

Förslag på gör-det-själv felsökning och avhjälpning

Vad är vad?

Många är ovana vid beteckningarna, så låt mig börja med en översikt:

| | |
|---|--|
| Fiberomvandlare från Zitius av märket Raycore |  |
| Router från Comhem av märket Technicolor |  |
| TIVO |  |
| Nätverkskabel/kontakt |  |
| HDMI (TIVO till TV) |  |

Omstart

Inspirerande anekdot nr 1

För några år sedan krånglade klimatsystemet på föräldrarnas bil. Lampor etc lyste, men det ville i övrigt inte alls. "Hmmm, tänkte jag, i grund och botten är det ju en dator, på samma sätt som att t.ex. en router är en dator. Omstart brukar hjälpa, men att slå av tändningen hjälper inte. Det ligger nog ström på då också, så jag tar och skruvar loss en batteripol." Sen funkade det.

⇒ *Mycket elektronik - routrar, fiberomvandlare, TV-boxar och bilars klimatsystem - är i grund och botten datorer och en omstart löser förvånansvärt ofta problem (om än inte alltid).*

Om något som tidigare fungerat plötsligt slutar göra det, eller beter sig onormalt, är omstart en god idé. Starta i så fall om i den här ordningen, enklast genom att helt sonika dra ur strömsladden (eventuella datorer, surfplattor och mobiler startas om som man brukar):

1. Fiberomvandlare
2. Router
3. TIVO och andra enheter (datorer etc)

Rekommenderat är att låta strömmen vara bruten i ca 20 sekunder. Om omstart löser problemet, men behövs ofta, så bör du också följa upp punkten Värme.

Kablage

Sitter alla nätverkskablar i ordentligt?

Inspirerande anekdot nr 2:

Vi i Bälaryd hade en abonnent med problem långt utöver annat som hänt och är känt och ända från första dagen. Frysningar i TV-bilden (flera ggr per minut) och internet som gick upp och ner, upp och ner. Även telefoni krånglade och krävde 2-3 försök för utgående samtal.

På grund av omfattning och längd bestämde jag mig för att åka dit, "beväpnad" med reservkablage och en extra router. Kopplade in/om allt och det fungerade. Kopplade sedan tillbaka en enhet/kabel i taget - för att kunna identifiera exakt vad som orsakade problemen - och det fortsatte fungera och har gjort så i nästan tre veckor. Vad jag hade gjort? Till slut ingenting, mer än att jag dragit ur och satt tillbaka alla nätverkskablar.

⇒ *En nätverkskontakt som ser ut att sitta som den ska, men ändå inte gör det, kan ge stora problem som är lätta att åtgärda.*

Det är en enkel gör-det-självt åtgärd att kontrollera att nätverkskontakter sitter i ordentligt. Dra ur och tryck noggrant tillbaka kablarna mellan:

- Fiberomvandlare och router
- Router och TIVO (om du kör TV via router)
- Fiberomvandlare och TIVO (om du kör TV direkt i fiberomvandlaren)
- Router och andra trådslutna enheter

Fel på nätverkskabel?

Inspirerande anekdot nr 3:

På min arbetsplats krånglade nätverksanslutningen på en dator. Det fungerade för det mesta, men så ibland inte alls eller gick upp och ner. Jag hann lägga en del tid på att kontrollera och felsöka nätverkskort, drivrutiner och inställningar i Windows innan jag till slut bestämde mig för att testa att byta ut den så gott som nya nätverkskabeln. Sen fungerade allt.

⇒ *Även helt nya kablar kan vara felaktiga och gamla kan bli dåliga. Värt att utesluta som felkälla för den som har problem.*

En del av er kanske har för lång kabelväg för att det ska vara görligt, men om det går så gör tillämpliga delar:

- Byt/skifta tillfälligt kabel mellan Fiberomvandlare och Router
- Byt/skifta tillfälligt kabel mellan Router och TIVO (om du kör TIVO via routern)
- Byt/skifta tillfälligt kabel mellan Fiberomvandlare och TIVO (om du kör TIVO direkt i fiberomvandlaren)
- Byt/skifta tillfälligt kabel mellan Router och Dator/er

Bäst är att skifta en kabel i taget, för skulle du märka skillnad vill du veta vilket kabelbyte som hade effekt. Den som vill vara riktigt noggrann startar också om samtliga enheter vid varje kabelskifte, alternativt kan man skifta en kabel i taget och låta det gå någon dag för att se om det haft effekt.

HDMI-kabel (TIVO => TV)

Slutligen ska vi inte glömma kabeln mellan TIVO och TV, vilken är en standardkabel som kallas HDMI. Kontrollera gärna att den sitter i ordentligt och vill du kunna utesluta den helt så testas du med en annan kabel där också. De kostar från en hundring och uppåt, så har du ingen extra liggande så kan du kanske byta med grannen några dagar för att se om problemet följer med dit eller inte.

Värme

Inspirerande anekdot nr 4:

För några dagar sedan började min router tappa internet, samtidigt som det trådlösa nätverket fortsatte fungera. Det hände flera gånger per timme under en eftermiddag, trots omstart, och såg därmed på ytan ut som att internet krånglade (eller möjligen fiberomvandlaren). Jag var dock medveten om att placeringen - ett högt beläget fönster i västerläge - var något riskabel ur värme/solsynpunkt. En solskyddande kartongbit senare så fungerade det igen och har fungerat sedan dess, trots värmebölja.

⇒ *Värme kan ge störningar som är oregelbundna och verkar oförklarliga, men som kan vara nog så enkla att åtgärda.*

Elektronik mår alltså inte bra av att stå för varmt och kan bete sig underligt utan att för den skull helt sluta fungera. En omstart må lösa problemet för stunden, men snart blir apparaten för varm igen och problemet återkommer. För varmt börjar någonstans över 35 grader omgivningstemperatur - luften känns tydligt varm mot huden - alternativt direkt solinstrålning. Står t.ex. en Tivo instängd i en TV-bänk (utan ventilationshål) kan temperaturen snabbt nå över 50-60 grader och det är en god idé att kontrollera om TIVO, fiberomvandlare eller router står för varmt (eller utsatta för direkt sol mer än korta stunder).

Om du upptäcker att det är för varmt där en apparat står kan ibland små åtgärder förbättra saken. Står Tivo i stängd TV-bänk med skjutdörrar så kan du t.ex. låta bli att skjuta igen dörren helt och lämna en luftspalt öppen. Ett ännu bättre alternativ är att ta upp ventilationshål på baksidan, som ofta är i något tunt material såsom masonit. Två hål på 8-10cm - eller 2+2 på 4-5cm - så långt ner och så långt upp som möjligt kommer man långt med. Då stiger den varma luften ut genom det övre och ersätts med svalare luft genom det nedre. Observera att effekten avtar väsentligt om ett hål är proppat med diverse kablar.

Står någonting i en garderob så gäller motsvarande, men snarare några 8-10mm borrhål längst ner och längst upp på dörren, eller något annat sätt att säkerställa att luften inte står helt stilla.

Allt kontrollerat, men fortfarande problem?

Har du kontrollerat ovanstående och fortfarande har problem är det dags att informera även föreningen. Det handlar inte om någon genväg till Comhems kundtjänst, utan är framför allt ett sätt att kunna identifiera och driva problem som drabbar ett flertal abonnenter, i andra hand även enskilda abonnenter som har långvariga problem. Ser vi att ett flertal abonnenter har samma typ av problem – och som inte avhjälpats med grundfelsökning - kan vi samla ihop dessa och föra informationen vidare till vår kontaktperson på Comhem.

Vi kommer då att behöva veta bland annat nedanstående, så skriv gärna det redan i ditt första mail om saken. Försök att få med så mycket detaljer som möjligt, det hjälper både oss och Comhem.

- Anslutningsadress (inklusive hus/postlådenummer)

- Typ av problem (bildkvalitet, synk, avbrott)?
- Hur yttrar sig problemet?
- Hur ofta uppstår det (per vecka/dag etc)?
- Hur länge har det pågått?
- Har det förvärrats den senaste tiden eller är det samma?
- Annat (kanaler, HD/SD, tid på dygnet mm)?

- Kontakter sitter i kontrollerat?
- Kablage kontrollerat (skiftat/bytt)?
- Värme kontrollerat?
- HDMI kontrollerat/bytt?