

# Capitolo 12: Troubleshooting Avanzato



## IT Essentials 5.0

Traduzione realizzata da:  
Maurizio Maggiora  
*Accademia del Levante – La formazione certificata*  
*m.maggiora@accademiadellelevante.org*

Cisco | Networking Academy®  
Mind Wide Open™



# Obiettivi Capitolo 12

- 12.0 identificare e mettere in pratica conoscenze avanzate di tecniche di troubleshooting e metodi di diagnostica.
- 12.1 Identificare e applicare i passi del processo di troubleshooting per risolvere problemi dei Componenti del Computer e delle Periferiche.
- 12.2 Identificare e applicare i passi del processo di troubleshooting per risolvere problemi dei Sistemi Operativi.
- 12.3 Identificare e applicare i passi del processo di troubleshooting per risolvere problemi delle Reti.
- 12.4 Identificare e applicare i passi del processo di troubleshooting per risolvere problemi dei Notebook.
- 12.5 Identificare e applicare i passi del processo di troubleshooting per risolvere problemi delle Stampanti.
- 12.6 Identificare e applicare i passi del processo di troubleshooting per risolvere problemi di Sicurezza.



## 12.1.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato su Componenti del Computer e Periferiche

# Applicare il Processo di Troubleshooting ai Componenti del Computer e alle Periferiche

- **Passo 1** - Identificare il Problema
- **Passo 2** - Stabilire una Teoria sulle Probabili Cause
- **Passo 3** - Testare la Teoria per Determinare la Causa
- **Passo 4** - Stabilire un Piano d'Azione per la Soluzione del Problema e la Relativa Implementazione
- **Passo 5** - Verificare la Piena Funzionalità del Sistema e Attuare le Misure Preventive
- **Passo 6** - Documentare le Conclusioni, le Azioni e i Risultati



## 12.1.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato su Componenti del Computer e Periferiche

### 12.1.1.2 Problemi più Comuni e Soluzioni per Componenti e Periferiche

# Applicare il Processo di Troubleshooting ai Componenti del Computer e alle Periferiche

**Passo 1** – Identificare il Problema.

**Passo 2** – Stabilire una Teoria sulle Probabili Cause.

<p>Cause più comuni di problemi hardware</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemi di alimentazione elettrica</li> <li>• Cavi di connessione esterni allentati</li> <li>• Collegamenti dei cavi dati allentati</li> <li>• Scheda di espansione allentata</li> <li>• RAM difettosa</li> <li>• Driver di dispositivo errato</li> <li>• Ventole sporche</li> <li>• Configurazione dei ponticelli errata</li> <li>• Problema con la batteria del CMOS</li> <li>• Firmware errato</li> <li>• Componenti guaste</li> </ul>
--	---

**Passo 3** – Testare la Teoria per Determinare la Causa.

<p>Misure comuni per determinare la causa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riavviare il computer</li> <li>• Scollegare e ricollegare i cavi esterni</li> <li>• Scollegare e ricollegare i cavi interni</li> <li>• Fissare la scheda di espansione</li> <li>• Ripristinare o reinstallare il driver di periferica</li> <li>• Sostituire la RAM</li> <li>• Pulire le ventole</li> <li>• Resettare i ponticelli</li> <li>• Fissare o sostituire la batteria del CMOS</li> <li>• Aggiornare il firmware</li> <li>• Ascoltare i segnali acustici</li> <li>• Cercare i codici o i messaggi di errore</li> </ul>
---	---

**Passo 4** – Stabilire un Piano d’Azione per la Soluzione del Problema e la Relativa Implementazione.

**Passo 5** – Verificare la Piena Funzionalità del Sistema e Attuare le Misure Preventive.

<p>Verificare la Soluzione e la Funzionalità Completa del Sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riavviare il computer</li> <li>• Riavviare dispositivi esterni</li> <li>• Accedere a tutte le unità e le risorse condivise</li> <li>• Stampare un documento</li> <li>• Leggere e scrivere su tutti i dispositivi di archiviazione</li> <li>• Verificare la quantità di RAM, la velocità della CPU, e la data e l'ora</li> <li>• Testare la connettività di rete</li> <li>• Eseguire applicazioni di uso comune</li> </ul>
---	--

**Passo 6** – Documentare le Conclusioni, le Azioni e i Risultati.



## Laboratori

12.1.1.4 Lab: Risoluzione di Problemi in Fase di Avvio

12.1.1.5 Lab: Tecnico da Remoto - Riparare un Problema di Avvio

12.1.1.6 Lab: Troubleshooting per Problemi Hardware in Windows 7

12.1.1.7 Lab: Troubleshooting per Problemi Hardware in Windows Vista

12.1.1.7 Lab: Troubleshooting per Problemi Hardware in Windows XP



## 12.2.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sui Sistemi Operativi

# Applicare il Processo di Troubleshooting ai Sistemi Operativi

### Passo 1 – Identificare il Problema.

Domande a Risposta Aperta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Che sistema operativo è installato sul computer?</li> <li>Quali programmi sono stati installati di recente?</li> <li>Quali aggiornamenti o service pack sono stati installati?</li> <li>Quali messaggi di errore sono stati ricevuti?</li> <li>Cosa si stava facendo quando il problema è stato scoperto?</li> </ul>
Domande a Risposta chiusa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualcun altro ha lo stesso problema?</li> <li>La password è stata cambiata recentemente?</li> <li>Sono state fatte modifiche al computer?</li> <li>Qualcun altro ha accesso al computer?</li> <li>Questo problema si è già presentato?</li> </ul>

### Passo 2 – Stabilire una Teoria sulle Probabili Cause.

Cause più comuni di problemi del sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>File di sistema danneggiati o mancanti</li> <li>Driver di periferica errato</li> <li>Aggiornamento o installazione del service pack non riusciti</li> <li>Registro di sistema danneggiato</li> <li>Disco rigido guasto o danneggiato</li> <li>Password errata</li> <li>Infezione da virus</li> <li>Spyware</li> </ul>
--	--



## 12.2.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sui Sistemi Operativi

# Applicare il Processo di Troubleshooting ai Sistemi Operativi

### Passo 3 – Testare la Teoria per Determinare la Causa.

<p>Misure comuni per determinare la causa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riavviare il computer.</li> <li>• Esaminare i registri eventi.</li> <li>• Eseguire sfc /scannow.</li> <li>• Ripristinare o reinstallare il driver di periferica.</li> <li>• Disinstallare gli aggiornamenti o service pack più recenti.</li> <li>• Eseguire il ripristino di sistema.</li> <li>• Eseguire CHKDSK.</li> <li>• Accedere come utente diverso.</li> <li>• Avviare con l'ultima configurazione sicuramente funzionante.</li> <li>• Eseguire una scansione antivirus.</li> <li>• Eseguire una scansione specifica per lo spyware.</li> </ul>
---	---

### Passo 4 – Stabilire un Piano d’Azione per la Soluzione del Problema e la Relativa Implementazione.

### Passo 5 – Verificare la Piena Funzionalità del Sistema e Attuare le Misure Preventive.

<p>Verificare la Soluzione e la Funzionalità Completa del Sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riavviare il computer.</li> <li>• Accedere a tutte le unità e alle risorse condivise.</li> <li>• Controllare i registri degli eventi per garantire che non ci siano nuove avvertenze o errori.</li> <li>• Controllare Gestione Dispositivi per assicurarsi che non ci siano avvisi o errori.</li> <li>• Assicurarsi che le applicazioni vengano eseguite in modo corretto.</li> <li>• Assicurarsi che sia possibile accedere a Internet.</li> <li>• Controllare Gestione Attività per assicurarsi che non ci siano programmi in esecuzione non identificati.</li> </ul>
---	--

### Passo 6 – Documentare le Conclusioni, le Azioni e i Risultati.



# Problemi più Comuni e Soluzioni per i Sistemi Operativi

- I problemi relativi al sistema operativo possono essere dovuti all'hardware, al software, alle reti o a una combinazione di questi tre fattori.
- Un errore irreversibile è un malfunzionamento di tipo hardware o software che provoca il blocco del sistema, ad esempio:
  - Il **Blue Screen of Death (BSOD)** appare quando il sistema non è più in grado di riprendersi da un errore.
- Il Registro Eventi e altri strumenti di diagnostica sono disponibili per la ricerca di un errore irreversibile o un errore BSOD.
- Guardare la **Tabella dei Problemi più Comuni e Soluzioni** nel curriculum.



## Laboratori

12.2.1.4 Lab: Risoluzione di Problemi al Sistema Operativo

12.2.1.5 Lab: Tecnico da Remoto - Risoluzione di Problemi al Sistema Operativo

12.2.1.6 Lab: Troubleshooting per Problemi al Sistema Operativo in Windows 7

12.2.1.7 Lab: Troubleshooting per Problemi al Sistema Operativo in Windows Vista

12.2.1.8 Lab: Troubleshooting per Problemi al Sistema Operativo in Windows XP



## 12.3.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sulle Reti

# Applicare il Processo di Troubleshooting alle Reti

### Passo 1 – Identificare il Problema.

Domande a Risposta Aperta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quando è iniziato il problema?</li> <li>• Quali LED di rete sono accesi?</li> <li>• Che tipo di problema si è riscontrato?</li> <li>• C'è qualcos'altro da aggiungere riguardo il problema?</li> <li>• Quali altri utenti stanno avendo problemi?</li> <li>• È possibile descrivere la propria configurazione di rete?</li> </ul>
Domande a Risposta Chiusa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È stato cambiato qualcuno dei dispositivi di rete?</li> <li>• Sono state aggiunte nuove periferiche al computer?</li> <li>• Sono stati aggiunti altri computer alla rete?</li> <li>• Il computer è stato riavviato?</li> </ul>

### Passo 2 – Stabilire una Teoria sulle Probabili Cause.

Cause più comuni per i problemi di rete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni IP non corrette</li> <li>• Errata configurazione wireless</li> <li>• Connessione di rete disabilitata</li> <li>• Verificare la configurazione del router wireless</li> <li>• Verificare il cablaggio e i collegamenti</li> <li>• Verificare i settaggi delle apparecchiature di rete</li> </ul>
---	---



## 12.3.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sulle Reti

# Applicare il Processo di Troubleshooting alle Reti

### Passo 3 – Testare la Teoria per Determinare la Causa.

Misure comuni per determinare la causa

- Riavviare il dispositivo di rete
- Rinnovare l'indirizzo IP
- Ricollegare tutti i cavi di rete
- Verificare la configurazione del router wireless
- Eseguire il ping a local host
- Eseguire il ping al gateway predefinito (default gateway)
- Ping a un sito web esterno
- Verificare le impostazioni delle apparecchiature di rete

### Passo 4 – Stabilire un Piano d'Azione per la Soluzione del Problema e la Relativa Implementazione.

### Passo 5 – Verificare la Piena Funzionalità del Sistema e Attuare le Misure Preventive.

Verificare la Soluzione e la Funzionalità Completa del Sistema

- Riavviare tutte le apparecchiature di rete
- Riavviare tutti i computer che hanno sperimentato problemi di rete
- Verificare tutti i LED sui dispositivi di rete
- Utilizzare il comando ipconfig /all per visualizzare le informazioni di indirizzamento IP per tutte le schede di rete
- Utilizzare il comando ping per verificare la connettività di rete a un sito web esterno
- Utilizzare il comando nslookup per interrogare il server DNS
- Utilizzare il comando net view per visualizzare le risorse condivise disponibili in rete
- Stampare su una stampante condivisa

### Passo 6 – Documentare le Conclusioni, le Azioni e i Risultati.



## 12.3.1.2 Problemi più Comuni e Soluzioni per le Reti

# Problemi più Comuni e Soluzioni per le Reti

- I problemi di rete possono essere dovuti all'hardware, al software o a una combinazione dei due.
- **Problemi di Connessione di Rete:**
  - Spesso legati a errate configurazioni TCP/IP, settaggi di firewall, o a dispositivi non più funzionanti.
- **Interruzione del Servizio E-mail:**
  - Spesso causat da errate configurazioni del software e-mail, del firewall e da problemi di connettività relativi all'hardware.
- **Problemi relativi a FTP e a Connessioni Internet Sicure :**
  - Spesso causati da un'incorretta configurazione dell'indirizzo IP e della porta o da politiche di sicurezza.
- Guardare la **Tabella dei Problemi più Comuni e Soluzioni** nel curriculum.



## Laboratori

12.3.1.4 Lab: Risoluzione di Problemi di Rete

12.3.1.5 Lab: Tecnico da Remoto - Risoluzione di Problemi di Rete

12.3.1.6 Lab: Troubleshooting per Problemi di Rete in Windows 7

12.3.1.7 Lab: Troubleshooting per Problemi di Rete in Windows Vista

12.3.1.8 Lab: Troubleshooting per Problemi di Rete in Windows XP



## 12.4.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sui Notebook

# Applicare il Processo di Troubleshooting ai Notebook

### Passo 1 – Identificare il Problema.

Domande a Risposta Aperta	<ul style="list-style-type: none"> <li>In che ambiente viene usato il computer portatile?</li> <li>Quando è iniziato il problema?</li> <li>Che tipo di problema si è riscontrato?</li> <li>Che cosa succede quando si avvia il computer portatile?</li> <li>Che cosa si può vedere sullo schermo?</li> <li>C'è qualcos'altro da aggiungere circa il problema?</li> </ul>
Domande a Risposta Chiusa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualcuno ha effettuato una riparazione sul portatile di recente?</li> <li>Qualcun altro ha usato il portatile?</li> <li>Il portatile si connette a Internet?</li> <li>C'è una scheda di rete wireless nel portatile?</li> <li>Si è mai verificato un problema simile in precedenza?</li> </ul>

### Passo 2 – Stabilire una Teoria sulle Probabili Cause.

Cause più comuni di problemi di un portatile	<ul style="list-style-type: none"> <li>La batteria del portatile non è carica</li> <li>La batteria del portatile non si carica</li> <li>Collegamenti dei cavi allentati</li> <li>L'inverter non funziona</li> <li>La tastiera esterna non funziona</li> <li>Il tasto BLOC NUM (Num Lock) è acceso</li> <li>RAM mal collegata</li> <li>Un tasto Fn ha disabilitato una funzione</li> <li>Un interruttore a pulsante o a scorrimento ha disattivato la connessione wireless</li> </ul>
--	--



## 12.4.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sui Notebook

### 12.4.1.2 Problemi più Comuni e Soluzioni per Notebook

# Applicare il Processo di Troubleshooting ai Notebook

## Passo 3 – Testare la Teoria per Determinare la Causa.

Misure comuni per determinare la causa

- Utilizzare l'alimentazione CA al posto della batteria
- Sostituire l'alimentatore CA
- Rimuovere e reinserire la batteria
- Sostituire la batteria
- Controllare le impostazioni del BIOS
- Scollegare e ricollegare i cavi uno alla volta
- Sostituire l'inverter
- Controllare le impostazioni dei tasti Fn
- Verificare se il pulsante o interruttore per la connessione wireless è nella posizione corretta
- Scollegare e ricollegare le periferiche una alla volta
- Verificare che il tasto BLOC NUM (Num Lock) sia disattivato
- Reinstallare la RAM
- Riavviare il portatile

**Passo 4 – Stabilire un Piano d'Azione per la Soluzione del Problema e la Relativa Implementazione.**

## Passo 5 – Verificare la Piena Funzionalità del Sistema e Attuare le Misure Preventive.

Verificare la Soluzione e la Funzionalità Completa del Sistema

- Riavviare il computer
- Collegare tutte le periferiche
- Utilizzare il portatile usando soltanto l'alimentazione della batteria.
- Stampare un documento da un'applicazione
- Scrivere un documento di prova per testare la tastiera
- Controllare il Visualizzatore Eventi per avvisi o errori

**Passo 6 – Documentare le Conclusioni, le Azioni e i Risultati.**



## Laboratori

12.4.1.4 Lab: Risoluzione dei Problemi di un Notebook

12.4.1.5 Lab: Tecnico da Remoto - Risoluzione dei Problemi di un Notebook

12.4.1.6 Lab: Troubleshooting per Problemi a un Notebook in Windows 7

12.4.1.7 Lab: Troubleshooting per Problemi a un Notebook in Windows Vista

12.4.1.8 Lab: Troubleshooting per Problemi a un Notebook in Windows XP



## 12.5.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sulle Stampanti

# Applicare il Processo di Troubleshooting alle Stampanti

### Passo 1 – Identificare il Problema.

Domande a Risposta Aperta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Che tipo di stampante si possiede?</li> <li>• Qual è la marca e il modello della stampante?</li> <li>• Che tipo di carta si sta utilizzando?</li> <li>• Quali problemi si verificano con la stampante?</li> <li>• Quale software o hardware è stato modificato di recente sul computer?</li> <li>• Cosa si stava facendo quando si è manifestato il problema?</li> <li>• Quali messaggi di errore sono stati ricevuti?</li> </ul>
Domande a Risposta Chiusa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La stampante è in garanzia?</li> <li>• È possibile stampare una pagina di prova?</li> <li>• Si tratta di una nuova stampante?</li> <li>• La stampante è accesa?</li> <li>• Il problema si manifesta su ogni pagina?</li> <li>• La carta è stata cambiata di recente?</li> <li>• Il problema si ha solo con questa stampante?</li> <li>• Il problema si verifica quando si utilizzano le altre applicazioni?</li> </ul>

### Passo 2 – Stabilire una Teoria sulle Probabili Cause.

Cause più Comuni di Problemi di Stampanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collegamenti dei cavi allentati</li> <li>• Inceppamenti della carta</li> <li>• Alimentazione del dispositivo</li> <li>• Avviso di inchiostro basso</li> <li>• Carta esaurita</li> <li>• Errori sul display dell'apparecchiatura</li> <li>• Errori sullo schermo del computer</li> <li>• Cartuccia di toner esaurita</li> <li>• Il server di stampa non funziona</li> <li>• La stampante non può stabilire una connessione alla rete wireless</li> </ul>
---	--



## 12.5.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sulle Stampanti

### 12.5.1.2 Problemi più Comuni e Soluzioni per le Stampanti

# Applicare il Processo di Troubleshooting alle Stampanti

## Passo 3 – Testare la Teoria per Determinare la Causa.

Misure comuni per determinare la causa

- Riavviare la stampante
- Scollegare e ricollegare i cavi
- Riavviare il computer
- Controllare la stampante per gli inceppamenti della carta
- Riposizionare la carta nei vassoi
- Aprire e chiudere i vassoi della stampante
- Assicurarsi che gli sportelli della stampante siano chiusi
- Cancellare i lavori presenti nella coda di stampa
- Riavviare lo spooler di stampa
- Reinstallare il software della stampante
- Rimuovere il nastro di imballaggio dal braccino ugelli delle cartucce a getto d'inchiostro
- Riavviare il server di stampa
- Riconfigurare le impostazioni wireless della stampante

## Passo 4 – Stabilire un Piano d'Azione per la Soluzione del Problema e la Relativa Implementazione.

## Passo 5 – Verificare la Piena Funzionalità del Sistema e Attuare le Misure Preventive.

Verificare la Soluzione e la Funzionalità Completa del Sistema

- Riavviare il computer.
- Riavviare la stampante.
- Stampare una pagina di prova dal pannello di controllo della stampante.
- Stampare un documento da un'applicazione.
- Ristampare il documento del cliente che ha evidenziato il problema.

## Passo 6 – Documentare le Conclusioni, le Azioni e i Risultati.



## Laboratori

12.5.1.4 Lab: Risoluzione dei Problemi di una Stampante

12.5.1.5 Lab: Tecnico da Remoto - Risoluzione dei Problemi di una Stampante

12.5.1.6 Lab: Troubleshooting per Problemi a una Stampante in Windows 7

12.5.1.7 Lab: Troubleshooting per Problemi a una Stampante in Windows Vista

12.5.1.8 Lab: Troubleshooting per Problemi a una Stampante in Windows XP



## 12.6.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sulla Sicurezza

# Applicare il Processo di Troubleshooting alla Sicurezza

### Passo 1 – Identificare il Problema.

Domande a Risposta Aperta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Che tipo di problema è stato riscontrato?</li> <li>Quando è iniziato il problema?</li> <li>Come si è collegati a Internet?</li> <li>Che tipo di firewall si sta utilizzando?</li> <li>Quale software di protezione è installato sul computer?</li> <li>A quali risorse di rete si può accedere utilizzando un collegamento wireless?</li> <li>Di quali autorizzazioni per le risorse si dispone?</li> </ul>
Domande a Risposta Chiusa	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' presente un firewall?</li> <li>Recentemente qualcun altro ha utilizzato il computer ?</li> <li>Il software di sicurezza è aggiornato?</li> <li>La scansione antivirus del computer è stata effettuata di recente?</li> <li>Questo problema si è mai verificato in precedenza?</li> <li>È stata cambiata la password recentemente?</li> <li>Sono stati rilevati messaggi di errore del computer?</li> </ul>

### Passo 2 – Stabilire una Teoria sulle Probabili Cause.

Cause più comuni relative ai problemi di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'account utente è disabilitato.</li> <li>L'utente sta utilizzando un nome utente o una password sbagliati.</li> <li>L'utente non ha i corretti permessi per la cartella o per il file.</li> <li>Le configurazioni del firewall non sono corrette.</li> <li>Il computer dell'utente è stato infettato da un virus.</li> <li>Le configurazioni di sicurezza wireless sul client sono errate.</li> <li>Le configurazioni di sicurezza sul punto di accesso wireless sono errate.</li> </ul>
--	--



## 12.6.1.1 Sei Passi per il Troubleshooting Avanzato sulla Sicurezza

# Applicare il Processo di Troubleshooting alla Sicurezza

### Passo 3 – Testare la Teoria per Determinare la Causa.

Misure comuni per determinare la causa

- Verificare le impostazioni dell'account dell'utente.
- Resettare la password dell'utente.
- Verificare le autorizzazioni dell'utente per le cartelle e i file.
- Controllare i log del firewall per gli errori.
- Verificare le impostazioni del firewall.
- Eseguire la scansione e rimuovere i virus dal computer.
- Verificare la configurazione di sicurezza wireless del client.
- Verificare la configurazione di sicurezza sul punto di accesso wireless.

### Passo 4 – Stabilire un Piano d'Azione per la Soluzione del Problema e la Relativa Implementazione.

### Passo 5 – Verificare la Piena Funzionalità del Sistema e Attuare le Misure Preventive.

Verificare la Soluzione e la Funzionalità Completa del Sistema

- Riavviare il computer.
- Accedere al computer.
- Connettersi alla rete tramite wireless.
- Verificare l'accesso alle cartelle e ai file.
- Verificare che non sia presente alcun virus tramite una scansione antivirus.

### Passo 6 – Documentare le Conclusioni, le Azioni e i Risultati.



## 12.6.1.2 Problemi più Comuni e Soluzioni per la Sicurezza

# Problemi più Comuni e Soluzioni per la Sicurezza

- I problemi di sicurezza possono essere dovuti all'hardware, al software, alle reti, o a una combinazione di questi tre fattori.
- **Impostazioni per il Malware :**
  - I problemi di protezione contro il malware sono spesso legati a errate impostazioni o configurazioni del software.
- **Account Utente e Permessi :**
  - L'accesso non autorizzato o bloccato è spesso causato da impostazioni errate dell'account utente o da permessi non corretti.
- **Problemi di Sicurezza del Computer:**
  - Possono essere causati da impostazioni di protezione non corrette nel BIOS o sul disco rigido.
- **Firewall and Proxy Settings:**
  - I blocchi delle connessioni alle risorse di rete e a Internet sono spesso legati alla non corretta impostazione del firewall e alle regole del proxy.
- Guardare la **Tabella dei Problemi più Comuni e Soluzioni** nel curriculum.



## Laboratori

12.6.1.4 Lab: Risoluzione di Problemi di Sicurezza

12.6.1.5 Lab: Tecnico da Remoto - Risoluzione di Problemi di Sicurezza

12.6.1.6 Lab: Troubleshooting per Sicurezza degli Accessi in Windows 7

12.6.1.7 Lab: Troubleshooting per Sicurezza degli Accessi in Windows Vista

12.6.1.8 Lab: Troubleshooting per Sicurezza degli Accessi in Windows XP



## Riepilogo Capitolo 12

- Questo capitolo descrive come applicare i sei passi del processo di troubleshooting a problemi avanzati.
- Questo capitolo ha proposto domande di diagnostica avanzata da rivolgere durante la raccolta di informazioni su un problema hardware o software di un computer.
- Sono state presentate versioni più avanzate di problemi comuni e soluzioni per Componenti di Computer e Periferiche, Sistemi Operativi, Reti, Computer Portatili, Stampanti, e Sicurezza.
- Sono state spiegate tecniche di troubleshooting più complesse concernenti problemi hardware e software.

# Cisco | Networking Academy<sup>®</sup>

Mind Wide Open<sup>™</sup>