



CONSAM internet customer self – help guide:

Latest update: 28-JUL-2020.

Objective: The objective of issuing this checklist is that by adopting few small – steps a customer is able to troubleshoot the problem on their own/इस चेकलिस्ट को निर्गत करने का कारण है की कुछ छोटे उपाय को अपना एक कस्टमर खुद ही इन्टरनेट की समस्या का समाधान कर लें:

1) If internet is not working/अगर इन्टरनेट कार्य न कर रहा हो:

- a) If you have a wireless connection, there is one cable coming from CPE (Antenna) which is inserted into a POE (Power on Ethernet/Switch) and then there is one cable coming from the same POE, which is either inserted into your Wi – Fi Router or switch. By understanding this, please do the following/अगर आपकी एक वायरलेस कनेक्शन है तब CPE (Antenna) से एक केबल आ रही है जो एक POE (Power on Ethernet/Switch) में घुसी हुई है फिर POE से एक केबल निकल या तो आपके Wi – Fi Router या switch में घुसी हुई है. इसे समझ कृपया निम्नलिखित करें:
 - i. Switch off the entire system (i.e. CPE, POE, Wi – Fi router) for 1 minute and power it on again in order to bring the system out of hanging. After powering on, if internet still doesn't work after 4 minutes, please follow the belowmentioned/सभी सिस्टम (अर्थात CPE, POE, Wi – Fi router) को 1 मिनट के लिए ऑफ करें और पुनः ऑन करें ताकि अगर सिस्टम हँग हुई हो तब हैंगिंग से बाहर आ जाए. फिर पावर ऑन करने के 4 मिनट बाद भी इन्टरनेट कार्य न कर रही हो तब निम्नलिखित कदम उठाएं.
 - ii. One – by – one unplug and plug all the cables (CAUTION: Don't plug cable wrongly)/एक – एक कर सभी केबलों को निकालें एवं पुनः जहाँ से केबल निकली गई हो वहाँ लगाएं (सावधानी: केबल को गलत जगह न डालें).
 - iii. See that all the lights of your POE is on /यह देख लें की POE के सभी लाइट जल रहे हों.
 - iv. If, internet still doesn't work, plug in the cable that is coming from POE directly to your Laptop/Computer and if Internet starts working, replacement and/or repair and/or reconfiguration of your Wi – Fi router is required for which you need to contact CONSAM LID (Local Internet Distributors) or Computer technician/अगर फिर भी इन्टरनेट काम नहीं कर रहा हो तब POE से निकलने वाले केबल को सीधा अपने लैपटॉप/कंप्यूटर में लगाएं और अगर इन्टरनेट काम करने लगे तब आपकी Wi – Fi router को बदलने एवं/या मरम्मत करने एवं/या रीकॉन्फिगर करने की आवश्यकता है जिसके लिए कॉन्सम के LID (Local Internet Distributors) या कंप्यूटर तकनीशियन से संपर्क करें.
 - v. If, internet still doesn't work after connecting directly to computer/laptop, please login to your CONSAM web – portal and book a ticket/complaint so that we coordinate further for advanced solution/अगर लैपटॉप/कंप्यूटर को सीधा कनेक्ट करने के बाद भी इन्टरनेट कार्य न करे तब कृपया कॉन्सम के वेब – पोर्टल पर जा कंप्लेंट/टिकट बुक करें ताकि हम उच्च स्तरीय समाधान के लिए आगे की ताल – मेल करें.
 - vi. In case you are not able to book a ticket/complaint, please e-mail at networks@consam.in or call our call center number given in any document by us such as bill, receipt etc. **NOTE: Booking a ticket/complaint at Online Portal is most easy and best practice when we are able to begin work on your troubleshooting early/इस स्थिति में जब आप कंप्लेंट/टिकट बुक नहीं कर पा रहे, कृपया networks@consam.in पर इ-मेल करें या हमारे कॉल सेंटर नंबर पर संपर्क करें जो आपको हमारे द्वारा दिए गए विभिन्न दस्तावेजों में मिल जाएगी जैसे बिल, रसीद इत्यादि (नोट: ऑनलाइन पोर्टल पर टिकट/कंप्लेंट बुक करनी अत्यंत आसान है और साथ – साथ सर्वोत्तम प्रैक्टिस है जब हमें आपके समस्या के समाधान हेतु और भी जल्द काम करने का मौका मिलता है).**

vii.



CONSAM internet customer self – help guide:

2) If internet is working slow/अगर इन्टरनेट धीमा कार्य कर रहा हो:

- a) Significant reason for slow internet is local internet sharing as also deteriorated Wireless Signal. Hence, please follow the belowmentioned steps/इन्टरनेट की धीमी काम करने की मुख्य वजह आपके लोकल में इन्टरनेट की शेयरिंग एवं साथ – साथ हमारी और से वायरलेस सिग्नल की बिगड़ी सिग्नल होती है इसलिए कृपया निम्नलिखित कदम उठाएं:
- i. Don't rely on one portal/application for speed test but try using atleast 2 to 3 no. of speed – test portal/application & if internet is still slow/किसी एक स्पीड – टेस्ट पोर्टल/एप्लीकेशन पर भरोसा न कर 2 से 3 की संख्या में स्पीड – टेस्ट पोर्टल/एप्लीकेशन का इस्तेमाल करें और अगर इन्टरनेट फिरभी धीमी मिले तब.
 - ii. Book a ticket/complaint clearly writing your plan details and speed that you are getting so that we test your Wireless signal & in the meantime, please do the following/स्पष्ट रूप से अपना प्लान एवं आपको स्पीड – टेस्ट के क्रम में जो स्पीड मिल रही के विषय में लिख कर टिकट/कंप्लेंट बुक करें ताकि हम आपकी वायरलेस सिग्नल की जांच करें एवं इस बीच में निम्नलिखित कदम उठाएं.
 - iii. Plug in the cable that is coming from POE directly to your Laptop/Computer for avoiding sharing. If internet is still slow, there may be issue with Laptop/Computer because of many reasons such as Anti – Virus, CPU RAM Over – Load, Software Update downloading at background/आपके POE से निकलने वाले तार को अपने लैपटॉप/कंप्यूटर में सीधा लगाएं ताकि यह सुनिश्चित की जा सके की इन्टरनेट की शेयरिंग न हो रही हो. अगर इन्टरनेट फिरभी धीमी हो तब यह हो सकता है की आपकी लैपटॉप/कंप्यूटर में किसी प्रकार की दिक्कत है जिसके कारण कई हो सकते हैं जैसे Anti – Virus, CPU RAM Over – Load, Software Update downloading इत्यादि.
 - iv. Plug in the cable that is coming from POE back to your Wi – Router and change the password of your Wi – Fi Router and connect a High end mobile to test speed/आपके POE से निकलने वाले तार को पुनः अपने Wi – Router में लगा Wi – Fi Router की पासवर्ड बदलें और एक उच्च – कोटि के मोबाइल से स्पीड – टेस्ट करें.