



# Guide de l'abonné(e)



**7227**

*(appel gratuit du  
Lundi au Samedi  
de 7h30 à 19h30)*

**15**  
*ans*  
**ISOCEL**  
t e l e c o m

## Nous vous remercions d'avoir choisi ISOCEL

Ce guide vous renseigne sur  
l'utilisation du service fibre optique ISOCEL.

Conservez-le précieusement  
en vue d'une consultation ultérieure.

Nom d'utilisateur : \_\_\_\_\_

Numéro d'utilisateur : \_\_\_\_\_



**7227**  
(appel gratuit)

# Bienvenue dans la grande famille des abonnés d'ISOCEL !

## Trois informations essentielles à retenir :

**1** Votre connexion est en **volume illimité pendant toute la période souscrite**, quel que soit le débit choisi.

**2** Vous pouvez **vous réabonner en ligne sur [www.isopay.bj](http://www.isopay.bj)**

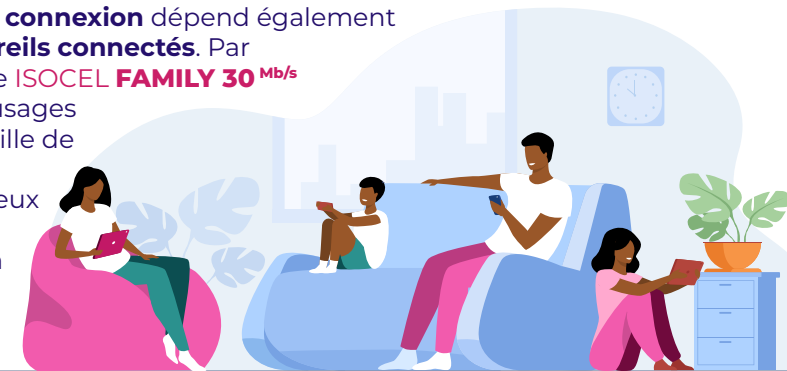
**3** Appelez le **7227 (appel gratuit)** pour toutes vos préoccupations.

## Mon service

Le débit auquel vous avez souscrit correspond à la **vitesse de votre connexion internet**.

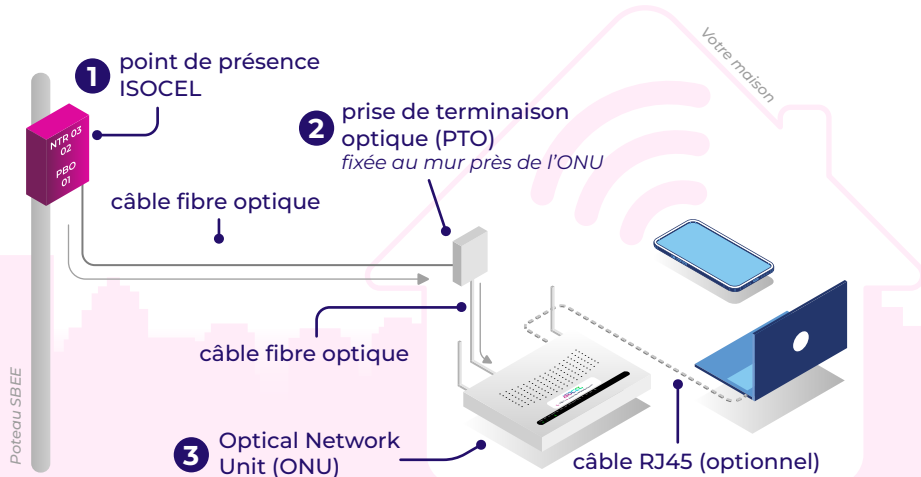
**Plus le débit souscrit est grand**, moins vous mettrez de temps à télécharger un fichier, à mettre à jour vos applications ou à afficher un site web.

La **qualité de votre connexion** dépend également du **nombre d'appareils connectés**. Par exemple, l'offre fibre **ISOCEL FAMILY 30 Mb/s** convient pour des usages modérés à une famille de **quatre utilisateurs** (papa, maman et deux enfants, chacun sur un téléphone ou un ordinateur).



## Comment fonctionne ma connexion ?

Afin de vous offrir une connexion Internet ISOCEL, un **câble fibre optique a été déployé**, généralement en aérien (poteaux SBEE), depuis le point de présence ISOCEL **1** le plus proche (200m en moyenne) jusqu'à la PTO **2** de votre domicile et connecté à votre ONU **3**. Depuis cet ONU vous pouvez connecter vos terminaux (téléphone, ordinateur, imprimante, tablette) à l'Internet ISOCEL **soit par Wi-Fi soit par câble RJ45**.



## Comment me réabonner ?

Peu avant l'échéance de votre abonnement, vous pourrez soit :

**1** Vous réabonner depuis chez vous via [www.isopay.bj](http://www.isopay.bj)

Vous aurez besoin de :

- vos identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe)
- une carte bancaire ou un compte MTN Momo ou Moov Money crédités.



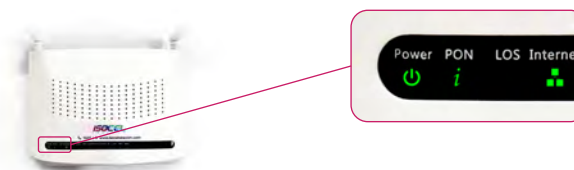
Au besoin, consultez notre FAQ à [www.isoceltelecom.com/faq](http://www.isoceltelecom.com/faq) ou contactez le **7227 (appel gratuit)** pour assistance.

**2** Vous rendre dans **notre agence commerciale** située à **Ganhi face à la Librairie Notre Dame**. Nos horaires d'ouverture :

**Lundi à vendredi : 8h - 18h (sans interruption)**  
**Samedi : 9h - 13h**

## J'ai un problème de connexion, que faire ?

**1** Sur votre ONU (Optical Network Unit), vérifiez que les voyants **Power, PON et Internet** ci-dessous sont verts :



**2** Vérifiez que **tous les appareils sont bien branchés** (comme illustré ci-dessous) et au besoin, rebranchez-les adéquatement.



Branchement adéquat de l'ONU



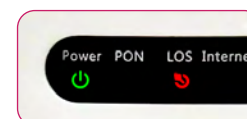
Branchement adéquat de la PTO (prise de terminaison optique), avec le câble à fibre optique (câble jaune à tête verte) relié à l'ONU

**3** Au cas où tout est bien branché, veuillez **redémarrer l'ONU** en appuyant sur le bouton marche-arrêt situé à l'arrière de l'ONU.



Bouton marche-arrêt situé à l'arrière de l'ONU (Optical Network Unit)

**4** Si votre problème de connexion n'est toujours pas résolu, ou si le **voyant LOS clignote rouge**, contactez-nous au **7227 (appel gratuit)**.



Horaires : **Lundi à samedi de 07h30 à 19h30.**

## Améliorer votre connexion Internet ISOCEL en Wi-Fi

Le Wi-Fi de votre ONU peut couvrir une surface d'environ 75 m<sup>2</sup>. Cette zone de couverture peut être inférieure du fait de la configuration du logement ou la présence de perturbateurs qui vont influencer sur la qualité de diffusion et de réception du signal Wi-Fi tels que :



### 1 La surface et le nombre de niveaux

Une surface importante à couvrir, plusieurs niveaux dans une maison, peuvent nécessiter d'utiliser une solution d'extension de couverture Wi-Fi.

### 2 Le nombre et la nature des murs ou cloisons

Ils influent sur la qualité de propagation du signal Wi-Fi.

### 3 Le positionnement de l'ONU

Si votre ONU est excentré par rapport à vos usages Wi-Fi, la réception du signal Wi-Fi peut ne pas être satisfaisante, d'où l'importance, lors de l'installation, d'en informer le technicien qui s'assurera de **placer l'ONU à l'endroit le plus approprié pour votre usage quotidien.**

### 4 La présence d'autres réseaux Wi-Fi à proximité

Certains de vos équipements fonctionnant en Wi-Fi direct (téléviseur connecté, imprimante...) ou vos accessoires réseau, s'ils sont mal placés ou en excès, peuvent avoir un impact sur la qualité de votre connexion Wi-Fi.

### 5 Le nombre d'équipements connectés en Wi-Fi et la quantité de trafic généré par ces équipements

Plus vous avez d'équipements connectés et plus ils consomment du Wi-Fi, pouvant avoir un impact sur les performances globales de votre Wi-Fi.

### 6 L'instabilité du courant électrique

L'ONU est sensible aux fluctuations de courant. Nous vous conseillons de **connecter votre équipement à un onduleur** pour les protéger de ces instabilités ou coupures électriques.

Contactez-nous au 7227 (appel gratuit) pour vous conseiller.

## 4 bonnes habitudes à adopter

1 Vérifiez **les utilisateurs se connectant à votre réseau Wi-Fi Internet** en utilisant l'un des logiciels suivants : Who's on my WiFi – Wi-Fi Inspector, etc.

Pratiques et efficaces, ils émettent une notification d'alerte en cas de nouvelle connexion sur votre réseau (référez-vous aux pages d'aide du logiciel pour son utilisation) afin de prendre les mesures adéquates.



Who Is On My WiFi?



Xirus Wi-Fi Inspector

Logiciels disponibles en téléchargement libre sur [www.softonic.com](http://www.softonic.com)

2 Arrêtez les programmes en cours d'exécution en arrière-plan sur votre ordinateur car ils consomment de la bande passante (la vitesse de votre connexion internet) et peuvent ralentir la connexion.

Accédez au gestionnaire des tâches de votre ordinateur avec le raccourci clavier **Ctrl + Shift + Echap/Esc** si vous êtes sur Windows, ou **CMD + ALT + ESC** si vous êtes sur MacOS.

3 Mettez à jour le système d'exploitation de votre ordinateur ainsi que votre antivirus autant que possible car **un équipement à jour est moins vulnérable aux attaques des virus.**

4 Veillez à **ne pas plier les câbles connectés à vos équipements** pour éviter toute dégradation du signal.

**Informez vos employés** de la position des câbles **pour éviter les coupures accidentelles de câble.**

### Contactez le Service Support ISOCEL

- Appelez le **7227 (appel gratuit)** pour toutes vos interrogations. Nos téléconseillers vous écoutent et vous aident à profiter au mieux de votre connexion internet, **du lundi au samedi de 07h30 à 19h30.**
- Ecrivez-nous à l'adresse e-mail [support@isoceltelecom.com](mailto:support@isoceltelecom.com)
- Consultez notre FAQ ici : [www.isoceltelecom.com/faq/](http://www.isoceltelecom.com/faq/)



 **7227**

*(appel gratuit du  
Lundi au Samedi  
de 7h30 à 19h30)*