Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème de sécurité (version de l'instructeur)

1. Introduction

Vous allez collecter des données auprès du client pour démarrer la procédure de dépannage. Vous allez documenter le problème du client et la solution à ce problème dans l'ordre de travail.

1. Configuration pour les travaux pratiques

**Remarque à l'intention de l'instructeur** : pour préparer le routeur sans fil avant ces travaux pratiques, modifiez l'adresse MAC dans la table de filtres d'adresses MAC, puis enregistrez cette configuration incorrecte. Les instructions permettant de modifier une adresse MAC dans la table de filtres sont les suivantes :

* + 1. Assurez-vous que tous les ordinateurs sont en mesure de se connecter au routeur sans fil, avec une sécurité de base et le filtrage d'adresses MAC configuré.
    2. Branchez un câble Ethernet entre un port Ethernet du routeur sans fil et l'ordinateur qui gère ce dernier (appelé « Ordinateur de gestion » dans le cadre de ces travaux pratiques).
    3. Sur l’ordinateur de gestion, ouvrez Internet Explorer et connectez-vous à http://192.168.1.1. (ou à l'adresse d'administration de votre routeur sans fil) et connectez-vous. L'interface de gestion s'affiche dans le navigateur.
    4. Accédez aux paramètres des réseaux sans fil pour accéder au filtrage MAC sans fil.
    5. Repérez dans la table l'adresse MAC des ordinateurs auxquels vous souhaitez refuser l'accès. Supprimez l'adresse MAC de tous les ordinateurs utilisés pour les travaux pratiques. Plus aucun ordinateur ne pourra se connecter au routeur sans fil.
    6. Enregistrement des paramètres

1. Fiche Technicien de l'étudiant

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom de la société :** | Smith Lumber Supply  **Ordre de travail** |
| **Contact :** | James Smith |
| **Adresse de la société :** | 1234 S. Main Street |
| **Téléphone de la société :** | 801-555.1212 |

***Générer une nouvelle demande***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Catégorie : | Sécurité | Code de fermeture : | N/A | **Situation :** | | Ouvert |
| Saisissez : | N/A | Remonté : | Oui | **En attente :** | | N/A |
| Article : | N/A |  | **En attente jusqu'au :** | | | N/A |
|  | | **Impact sur les activités commerciales ?** | | X **Oui** | | O **Non** |
| **Synthèse** | Le client ne parvient pas à utiliser la connexion sans fil de son ordinateur portable au bureau. | | | | | |
| **ID du dossier :** | 102 | | **Type de connexion :** | | Sans fil | |
| **Priorité :** | 2 | | **Environnement :** | | N/A | |
| **Plate-forme de l'utilisateur :** | Windows 7 | |  | | | |

**Description du problème**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

La connexion sans fil du client ne fonctionne nulle part sur son lieu de travail. Le client peut se servir de sa connexion sans fil à domicile et en d’autres lieux.

**Solution au problème** :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Le point d’accès fonctionne correctement. La connexion réseau du client fonctionne correctement. La carte sans fil du client fonctionne correctement. La configuration du nouveau routeur sans fil doit être vérifiée. L’adresse MAC de l’ordinateur du client est vérifiée à l’aide de la commande « ipconfig/all ». Les paramètres du filtre d’adresses MAC sont incorrects pour l’ordinateur du client. L'adresse MAC du client a été ajoutée à la liste de filtrage des adresses MAC sur le routeur sans fil et les paramètres ont été enregistrés. Le client peut à présent se connecter sans fil.

1. Fiche Client de l'étudiant

Utilisez les coordonnées et la description du problème ci-dessous pour transmettre les informations suivantes à un technicien de niveau 2 :

**Coordonnées**

Nom de l'entreprise : Smith Lumber Supply

Contact : James Smith

Adresse de la société : 1234 S. Main Street

Téléphone de la société : 801-555-1212

Catégorie : Sécurité

**Description du problème**

Vous ne parvenez pas à vous servir de la connexion sans fil de votre ordinateur portable lorsque vous êtes au bureau. Pourtant, elle fonctionne normalement chez vous et au cybercafé d'en bas, mais pour une raison indéterminée, vous ne pouvez vous connecter nulle part au bureau. Vous allez donc utiliser une connexion par câble Ethernet. La connexion par câble fonctionne normalement.

**Remarque** : une fois que vous avez transmis la description du problème, utilisez les informations complémentaires pour répondre aux éventuelles questions de votre binôme de travaux pratiques.

**Informations complémentaires**

* Windows 7
* Le client sans fil peut voir le réseau sans fil.
* Ma connexion réseau fonctionnait normalement au bureau hier.
* Je peux me connecter à l'aide d'un câble Ethernet.
* Mon compte sans fil est valide.
* La connexion sans fil fonctionne pour d'autres collègues.
* Je n'ai rien modifié dans mes paramètres de sécurité sans fil.
* Un nouveau routeur sans fil a été installé sur le réseau hier.