

Dépannage de votre réseau

dépannage = identifier, situer + corriger les problèmes qui surviennent

- * problème rencontré
- * Etapes à suivre pour déterminer la cause du problème,
- * Etapes à suivre pour corriger le problème et assurer qu'il ne se reproduira plus.

Liste de contrôle des informations liées au dépannage

Nature du problème

- * Rapports de l'utilisateur final
- * Rapports de vérification de problème

Équipement

- * Fabricant
- * Marque/Modèle
- * Version du logiciel
- * " du système d'exploitation
- * propriétaire/informations sur la garantie

Configuration et topologie

- * Topologies physique et logique
- * fichiers de configuration
- * fichiers journaux

Dépannage précédent

- * Etapes et résultats