

Saviez-vous que ...

Lors d'un trouble , afin d'éviter un délai d'attente au téléphone , tentez ces manoeuvres rapides de dépannage qui règlent la plupart des troubles mineurs

Attention: lors de vos manoeuvres, ne JAMAIS appuyer sur le bouton RESET du routeur (celui avec les antennes) - sinon des frais de reconfiguration s'appliqueront

Pour rétablir le service en trouble suivez les instructions suivantes :

1. Internet et synchroniser à nouveau vos appareils :
 - a. Débranchez le cordon d'alimentation électrique de votre Modem (**appareil dans lequel câble coaxial est vissé**) et votre routeur (**appareil avec les antennes**)
 - b. Attendez 1 minute, rebranchez dans l'ordre le Modem, attendre 1 minute et rebranchez le routeur
2. Terminal Télé
 - a. Priorisez la connexion avec un fil direct dans le routeur.
 - b. S'il est en wifi, assurez-vous que le réseau 5G a été choisi
3. Téléphonie
 - a. Débranchez le cordon d'alimentation électrique de votre Adaptateur (**appareil dans lequel votre appareil téléphonique est branché**)
 - b. Attendez 1 minute, rebranchez-le

Saviez-vous que la majorité des appels fait à notre équipe de soutien technique pour des troubles du service internet sont dûs à des problèmes d'interférence Wifi dans la résidence du client ?

Des solutions existent ! Pour régler les problèmes d'interférences:

1. Assurez-vous de prioriser le réseau wifi 5GHz (Astuce: donnez-lui un nom différent se terminant par 5Ghz)
2. Assurez-vous de choisir une fréquence non-utilisée par vos autres appareils ainsi que ceux de vos voisins
 - a. Avec un appareil Android, vous pouvez vous aider du logiciel wifi analyser
3. Assurez-vous de diminuer la largeur de bande de votre wifi
 - a. une largeur de 20 Mhz au lieu de 40 Mhz ou 80 Mhz peut faire une différence
4. Si vous avez un routeur Henri, l'équipe du soutien technique peut plus facilement vous aider à gérer les fréquences wifi de votre appareil pour diminuer l'interférence avec les appareils de vos voisins.

Pour plus de pistes sur les possibilités de trouble liées au service internet, consultez notre guide de dépannage

<https://ouihenri.ca/henri-guide-de-depannage-internet/>