



TROUBLESHOOTING

English for Programmers

Онлайн-курс



STRUCTURE

1 Troubleshooting and help desks

Что это такое?

3 Describing the problem

Как описать проблему

5 Let's sum up!

2 Steps of Troubleshooting

Пошаговое решение проблем

4 Making guesses and giving advice

В поиске ответов

6 Useful links

TROUBLESHOOTING AND HELP DESKS

Troubleshooting is a logical, systematic search for the source of a problem in order to solve it, and make the product or process operational again.

Debugging vs Troubleshooting:

Debugging – исправление ошибок программирования.

Troubleshooting – решение проблем, возникших во время использования инструментов информационных технологий.

STEPS OF TROUBLESHOOTING

1. Identify the problem

Дайте определение проблеме

Question the user. – Соберите все необходимые сведения у пользователя.

Determine what has changed. – Проанализируйте, какие изменения произошли.

Backup the system. – Сделайте бэкап системы перед тем, как пойти дальше.

STEPS OF TROUBLESHOOTING

2. Prioritize the list

Расставьте им приоритеты

Question the obvious. – Уточните очевидное.

Escalate to a higher level if a probable cause cannot be determined. –

Направьте дело на рассмотрение в вышестоящую инстанцию.

STEPS OF TROUBLESHOOTING

3. Establish an action plan and execute the plan

Составьте план действий и идите по нему

Simple problems probably just need simple plans. – У простых проблем скорее всего будет простой план.

4. Document the process

ЗадOCUMENTИРУЙТЕ процесс

DESCRIBING THE PROBLEM

I get a lot of error messages. Some of my files won't open. They're **corrupted, damaged**. – Мне приходит много сообщений об ошибках. Некоторые файлы не открываются. Они повреждены.

I get a 401 message: I'm unauthorized, not allowed to enter that website. – У меня сообщение с 401 ошибкой: Я не авторизован, в доступе к этому сайту отказано.

I've tried to access a website but I get a 404 Not Found message, as if it **didn't exist**. – Я попытался зайти на сайт, но получил сообщение о 404 ошибке – Страница не найдена, как-будто ее не существует.

I try to connect but I get this message: **Network connection refused by server**. – Я пытаюсь подсоединиться, но получаю это сообщение – Отказано в соединении к серверу.

MAKING GUESSES AND GIVING ADVICE

If this doesn't work, use a recovery tool, a software application to restore your deleted data. – Если это не сработало, используйте средство восстановления – программное приложение для восстановления вашей информации, которая была удалена.

You should back up your files in the future, make copies. – В следующий раз вам следует сделать резервную копию файлов.

LET'S SUM UP!

The slide features several decorative geometric shapes: a light grey rectangle at the top left, a green square at the top right, a green horizontal line below the title, a green horizontal bar on the right side, a green vertical bar on the left side, and a cluster of green and grey rectangles at the bottom.

Troubleshooting
and help desks

Describing
the problem

6 steps
of Troubleshooting

Making guesses
and giving advice

USEFUL LINKS

Набор слов на тему [Системное администрирование](#)

Статья на английском на тему [Basic Network Troubleshooting Steps And Tools](#)

Расширение [ED Translator](#)

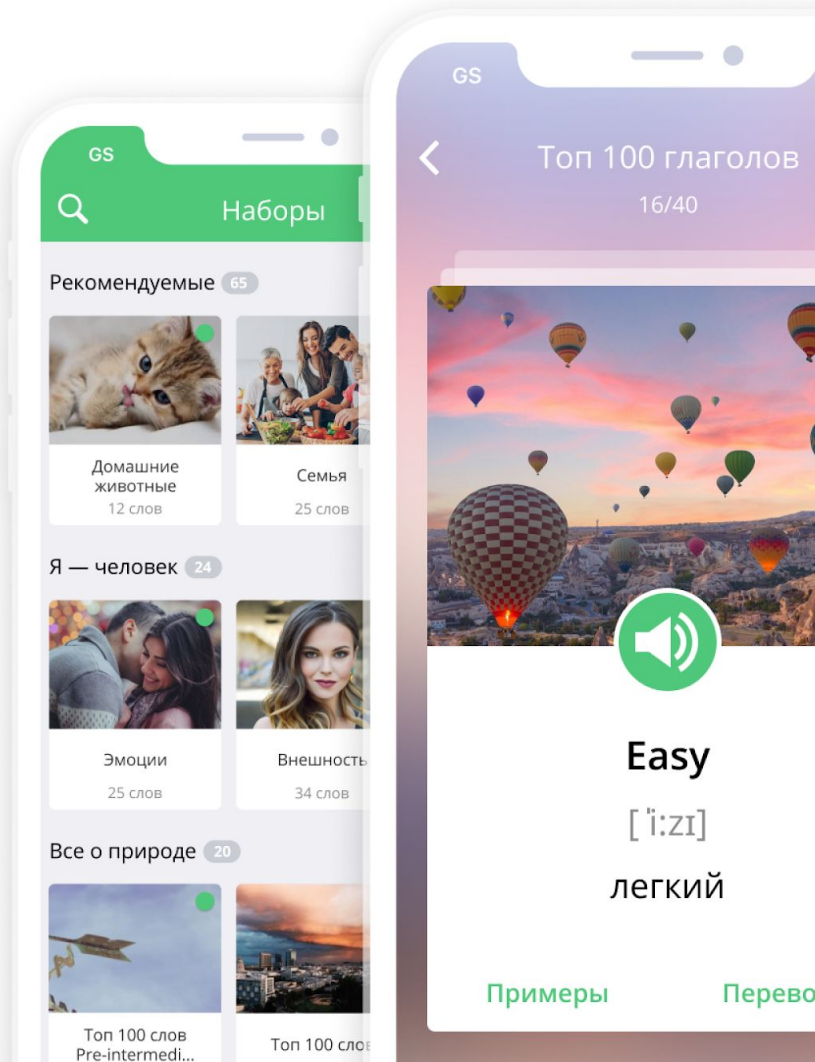
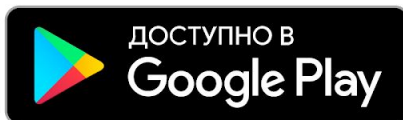
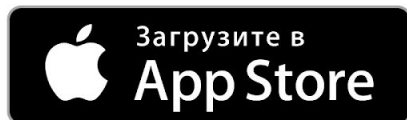
Видео на тему [How to fix 5 common Mac problems: Mac troubleshooting](#)

Видео на тему [Troubleshooting Common Hardware Problems](#)

ПОДАРОК ОТ ENGLISHDOM

1 месяц Premium подписки **ED Words**
по промокоду **englishdomnetology**

- Тематические наборы слов
- Интерактивные Smart-тренировки
- Статистика обучения
- Соревнования с друзьями



+2 урока английского бонусом при покупке любого пакета занятий с преподавателем в EnglishDom по промокоду **netology**



занятия проходят на цифровой платформе **ED Class** по видеосвязи



преподаватель русскоязычный или носитель языка



подбираем индивидуальную программу согласно ваших целей

НАЧАТЬ БЕСПЛАТНО





THANK YOU!

