

SEGNALAZIONE GUASTI AL SUPPORTO TECNICO:



Indice

1- Segnalazione di problematiche o richieste di carattere generale su singole postazioni di lavoro...	1
2- Computer che non si accende o non carica il sistema operativo:.....	3
3- Impossibilità a collegarsi a Internet su di una singola postazione:.....	3
4- Mancanza di connettività su tutte le postazioni di lavoro : (impossibile aprire pagine internet da più computer):.....	3
5- Problemi generici con le pistole ottiche :.....	4

La seguente guida è appositamente studiata per agevolarvi nell'identificazione dei principali problemi tecnici e nella corretta segnalazione degli stessi.

Vi ricordiamo che una qualsiasi segnalazione di guasto o malfunzionamento se effettuata seguendo le procedure e in modo il più possibile accurato vi garantisce tempi di risoluzione più rapidi e tempestivi, inoltre un attenta analisi del problema può spesso fornirvi autonomamente la soluzione dello stesso.

Questo si traduce in un vantaggio per voi prima ancora che per il tecnico che prende in carico la vostra segnalazione.

Di seguito riportiamo una panoramica delle principali problematiche che potete incontrare sulle vostre postazioni o sugli strumenti di lavoro.

Ogni problematica è corredata da poche e semplici verifiche che potete mettere immediatamente in pratica per identificare il problema e comunicarlo via mail a supporto@csbno.net in modo dettagliato e chiaro.

Vi preghiamo di utilizzare il numero telefonico del supporto tecnico unicamente per la segnalazione di guasti ed eventi bloccanti, lasciare libero il telefono di reperibilità permette a chi ha una reale emergenza di parlare velocemente con un operatore.

1- Segnalazione di problematiche o richieste di carattere generale su singole postazioni di lavoro

(malfunzionamento di un programma specifico, problemi con le stampanti, richiesta installazione software etc):

- 1) Identificare prima di tutto l'indirizzo IP della postazione di lavoro nella quale si verifica il problema o per la quale è richiesta assistenza nel seguente modo:
- 2) Posizionatevi su Applicazioni-Accessori-Terminale come da figura



- Digitate il comando **"ifconfig"** e premete **INVIO**
- Segnatevi l'INET Address come da figura (192.168.x.x)

```
banco@csbno-desktop: ~
File Modifica Visualizza Terminale Schede Aiuto

TX packets:84 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
collisions:0 txqueuelen:0
RX bytes:6868 (6.7 KiB) TX bytes:6868 (6.7 KiB)

banco@csbno-desktop:~$ ifconfig
eth1      Link encap:Ethernet  HWaddr 00:00:E2:53:63:18
          inet addr:192.168.91.43  Bcast:192.168.91.255  Mask:255.255.255.0
          inet6 addr: fe80::200:e2ff:fe53:6318/64 Scope:Link
          UP BROADCAST RUNNING MULTICAST  MTU:1500  Metric:1
          RX packets:71 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
          TX packets:60 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 txqueuelen:1000
          RX bytes:7083 (6.9 KiB)  TX bytes:9281 (9.0 KiB)

lo        Link encap:Local Loopback
          inet addr:127.0.0.1  Mask:255.0.0.0
          inet6 addr: ::1/128 Scope:Host
          UP LOOPBACK RUNNING  MTU:16436  Metric:1
          RX packets:84 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
          TX packets:84 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 txqueuelen:0
          RX bytes:6868 (6.7 KiB)  TX bytes:6868 (6.7 KiB)

banco@csbno-desktop:~$ █
```

- 3) Effettuate la vostra segnalazione a supporto@csbno.net specificando Indirizzo IP della macchina, il problema riscontrato o eventualmente la vostra richiesta di assistenza nel

modo più dettagliato possibile (ad esempio: in caso di stampante da installare specificare modello e marca, se stampante di rete o condivisa etc)

2- Computer che non si accende o non carica il sistema operativo:

- 1) Nel caso in cui il computer non si accenda controllare il cavo di alimentazione, eventualmente sostituirlo ed assicurarsi che il problema non sia sulla presa elettrica
- 2) Nel caso in cui il computer si accenda ma non si visualizzi nulla sul monitor, controllare che il cavo video del monitor (solitamente cavo BLU) sia correttamente inserito ed eventualmente sostituire momentaneamente il monitor con uno sicuramente funzionante
- 3) Nel caso in cui il computer non riesca a caricare il sistema operativo, segnarsi l'eventuale errore visualizzato a video e comunicarlo con una mail a supporto@csbno.net riportando il numero di inventario di assistenza del consorzio

3- Impossibilità a collegarsi a Internet su di una singola postazione:

- 1) Controllare che il cavo di rete sia correttamente inserito nel computer



Esempio di cavo di rete

- 2) Se il cavo di rete risulta correttamente inserito e la navigazione internet risulta ancora impossibile segnalare il problema a supporto@csbno.net specificando l'indirizzo IP del pc in questione come visto nel punto precedente.

4- Mancanza di connettività su tutte le postazioni di lavoro : (impossibile aprire pagine internet da più computer):

- 1) Controllare che il router ed il proxy server siano correttamente accesi
- 2) I led accesi del router devono essere verdi, se così non fosse eventualmente spegnere e riaccendere il router
- 3) Se rimangono presenti led rossi accesi o la connettività è ancora assente pur essendo router e proxy funzionanti contattare telefonicamente il supporto allo **0293209555** !



Esempio di un router

5- Problemi generici con le pistole ottiche :

(ad esempio difficoltà nella lettura dei barcode):

- 1) Prima di procedere alla spedizione di una pistola ottica malfunzionante tentare SEMPRE il reset della pistola tramite i barcode di reset presenti a pagina nove sul manuale della pistola ottica o qui di seguito.

E' sufficiente leggere uno alla volta i seguenti barcode con la pistola ottica.

1. Set Default Configuration



Begin



Default



Start up code

Nella maggior parte dei casi il reset della pistola ottica risolve i problemi legati alla difficoltà nella lettura di barcode o inceppamenti.