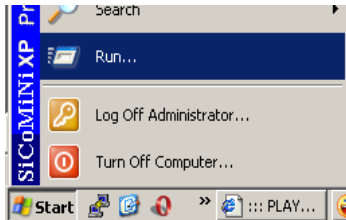


PANDUAN TEKNIS CUSTOMER

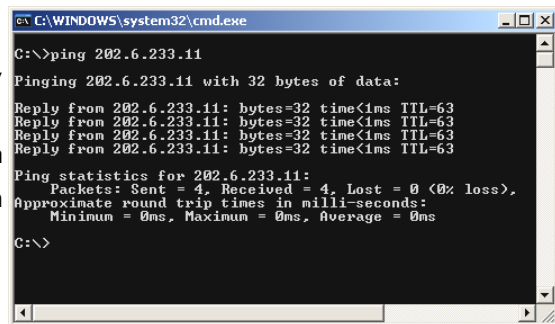
Sebagai bukti kepedulian dan keinginan kami untuk memberikan layanan terbaik bagi customer, kami PT Padi Internet memberikan panduan teknis berikut ini untuk membantu pelanggan menguji koneksi internet, terutama jika terjadi gangguan.

STEP 1 – memastikan apakah koneksi terputus



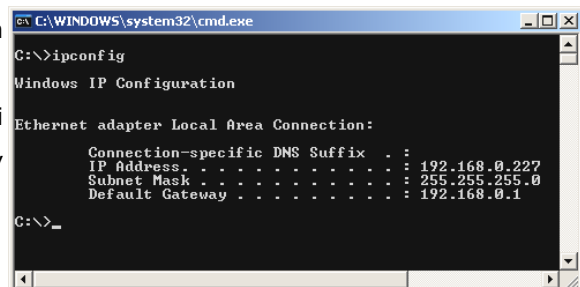
- Dari komputer Windows, pelanggan klik START – RUN
- Ketikkan COMMAND kemudian tekan tombol ENTER
- Ketikkan PING 202.6.233.11 pada prompt yang tersedia, kemudian tekan ENTER

- Jika hasilnya seperti gambar di kanan, artinya koneksi ke PadiNET berjalan baik
- Jika hasilnya REQUEST TIMED OUT, artinya koneksi pelanggan ke PadiNET mungkin terputus. Segera lakukan STEP 2.



STEP 2 – menguji gateway pelanggan

- Pada PROMPT ketikkan perintah IPCONFIG seperti tampak pada gambar berikut.
- Perhatikan IP yang tercantum pada bagian gateway (pada contoh yaitu 192.168.0.1)
- Ketikkan PING 192.168.0.1 atau sesuai dengan angka yang tercantum pada gateway tersebut



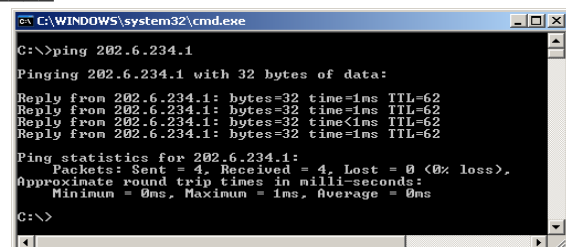
- Jika hasilnya REPLY, berarti gateway dalam kondisi baik dan lanjutkan dengan panduan STEP 3
- Jika hasil pada langkah C adalah REQUEST TIMED OUT, lanjutkan dengan panduan STEP 4

STEP 3 – menguji koneksi ke BTS pelanggan

- Dengan ini kami menginformasikan data teknis Pelanggan :

- Nama Pelanggan : _____
- IP Address Wireless : _____
- IP Gateway di BTS : _____

- Berdasarkan data di atas, silakan lakukan PING ke IP Gateway di BTS, misalnya pada contoh yaitu 202.6.234.1 seperti contoh di samping



.: PANDUAN TEKNIS CUSTOMER .:

Dibuat oleh team Technical Support PT Padi Internet Surabaya.
Panduan ini hanya untuk dipergunakan di dalam network PadiNET

- c. Jika hasilnya REQUEST TIMED OUT silakan lanjutkan ke STEP 4
- d. Jika hasilnya REPLY, silakan segera menghubungi team Technical Support 24 jam kami di nomor 031-5616330 untuk mendapatkan bantuan teknis yang lebih lengkap

STEP 4 – melakukan restart perangkat antena

- a. Perhatikan perangkat Adaptor dan Power of Ethernet (PoE) seperti yang ada di gambar dibawah ini.
- b. Di PoE ada 3 colokan. Satu colokan dari Adaptor ke listrik , 'Data IN' yg kearah komputer/switch, 'P+Data Out' yg kearah perangkat radio diatas.
- c. Biasanya pada PoE tersebut terdapat lampu indikator (led hijau). Pastikan bahwa lampu tersebut dalam kondisi menyala. Jika tidak, silahkan cek apakah adaptor (lihat gambar di bawah) yang terhubung ke PoE terpasang dalam posisi sempurna atau tidak.



- d. Cabut kabel UTP yang terpasang di bagian P+Data OUT. Tunggu selama 5 detik, kemudian pasang kembali kabel tersebut
- e. Tunggu selama 3 menit, kemudian ulangi mulai STEP 2C hingga STEP 3E.
- f. Jika ternyata koneksi internet tetap terputus, silahkan lanjutkan dengan STEP 5

STEP 5 – melakukan restart PC Router

- a. Jika pada pelanggan terdapat PC Router, dapat juga dilakukan restart PC Router. Untuk merestart PC Router cukup dengan menekan tombol power (ON/OFF) dan menghidupkan kembali PC setelah 15 detik dipadamkan.
- b. Jika tidak tersedia PC Router, lanjutkan dengan langkah 5C
- c. Jika ternyata koneksi tetap terputus, Pelanggan dipersilakan untuk segera menghubungi team Technical Support 24 jam kami di 031-5616330 untuk mendapatkan bantuan teknis dan analisa yang lebih lengkap untuk problem yang terjadi.

