

« Je n'ai plus internet ! »

ETAPE 1

Je vérifie si j'arrive à accéder à internet sur au moins deux autres postes de l'école.

Si OUI...

Si NON...



ETAPE 2

Je fais les vérifications et manipulations de base :

1. Je débranche et rebranche l'alimentation électrique du modem.
2. Je débranche et rebranche l'alimentation du switch.
3. Je vérifie qu'un câble réseau part du Pingoo vers le modem.
4. Je vérifie qu'un câble réseau part du Pingoo vers le switch.
5. Je vérifie que le câble téléphonique du modem est branché.
6. J'allume ou je redémarre le Pingoo, j'attends 5 bonnes minutes.
7. Je me connecte à internet via mon navigateur.

Le problème vient du poste sur lequel je suis. Je joins l'ATICE.



Ma page d'accueil s'affiche.

Ma page d'accueil ne s'affiche toujours pas.

ETAPE FINALE

Le Pingoo fonctionne, le problème vient du PC, modem ou du fournisseur d'accès :

1. Je téléphone à l'ATICE pour vérifier les paramètres du PC et du navigateur.
2. Si le problème n'est pas résolu, je téléphone à mon fournisseur d'accès (Orange pour de nombreuses écoles) en lui demandant s'il n'y a pas de perturbation sur la ligne. **FIN de la**

procédure

Si pas de perturbation, je téléphone au service informatique de ma commune, je lui explique toutes les vérifications et actions réalisées et lui indique que mon modem semble avoir un problème. **FIN de la**

procédure



ETAPE FINALE

1. Je vérifie qu'un écran et un clavier sont bien branchés sur mon Pingoo.
2. Je téléphone au CITIC et explique toutes les vérifications et actions réalisées.
3. Je suis pas à pas les instructions...
 - Soit le problème se résout à distance.
 - Soit le service informatique de la commune doit effectuer les réparations.
 - Soit le service informatique de la commune doit se charger de ramener le Pingoo à Archamps pour réinstallation.
 - Soit le service informatique de la commune doit faire vérifier le réseau de l'école.



Le message suivant s'affiche :
« Délai d'attente de la demande dépassé. »

ETAPE 3

« Réponse de 192.168.0.1 octet=32 temps<1ms TTL=64 » Je vérifie si je suis bien relié au Pingoo :

1. Je vais dans le menu Démarrer/Exécuter.
2. Je saisis la commande « **Ping 192.168.0.1** ».
3. Une fenêtre noire s'ouvre, je lis le message ...

