

### **Il problema:**

Sono le 8.45 del mattino accendi il computer e noti che nel canale Slack dedicato al supporto tecnico un tuo collega manifesta problemi nel collegarsi ad un server remoto dell'azienda che è in cloud.

Oggetto della sua richiesta è "non riesco a collegarmi al server dell' ERP"

Nessuna descrizione aggiuntiva.

Alle 9.00 altri colleghi iniziano a collegarsi su Slack e ti manifestano lo stesso problema: non riescono a collegarsi al server.

---

### **Possibili Soluzioni:**

Controllare se firewall blocca indirizzo IP del server di ERP/Cloud

Controllare gli indirizzi IP bloccati dal antivirus.

Contattare il fornitore dei servizi ERP/Cloud e controllare lo stato dei server

Controllare gli impostazioni del VPN

---

### **Problemi da escludere :**

Se gli utenti possono aprire gli altri siti/applicazioni possiamo escludere i problemi di rete e di funzionamento di computer.

---

Domande da fare agli utenti :

Riesce ad accedere agli altri servizi hostati sul server aziendale?.

Aprire console windows/linux >inserire ping (ip server aziendale/ firewall ).

