**Решить кейс: пример обращения в Service Desk**

К вам обратился сотрудник, с жалобой на то, что у него начал периодически отваливаться WiFi на компьютере, это не зависит от самой сети и происходит случайным образом, без какой-либо закономерности. Опишите, как и что вы будете отвечать и рекомендовать сотруднику. Каким образом вы будете диагностировать проблему и вести диалог.

В данном кейсе я предполагаю, что у сотрудника установлен системный блок в сборе с установленным адаптером в usb порт, в описании не указано какой тип ПК находится у сотрудника. Так как это сотрудник моей организации, я предварительно знаю, какая модель адаптера у него установлена.

**Service Desk:**

Сможете ли вы посмотреть какую индикацию вы видите на wifi адптере? (при наличии, tp-link некоторые модели имеют индикацию).

**Сотрудник:**

Горит зеленый светодиод.

**Service Desk:**

Хорошо, световая индикация подтверждает работоспособность адаптера.

**Service Desk:**

Теперь, попрошу Вас перезагрузить WIFI роутер, для этого необходимо на обратной стороне устройства нажать кнопку reset, при ее отсутствии – выключите и включите обратно ваше устройство.

**Сотрудник:**

Проблема не исчезла.

**Service Desk:**

Давайте попробуем переустановить драйвера необходимые для корректной работы устройства.

**Сотрудник:**

**Каким образом?**

**Service Desk:**

Перейдите в **проводник** - щелкаем правой кнопкой мыши по значку "этот компьютер" - выбираем "свойства". В появившемся окне жмем строку "**диспетчер устройств**". Удаляем установленный адаптер и снова его устанавливаем. В случае проблем с установкой драйверов, предлагаю ссылку на загрузку драйвера устройства, после установки, предлагаю перезагрузить компьютер.

**Сотрудник:**

Нет, не помогло

**Service Desk:**

Давайте попробуем проверить последние обновления ОС, возможно, имеются проблемы с wifi соединением, после их установки, такое иногда случается.

**Сотрудник:**

- каким образом?

**Service Desk:**

- Зайдите в параметры системы, для этого нажмите сочетание **Win+I**, а потом перейдите в раздел **«Обновление и безопасность»** далее – **просмотр журнала обновления –** далее – удалить **обновление,** после чего предлагаю удалить сотруднику одно из последних обновлений, проводя удаление с даты предполагаемой нестабильной работы.

**Сотрудник:**

Спасибо! Все заработало!

В задании указано, что отсутствуют проблемы с сетью, следовательно, я опускаю варианты, связанные с отключением адаптера и его обратным включением, а также сброса сети, очистку кэша ДНС, запрос к DHCP серверу на переподключение и обновление ip адреса..