

Problema: Sin navegación

1. Validar conexión de corriente eléctrica y cable coaxial del modem
 - Si el cable de corriente está dañado y el cliente no tiene un repuesto, y/o el cable coaxial está dañando, se deberá transferir a soporte técnico izzi.
2. Verificar que los primeros 4 focos del cable modem (*Power, DS ó Receive, US ó Send y Online*) estén encendidos, sin parpadear, y sin importar el color
 - Si no se cumple esta prueba, realizar reinicio del modem: se deberá desconectar de la energía eléctrica, esperar 30 segundos, y volver a conectar. El modem tardará otros 30 segundos para reiniciarse.
3. Si el cable modem tiene antena, revisar el estado de la antena, esta no debe estar rota y debe estar hacia arriba
 - Si la antena está dañada, se deberá transferir a soporte técnico izzi.
4. Verificar que la red inalámbrica (SSID – nombre de red) a la que esté conectado el dispositivo del cliente sea la correcta respecto al modem
5. Verificar la clave de la red inalámbrica, de ser necesario, configurar una nueva contraseña en el cable modem
 - Si no es posible entrar a la pantalla de configuración del modem con la contraseña default, transferir a soporte técnico izzi (no reiniciar cable modem a parámetros de fábrica)
6. En caso de que la conexión al modem sea alámbrica, verificar la correcta conexión del cable del equipo de cómputo al modem, así como el estado del cable.
 - Al cliente siempre se le entrega un cable de red con el modem
 - Si el cliente no tiene cable para conectarse al modem, y no puede conectarse vía inalámbrica para configurar el password del modem, se deberá transferir a soporte técnico izzi, donde se pueden conectar de forma remota al modem.
7. Revisar en “conexiones de red”, del panel de control, que aparezca habilitado el adaptador de red y en estado conectado
8. En caso de ser necesario, reinstalar controladores de red
9. Revisar que la dirección IP de la tarjeta de red se obtenga de forma dinámica, y este en el rango 192.168.0.x ó 192.168.2.x
10. Verificar que los DNS sean válidos (que se obtengan de forma dinámica)
11. Verificar que no esté habilitado el Firewall en el equipo del cliente y en el modem
12. Verificar el nivel de seguridad en el Antivirus
13. Verificar que no se tenga habilitado un PROXY
14. Verificar que no esté habilitada la opción “trabajar sin conexión” en el navegador
15. Intentar navegar en internet con otro navegador



16. Realizar pruebas de PING desde el equipo del cliente a www.google.com y a www.microsoft.com
17. Realizar pruebas de conexión a internet con un dispositivo alternativo (laptops, Smartphone, tablets)
18. En caso de tener algún dispositivo de red intermedio, tales como, routers, Access points, switches o hubs, verificar que el equipo este encendido y conectado al modem, ya sea por cable de red o de forma inalámbrica
 - En el caso de routers, el modem deberá estar conectado del puerto ethernet al puerto WAN del router
 - Validar configuración correcta de parámetros TCP/IP del router (IP dinámica)
 - Validar funcionamiento de los puertos de red del dispositivo
 - De ser necesario, reiniciar equipo
19. Si no se identificó ningún problema en todos los pasos anteriores, transferir a soporte técnico izzi.



Problema: Navegación Lenta

1. Verificar que el dispositivo del cliente se encuentre conectado a la red correcta
2. Solicitar al cliente que cierre todas las aplicaciones de su dispositivo
3. Realizar test de velocidad en www.speedtest.net y comparar velocidad real vs la contratada por el cliente
 - Hacer prueba de velocidad con al menos 2 servidores de speedtest, el default y otro servidor cercano. Si la prueba de velocidad se queda debajo de la velocidad del cliente, hacer una última prueba con el medidor de velocidad de Axtel: www.mtyspeedtest.axtel.mx
 - Si la velocidad tiene un variación de +/- 20%, no pasa la prueba.
4. Verificar que la red inalámbrica se encuentre encriptada (con password de red) y probar con un canal diferente (solo 6 u 11)
 - En caso de no tener contraseña la red, recomendar al cliente crear una para restringir el acceso a la red.
5. Realizar test de velocidad en www.speedtest.net y comparar velocidad real vs la que mencione el cliente tener contratada.
 - Si la velocidad no es la que el cliente dice tener contratada, se deberá transferir a soporte técnico izzi
6. Borrar cookies del navegador del cliente
7. Deshabilitar firewall en el dispositivo del cliente
8. Revisar nivel de seguridad del antivirus
9. Validar cantidad de conexiones activas en el equipo del cliente, utilizando el comando "netstat -n".
10. En caso de tener más de 10 conexiones establecidas a alguna IP que no sea local verificar que no se trate de virus o spyware, en cuyo caso, se deberá de corregir
11. Verificar que no tenga programas abiertos que utilicen la conexión a internet, principalmente programas peer to peer, streaming de video, etc.
12. Realizar una descarga de un sitio seguro como microsoft.com o apple.com para verificar que la tasa de transferencia es correcta
13. Realizar nuevamente test de velocidad en www.speedtest.net para validar mejora en velocidad por pasos anteriores.
14. Si no se logró mejora en la velocidad de navegación con los pasos anteriores, transferir a soporte técnico izzi.
 - Importante, en caso de virus o spyware, se deberá corregir antes de transferir



DOT Ti
Desafiando Retos

Problema: Conectividad

Nota: El FIREWALL debe de estar activo por motivos de seguridad y para que exista el direccionamiento hacia los puertos requeridos en la configuración del router.

PROBLEMAS CON CÁMARAS WEB

Para que el aplicativo de Cámaras funcione correctamente validar lo siguiente:

- 1.- Identificar en el DHCP que se encuentre la IP del DVR o la Cámara, dato que debe proporcionar el suscriptor.

Para este ejemplo la IP que el usuario asigna al DVR o Cámara es 192.168.0.10 (Arris 3.0).

Basic SetupWAN SetupLAN SetupWireless SetupFirewallUtilities

LAN SETUP

LAN SETTINGS

LAN SETTINGS (IPv6)

DHCP

DHCP Clients

This page shows the host Name, IP address, and MAC Address of each computer that is connected to your network. If a computer does not have a specified host name, then the host Name field will be blank. Click the Add button to create a new fixed DHCP lease. Select a DHCP client and then click the Delete button to delete the DHCP client. Click the Refresh button to update the DHCP Clients list.

LAN Segment

LANSubnet1?

Fixed DHCP Clients

IP Address	Mac Address
------------	-------------


AddDelete

DHCP Clients List

IP Address	Name	Mac Address	Type	Expiration
192.168.0.4	CLAUDIA	74:DE:2B:85:56:EA	Wireless	2014-03-07 14:51:17.00
192.168.0.10	UNKNOWN	00:18:AE:3A:EA:52	Ethernet	0-00-00 00:00:00.00

Refresh

Arris 2.0



Home **Logout** Internet Status: **No Connection**

WAN Setup
LAN Setup
LAN Settings
DHCP Client List
IP Reserve
RIP Settings
RIP Status
Wireless Setup
Firewall
Utilities

DHCP Client List

The DHCP Client List shows you all the DHCP clients (PCs and other network devices) on your network. Each client has the following information: IP Address, Host Name and MAC Address. If the client does not have a host name specified, then the field is blank. Click the "Refresh" button to update the list.

IP Address	Host Name	MAC Address	IP reserve
192.168.2.2	AMTEK-34A7587A2	00:0c:6f:00:13:c6	

Refresh

2.- En Virtual Server se debe de agregar el puerto(s) que desea, esto debe de estar direccionado a la IP. Del DVR o la Cámara que está configurando.

Basic Setup | WAN Setup | LAN Setup | Wireless Setup | **Firewall** | Utilities

FIREWALL

FIREWALL SETTINGS
VIRTUAL SERVERS
PORT TRIGGERS
CLIENT IP FILTERS
CLIENT IPV6 FILTERS
DMZ
PARENTAL CONTROLS
ALG

Firewall Settings

Your Router is equipped with a firewall that will protect your network from a wide array of common hacker attacks including Ping of Death (PoD) and Denial of Service (DoS) attacks. You can turn the firewall function off if needed. Turning off the firewall protection will not leave your network completely vulnerable to hacker attacks, but it is recommended that you turn the firewall on whenever possible.

Firewall Enable/Disable

Enable Firewall ☒ ?

DoS Attack Protection

Enable DoS Attack Protection Firewall ☐ ?

Basic Setup

WAN Setup

LAN Setup

Wireless Setup

Firewall

Utilities

FIREWALL

FIREWALL SETTINGS

VIRTUAL SERVERS

PORT TRIGGERS

CLIENT IP FILTERS

CLIENT IPV6 FILTERS

DMZ

PARENTAL CONTROLS

ALG

Virtual Servers Configuration

This function will allow you to route external (Internet) calls for services such as a web server (port 80), FTP server (Port 21), or other applications through your Router to your internal network.

Virtual Servers


Description	Inbound Port	Type	Private IP Address	Local Port
<input type="checkbox"/> camara	8120-8120	TCP	192.168.0.10	8120-8120
<input type="checkbox"/> camara2	6036-6036	Both	192.168.0.10	6036-6036

Add

Delete

Arris 2.0

WAN Setup	Firewall Setting
LAN Setup	
Wireless Setup	
Firewall	
Firewall Setting	
Virtual Servers	<p>Firewall Enable/Disable <input checked="" type="radio"/> Enable <input type="radio"/> Disable</p>
MAC Address Filtering	<p>Client IP Filters</p> <p>You can configure the Router to restrict access to the webpage, e-mail and/or other network services at specific days and times when firewall enable. ?</p>
DMZ	



[Home](#)
[Logout](#)
Internet Status: **No Connection**

WAN Setup	Virtual Servers
LAN Setup	
Wireless Setup	
Firewall	
Firewall Setting	
Virtual Servers	
MAC Address Filtering	
DMZ	
DDNS	
WAN Ping Blocking	
URL Filter	
Security Log	
Utilities	

This page allows you to direct external (Internet) requests for web service (port 80), FTP service (Port 21), or other services through the Telephony Modem to your internal network. ?

Add

Clear entry

	Enable	Description	Inbound port	Type	Private IP address	Private port
1.	<input checked="" type="checkbox"/>	Camara	8120 - 8120	TCP	192.168.2.10	8120 - 8120
2.	<input checked="" type="checkbox"/>	Camara 2	6036 - 6036	UDP	192.168.2.10	6036 - 6036
3.	<input type="checkbox"/>			TCP	192.168.2.	
4.	<input type="checkbox"/>			TCP	192.168.2.	
5.	<input type="checkbox"/>			TCP	192.168.2.	
6.	<input type="checkbox"/>			TCP	192.168.2.	

3.- De continuar con problemas realizar un Ping al dominio o la ip pública.

4.- Realizar una Traza desde el servicio del suscriptor.

Problemas con VPNS

- 1.- Realizar un ping a la ip de la vpn o dominio.
- 2.- En Virtual Server se debe de agregar el puerto(s) que desea, esto debe de estar direccionado a la IP. Del equipo de cómputo con el cual se trabajara la vpn.



ARRIS Wireless HSD Logout

Basic Setup WAN Setup LAN Setup Wireless Setup **Firewall** Utilities

FIREWALL

- FIREWALL SETTINGS
- VIRTUAL SERVERS**
- PORT TRIGGERS
- CLIENT IP FILTERS
- CLIENT IPV6 FILTERS
- DMZ
- PARENTAL CONTROLS
- ALG


Virtual Servers Configuration

This function will allow you to route external (Internet) calls for services such as a web server (port 80), FTP server (Port 21), or other applications through your Router to your internal network.

Description	Inbound Port	Type	Private IP Address	Local Port
<input type="checkbox"/> VPN	721-721	TCP	192.168.0.10	721-721
<input type="checkbox"/> VPN2	1723-1723	TCP	192.168.0.10	1723-1723
<input type="checkbox"/> VPN	8080-8080	TCP	192.168.0.10	8080-8080

Add Delete

Arris 2.0



[Home](#)
[Logout](#)
Internet Status: No Connection

WAN Setup

LAN Setup

Wireless Setup

Firewall

Firewall Setting

Virtual Servers

MAC Address Filtering

DMZ

DDNS

WAN Ping Blocking

URL Filter

Security Log

Utilities

Virtual Servers

This page allows you to direct external (Internet) requests for web service (port 80), FTP service (Port 21), or other services through the Telephony Modem to your internal network. [?](#)

Add

Clear entry

	Enable	Description	Inbound port	Type	Private IP address	Private port
1.	<input checked="" type="checkbox"/>	Vpn	721 - 721	TCP	192.168.2.10	721 - 721
2.	<input checked="" type="checkbox"/>	Vpn2	1723 - 1723	UDP	192.168.2.10	1723 - 1723
3.	<input type="checkbox"/>	Vpn3	8080 - 8080	TCP	192.168.2.10	8080 - 8080
4.	<input type="checkbox"/>		-	TCP	192.168.2.	-

3.- Verificar que se encuentre activo el Firewall y los protocolos IPSec, PPTP, L2TP en el Router de cablevisión.

CLIENT IP FILTERS

CLIENT IPV6 FILTERS

DMZ

PARENTAL CONTROLS

ALG

Firewall Enable/Disable

Enable Firewall ☒ ?

DoS Attack Protection

Enable DoS Attack Protection Firewall ☐ ?

Block Pings

Enable Ping Blocking ☐ ?

IPSec Pass Through

Enable IPSec Pass Through ☒ ?

PPTP Pass Through

Enable PPTP Pass Through ☒ ?

L2TP Pass Through

Enable L2TP Pass Through ☒ ?

Block Fragmented IP Packets

Enable Block Fragmented IP Packets ☐ ?

WAN Setup	Firewall Setting
LAN Setup	
Wireless Setup	ADVANCED FEATURE! Allows you to turn the Firewall(SPI and Client IP Filter) feature on or off.
Firewall	Firewall Enable/Disable <input checked="" type="radio"/> Enable <input type="radio"/> Disable
Firewall Setting	
Virtual Servers	
MAC Address Filtering	Client IP Filters
DMZ	You can configure the Router to restrict access to the webpage, e-mail and/or other network services at specific days and times when firewall enable. ?

Problemas con Xbox

Detectar y corregir problemas en las conexiones de red cableadas (Ethernet) e inalámbricas (Wi-Fi).

Podría experimentar problemas de red o de conexión a Internet en Windows por varios motivos. A continuación se indican algunos de los motivos habituales que pueden causar estos problemas:

- El interruptor del adaptador de red inalámbrico está desactivado
- Las frases de contraseña o las claves de seguridad WEP, WPA o WPA2 son incorrectas
- Los cables no están correctamente conectados
- Hay controladores dañados o incompatibles
- Faltan actualizaciones
- Configuración de la conexión de red
- Hay problemas de hardware o software

Xbox Live requiere que los siguientes puertos estén abiertos:

- Puerto 88 (UDP)
- Puerto 3074 (UDP y TCP)
- Puerto 53 (UDP y TCP)
- Puerto 80 (TCP)



DOT Ti
Desafiando Retos

Nota: si no puede charlar con alguien mediante Video Kinect, es posible que necesite abrir el puerto 1863 (UDP y TCP).

1.- Identificar en el DHCP que se encuentre la IP del Xbox, dato que debe proporcionar el suscriptor.

Para este ejemplo la IP que el usuario asigna es 192.168.0.10.



DOT Ti
Desafiando Retos

Basic Setup

WAN Setup

LAN Setup

Wireless Setup

Firewall

Utilities

LAN SETUP

LAN SETTINGS

LAN SETTINGS (IPv6)

DHCP

DHCP Clients

This page shows the host Name, IP address, and MAC Address of each computer that is connected to your network. If a computer does not have a specified host name, then the host Name field will be blank. Click the Add button to create a new fixed DHCP lease. Select a DHCP client and then click the Delete button to delete the DHCP client. Click the Refresh button to update the DHCP Clients list.

LAN Segment

LAN

Subnet 1 ?

Fixed DHCP Clients

IP Address

Mac Address

Add


Delete

DHCP Clients List

IP Address	Name	Mac Address	Type	Expiration
192.168.0.4	CLAUDIA	74:DE:2B:85:56:EA	Wireless	2014-03-07 14:51:17.00
192.168.0.10	UNKNOWN	00:18:AE:3A:EA:52	Ethernet	0-00-00 00:00:00.00

Refresh

Arris 2.0



[Home](#) [Logout](#) Internet Status: **No Connection**

[WAN Setup](#)
[LAN Setup](#)
LAN Settings
DHCP Client List
IP Reserve
RIP Settings
RIP Status
[Wireless Setup](#)
[Firewall](#)
[Utilities](#)

DHCP Client List

The DHCP Client List shows you all the DHCP clients (PCs and other network devices) on your network. Each client has the following information: IP Address, Host Name and MAC Address. If the client does not have a host name specified, then the field is blank. Click the "Refresh" button to update the list.

IP Address	Host Name	MAC Address	IP reserve
192.168.2.2	AMTEK-34A7587A2	00:0c:6f:00:13:c6	

Refresh



2.- En Virtual Server se debe de agregar el puerto(s) que desea, esto debe de estar direccionado a la IP del Xbox.

Basic Setup

WAN Setup

LAN Setup

Wireless Setup

Firewall

Utilities

FIREWALL

FIREWALL SETTINGS

VIRTUAL SERVERS

PORT TRIGGERS

CLIENT IP FILTERS

CLIENT IPV6 FILTERS

DMZ

PARENTAL CONTROLS

ALG

Virtual Servers Configuration


This function will allow you to route external (Internet) calls for services such as a web server (port 80), FTP server (Port 21), or other applications through your Router to your internal network.

Description	Inbound Port	Type	Private IP Address	Local Port
<input type="checkbox"/> Xbox	88-88	Both	192.168.0.10	88-88
<input type="checkbox"/> Xbox2	3074-3074	Both	192.168.0.10	3074-3074
<input type="checkbox"/> Xbox3	53-53	Both	192.168.0.10	53-53
<input type="checkbox"/> Xbox4	80-80	Both	192.168.0.10	80-80

Add

Delete

Arris 2.0



- WAN Setup**
- LAN Setup**
- Wireless Setup**
- Firewall**
- Firewall Setting
- Virtual Servers**
- MAC Address Filtering
- DMZ
- DDNS
- WAN Ping Blocking
- URL Filter
- Security Log
- Utilities**

[Home](#) [Logout](#) Internet Status: No Connection

Virtual Servers

This page allows you to direct external (Internet) requests for web service (port 80), FTP service (Port 21), or other services through the Telephony Modem to your internal network. ?

Add

Clear entry

	Enable	Description	Inbound port	Type	Private IP address	Private port
1.	<input checked="" type="checkbox"/>	Xbox	88 - 88	TCP	192.168.2.10	88 - 88
2.	<input checked="" type="checkbox"/>	Xbox2	3074 - 3074	UDP	192.168.2.10	3074 - 3074
3.	<input checked="" type="checkbox"/>	Xbox3	53 - 53	TCP	192.168.2.10	53 - 53
4.	<input checked="" type="checkbox"/>	Xbox4	80 - 80	UDP	192.168.2.10	80 - 80
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	TCP	192.168.2. <input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	TCP	192.168.2. <input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>

dyndns es un servicio que convierte nuestra dirección ip pública (que normalmente es dinámica) en una dirección con letras, algo así:
 "accesoremoto.dyndns.org = 189.216.xxx.xx" . Tengamos en cuenta que nuestra dirección ip (pública o homologadas) es dinámica entonces no podemos saber cuál, es estando lejos de nuestra PC entonces el dyndns nos hace el favor de decirnos.

Para crearnos una cuenta nos dirigimos a <http://www.dyndns.com> y damos clic en la opción "Create a new account"



The screenshot shows the DynDNS website. At the top, there is a navigation bar with links: About, Services, Account, Support, and News. Below this, there is a section titled "A NEW WINDOW TO YOUR WORLD" with the text "All-new DynDNS Updater for Windows, now available". To the right, there is a section titled "New to DynDNS?" with the text "Take a tour and see what we do". In the top right corner, there is a login form with fields for "User:" and "Pass:", a "Login" button, and a link for "Lost Password?". The "Create Account" link is highlighted with a red box.

Nos abrirá una ventana en donde ingresaremos nuestros datos (es un formulario de registro básico)



The screenshot shows the 'Create Your DynDNS Account' page. The form is divided into several sections: 'User Information', 'About You (optional)', 'Terms of Service', 'Mailing Lists (optional)', and 'Next Step'. Red boxes and arrows highlight specific parts of the form:

- User Information:** A red box highlights the 'Username', 'Email Address', 'Confirm Email Address', 'Password', and 'Confirm Password' fields. A red arrow points to the 'Email Address' field with the text 'obligatorio'.
- About You (optional):** A red box highlights the 'How did you hear about us?' dropdown menu and the 'Details' text input field. A red arrow points to the 'Details' field with the text 'opcional'.
- Terms of Service:** A red box highlights the 'I agree to the AUP:' and 'I will only create one (1) free account:' checkboxes. A red arrow points to the 'I agree to the AUP:' checkbox with the text 'obligatorio'.
- Mailing Lists (optional):** A red box highlights the 'newsletters:', 'press-releases:', and 'system-status:' checkboxes. A red arrow points to the 'newsletters:' checkbox with the text 'opcional'.
- Next Step:** A red box highlights the 'Create Account' button.

Al terminar de llenar los datos nos aparecerá una pantalla donde nos confirma que nuestra cuenta se ha creado con éxito, lo que nos falta es ir al correo que ingresamos para confirmar nuestra cuenta. Después de hacer eso ya podemos entrar con nuestro nombre de usuario y contraseña para crear nuestra dirección.



Una vez que ya hemos ingresado a nuestra cuenta damos clic en la opción "My Hosts" dentro la sección "My Services"

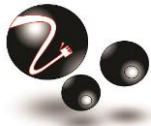


Nos abrirá nuestro panel en donde aparecerán nuestros dominios, la cuenta de forma gratuita te da la opción de crear hasta 5 direcciones diferentes. Para crear un host nuevo le damos clic en la opción "Add New Hostname".

Este programa tiene la misma función que el DynDns Updater, la cual es convertir nuestra dirección IP (que normalmente es dinámica) en una dirección.

Para tener una cuenta y para instalar el programa no-ip hacemos lo siguiente: Entramos a <http://www.no-ip.com/> y damos clic en la opción "Sign-Up" para darnos de alta o bien si ya tenemos una cuenta pues ingresamos nuestro correo y nuestra contraseña.

En ambas aplicaciones hay 2 maneras para sincronizar la ip pública al dominio cuando esta cambie.



DOT Ti
Desafiando Retos

1 Ambas tiene la opción de descargar un software en un equipo de cómputo para que este en forma automática sincronice la ip pública actual o desde la página de ambas aplicaciones.

2 en algunos dispositivos podemos colocar el dominio creado y de esa manera liga la ip publica al dispositivo, Cámaras, DVR.