



Laboratório 1.1.9 Processo Básico de Resolução de Problemas de PC/Rede

Objetivo

- Aprender a sequência correta para a solução de problemas relacionada aos computadores e à rede.
- Familiarizar-se com alguns dos problemas de hardware e software mais comuns.
- Dada uma situação de problema básico, deve poder executar o processo de solução de problemas e resolver o problema.

Fundamentos

A capacidade de executar com eficácia a solução de problemas com relação ao computador é uma habilidade importante. O processo de identificação de problemas e a tentativa de solucioná-los, exige uma abordagem sistemática e pormenorizada. Este laboratório apresentará alguns problemas básicos com relação a hardware e software para serem resolvidos. Este laboratório ajudá-lo-á a familiarizar-se mais com os componentes do PC e com o software necessário para usar o currículo da Cisco. O processo da resolução de um problema é bastante simples. Algumas das sugestões aqui apresentadas são mais do que necessárias na resolução de problemas básicos de hardware e software. Elas servirão de ajuda oferecendo um quadro e diretrizes quando surgirem problemas mais complexos. Uma lista de exemplos de problemas a serem introduzidos será fornecida na versão do instrutor do laboratório.

As Oito Etapas Básicas para o Processo de Resolução de Problemas de Rede e PC

Etapa 1 Isole o problema:

Usando a terminologia correta, tente descrever o que está ou não está acontecendo. Por exemplo: O PC não consegue conectar-se à Internet, ou não consegue imprimir.

Etapa 2 Colete os fatos

Observe os sintomas e tente caracterizar ou identificar a fonte do problema.

- Está relacionado ao hardware? Procure luzes e barulhos. Está relacionado com software? Existem erros na tela?
- O problema afeta apenas este computador ou usuário, ou há também outros que estão sendo afetados?
- Ele interfere apenas nesse software ou em mais de um aplicativo?
- Esta é a primeira vez que acontece este problema ou já aconteceu antes?
- Alguma coisa foi recentemente modificada no PC?
- Pergunte a opinião de outros que possam ser mais experientes.
- Verifique os sites da Web e os bancos de dados de conhecimento de solução de problemas.

Etapas 3 Considere as possibilidades

Use os fatos coletados. Identifique uma ou mais causas possíveis e soluções em potencial. Categorize as soluções na ordem desde a causa mais provável até a menos provável.

Etapas 4 Crie um plano de ação

Crie um plano que envolva a solução mais provável. Pode-se tentar outras opções em caso de falhar a solução original. Ao desenvolver um plano, considere o seguinte:

- Considere primeiro as possíveis causas mais simples. A chave de força está ligada; ou a máquina está ligada na tomada?
- Examine primeiro o hardware e depois o software.
- Se for um problema com a rede comece com a Camada 1 do modelo OSI e vá subindo pelas Camadas. Alguns estudos feitos mostram que a maioria dos problemas ocorre na Camada 1.
- A substituição pode ser usada para isolar o problema? Se o monitor não funciona, pode ser o monitor, o adaptador de vídeo ou cabos. Tente outro monitor para ver se corrige o problema.

Etapas 5 Implemente o plano

Faça a modificação que consta no plano para testar a primeira possível solução.

Etapas 6 Observe os resultados

Se for resolvido o problema, siga adiante e documente a solução. Examine duas vezes para ter certeza de que tudo ainda funciona.

Caso não seja resolvido o problema, restaure as modificações e volte ao plano para tentar a próxima solução. Se não for revertida a modificação, será difícil saber se o problema foi uma modificação mais recente ou a combinação de duas modificações.

Etapas 7 Documente os resultados

Sempre documente os resultados para tê-los como referência na solução de problemas semelhantes. A documentação ajuda também no desenvolvimento de um histórico da documentação para cada dispositivo. Se alguns dos dispositivos serão substituídos, poderia ser interessante saber se qualquer um deles é fonte freqüente de problemas ou se foram recentemente reconicionados.

Etapas 8 Introduza problemas e resolva-os

Trabalhe em grupos de dois. O objetivo desejado será exibir um dos vídeos ou filmes do currículo on-line ou o CD. Cada membro da equipe resolvendo o problema deve preencher a tabela com base nos sintomas observados, nos problemas identificados e nas soluções do problema.

Membro A da equipe, ou o instrutor:

1. Selecione dois problemas de uma lista de problemas mais comuns relativos a hardware e software.
2. Introduza os problemas no computador.
3. Crie com o computador os problemas relacionados a hardware ou software enquanto o outro esteja fora da sala.
4. Desligue o computador e o monitor.

Membro B da equipe:

1. Identifique os problemas.
2. Corrija os problemas.

Troque de lugar e sigam novamente as etapas.

Membro A da equipe

	Sintoma observado	Problema identificado	Solução
1º problema			
2º problema			

Membro B da equipe

	Sintoma observado	Problema identificado	Solução
1º problema			
2º problema			