

## CHECK LIST SOPORTE OPERATIVO – INCIDENTES DE NAVEGACIÓN Y RED NO IDENTIFICADA

1. Validar con el usuario final que el equipo cuente con Red.
2. Consultar con el cliente si el equipo de cómputo tuvo un cambio de ubicación; en dicha consulta, validar también la dirección IP).
3. Guiar al usuario para revisar que el teléfono IP esté operativo, para descartar incidentes relacionados con redes. En caso tal que el usuario se esté comunicando desde el teléfono IP, se descartaría este punto.
4. Revisar con el usuario la conectividad del teléfono IP al equipo de cómputo.
5. Junto con el punto anterior, revisar con el usuario si el cableado se encuentra en óptimas condiciones y en correcta conectividad.
6. Solicitar al usuario de acuerdo con la disponibilidad, aislar el teléfono IP; posteriormente, conectar el punto de red directo al equipo de cómputo (Desactivando el teléfono de manera temporal).
7. Si al conectar, definitivamente el equipo de cómputo no tiene red, **crear el incidente**.
8. Validar si el usuario se encuentra dentro del directorio activo, confirmando posibles restricciones o la necesidad de renovar credenciales).
9. Se valida tarjeta de red, realizando PING sostenido al host 127.0.0.1 y este responde sin intermitencia.
10. Se revisa equipo en sitio y se observa que la red no está identificada como "emcali.com.co" sino como "red 2"
11. Se reconfiguran DNS de Emcali manualmente y se realiza un ipconfig release y renew, al reconectar la red toma identificación "emcali.com.co"
12. Se realizan pruebas de navegación en todos los navegadores, pero esta es nula.
13. Las aplicaciones como Open y las carpetas compartidas si funcionan ya que el equipo recupera la red, pero no navega.

14. Se verifica la configuración del proxy de Emcali y está bien la dirección IP es válida, el firewall esta desactivado.
15. Se deshabilita antivirus para descartar bloqueos, pero el equipo sigue sin navegar.
16. Se reinstala el driver de red y se reinicia el equipo.
17. Se ingresa como admn local y se saca y reingresa equipo del dominio, se inicia sesión con perfil de admn de dominio con permisos de navegación con excepciones para descartar permisos de navegación.
18. Se conecta el equipo directamente al punto sin el teléfono IP como intermediario probando con ambos cables de red.
19. Se prueba trasladando el equipo a otro punto de red con navegación y este funciona sin inconvenientes y navega con normalidad.
20. NOTA: Al quitar la configuración del proxy de Emcali, el equipo navega incluso en YouTube, pero no ingresa a nexa, Outlook web, intranet o cualquier portal de Emcali.