:n kuvassa. Puhelimen johdot ovat yleensä vanhoja ja johdot voivat olla puristuksissa tai mutkilla.

Edellä mainitut pätkimiset johtuivat siis yhteyksistä. Toinen ongelma ovat laitteet ja laitteiden käyttö. Käytetäänkö tai onko laite sijoitettu paikkaan, jossa käyttöolosuhteet ovat oikeat? Onko laite suojattu auringolta ja korkeilta tai matalilta lämpötiloilta? Kun laite lämpenee tai jäähtyy liiaksi, sen toimintakyky heikkenee, ja tällöin pätkimistä voi esiintyä.

Nämä ongelmat eivät tietenkään tule ensimmäisenä mieleen, kun ongelmat alkavat yhtäkkiä ennen niin hyvin toimivan yhteyden kanssa. Kannattaa kuitenkin miettiä, mistä ongelma voisi johtua, onko olosuhteissa tapahtunut joitakin muutoksia? Viimeistään siinä vaiheessa, kun ottaa yhteyden operaattoriin, niitä on pakko miettiä. Operaattoreilta saa usein lainaksi vastaavan reitittimen, jolla voi rajata vikapaikkaa.