

Checklist connessioni wireless alla rete eduroam

Quando si richiede assistenza a causa di problemi nella connessione alla rete eduroam, si prega di effettuare preventivamente le seguenti verifiche e comunicare alcuni dati per velocizzare l'individuazione del problema:

1. **provare a collegarsi da una sede dell'Università di Trieste:** la rete eduroam viene propagata anche da altre istituzioni (ad esempio ARDISS, Comune di Trieste, SISSA e molte altre) per cui bisogna iniziare chiedendo assistenza all'istituzione presso la quale si riscontrano i problemi. In ogni caso i dati richiesti più sotto sono utili ai tecnici di qualsivoglia ente per effettuare le verifiche.
2. verificare di essere in una zona con buona copertura (ad esempio almeno 3 tacche), eventualmente spostandosi di zona, altrimenti il problema potrebbe semplicemente essere dovuto al segnale troppo debole (Nota: il segnale potrebbe essere sufficiente per un dispositivo ma non per un altro).
3. verificare di aver configurato il dispositivo tramite installazione del profilo di configurazione come descritto sul sito eduroam.units.it
4. verificare di immettere per l'accesso il proprio nome utente senza spazi all'inizio o alla fine
5. verificare che si stia usando la password corretta tramite la procedura di verifica password su <https://helpdesk.units.it>

I dati che dovrebbero essere comunicati nelle richieste di assistenza sono (alcune domande possono apparire poco rilevanti, ma servono per escludere ambiguità):

1. Nome esatto della rete a cui si tenta di accedere se diverso da "eduroam".
2. Il dispositivo visualizza la rete fra le reti disponibili sì/no.
3. Il dispositivo riesce a connettersi a questa rete senza errori sì/no (riportare gli errori segnalati).
4. Username utilizzato esattamente come inserito (NON comunicare mai la password!).
5. MAC address (indirizzo fisico) del dispositivo ([Istruzioni per ricavarlo: https://docu.units.it/dokuwiki/connect:info_interfaccia](https://docu.units.it/dokuwiki/connect:info_interfaccia))
6. Tipologia del client (PC, notebook, netbook, smartphone, tablet, ecc...), si veda [qui: https://docu.units.it/dokuwiki/connect:wifi-incompat](https://docu.units.it/dokuwiki/connect:wifi-incompat) un elenco di dispositivi con incompatibilità note.
7. Sistema operativo utilizzato (Windows, Mac, Linux Ubuntu, Linux Debian, Android, ecc...) e sua versione.
8. Posizione (edificio).
9. Il problema si presenta solo in questa zona sì/no.
10. Il problema è comune ad altre persone sì (quanti)/no/non so.
11. Il problema è comune ad altri suoi dispositivi che usano lo stesso account di accesso sì (quanti)/no/non applicabile.
12. Il dispositivo utilizzato si è collegato in passato a questa rete con successo? sì (quando)/no.
 1. Se sì, sono intervenute delle variazioni da quando ci si è collegati con successo l'ultima volta? (aggiornamento di sistema, cambio scheda di rete wireless, reinstallazione del sistema operativo o dell'installer eduroam, ecc...)
13. Il problema si presenta sempre, spesso, saltuariamente, maggiormente in alcuni orari?
14. Segnalare almeno un momento (data, ora e minuto approssimativo) negli ultimi due mesi in cui si è riscontrato il problema.
15. Durante il collegamento alla rete viene presentato uno/più messaggio/i no/sì (riportare i

messaggi).

16. Durante il collegamento alla rete viene richiesto l'inserimento di ulteriori dati no/sì (riportare la tipologia di dati richiesta e i valori inseriti **ESCLUSE le PASSWORD**).
17. Browser utilizzato (Internet Explorer, Firefox, Opera, Dolphin, Browser Android, ecc...).
18. Riportare ogni altro dettaglio utile a descrivere meglio l'esatto problema riscontrato.

From:

<https://docu.units.it/dokuwiki/> - **Area dei Servizi ICT - Documentation**

Permanent link:

<https://docu.units.it/dokuwiki/connect:wifi:sec-help-checklist>

Last update: **2024/01/15 11:53 (12 mesi fa)**

