



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Číslo projektu	CZ.1.07/1.5.00/34.0394
Škola	SOS a SOU Hustopeče, Masarykovo nám. 1
Autor	Ing. Miriam Sedláčková
Číslo	VY_32_INOVACE ICT.3.04
Název	Teorie internetu- detekce závad
Téma hodiny	Detekce závad
Předmět	Informační a komunikační technologie
Ročník/y/	3, 1
Anotace	Žák má k dispozici vlastní PC s Internetem. Učitel využívá projektor. Vytvořeno
Vytvořeno	19. října 2012
Očekávaný výstup	Žák je schopen rozpoznat nejběžnější typy závad, je schopen odstranit běžné problémy s PC a připojením
Druh učebního materiálu	Prezentace

A TEĎ K TĚM ZÁVADÁM

Probereme si ty nejobvyklejší stížnosti, se kterými se setkáváme u klientů.

Většina závad totiž nemá s providerem nic společného. Společným jmenovatelem je obvykle **neznalost zákazníka, nedostatečná údržba počítače** a také neuvěřitelná **arogance prodavačů PC komponent.**

Předpokladem je, že máte **běžné PC**, prodala vám ho nějaká firma (PC, vyřazené od strýce z podniku nebo postavené „zaručeně zkušeným kamarádem“, nepatří do kategorie provozuschopných strojů a zabývat se jím nebudeme), na něm máte **udržovaný operační systém** a nějaký aspoň občas **aktualizovaný antivirus.**



ZÁVADA 1: MĚ TO JEDE POMALU!

Zavirované PC – tvoří skoro 90% příčin těchto stížností. Zásady, které skoro všichni porušují:

- **Na jeden PC patří 1 antivirus.** Různé doplňky a vylepšení obvykle způsobí ztrátu jeho funkce
- **Antivirovou kontrolu musíme nechat projet do konce a stejně tak aktualizaci.** Pokud máte kraknutý antivirus, máte smůlu – i běžná aktualizace vám může zablokovat PC až na hodinu. Legální verze tohle nedělají
- Nesnažte se mít **zapnutý všechny funkce** – např. Eset vás pak od internetu prostě odpojí!



MĚ TO JEDE POMALU! II.

Špatná konfigurace – může být jak softwarem, tak hardwarem.

- **Konfigurace software** se během života PC mění samovolně – aktualizace se stahují téměř nepřetržitě a bez vašeho vědomí. Právě probíhající aktualizace samozřejmě váš počítač zpomalí
- **Všechny komponenty musí spolupracovat** – máte-li jinou verzi OS a jinou prohlížeče, nemusí Internet vůbec pracovat a problém je přitom jednoznačně u vás
- Často dojde k problémům tak, že si nainstalujete hru, která **pozmění vaše ovladače** – zejména grafiky. Pak samozřejmě celý počítač začne dělat divy.



A CO S TÍM PROVIDER?

Provider s tím nic – žádný z uvedených problémů nesouvisí s Internetem!!! Pokud se vůbec bude s vámi bavit, měl by vám práci nafakturovat.

Jak bude postupovat? V první řadě zjistí, jak jste na tom s antiviry, pak jak je na tom vaše síťová karta – jestli má v pořádku ovladače a některá z aktualizací je nezměnila a pak zjistí verze OS a prohlížeče.

Dále se podívá do systému, co tam běží na pozadí a které programy pracují, zatímco vy si brouzdáte. Takové programky, které „nic moc nedělají“, mohou totiž výrazně zpomalit chod PC. Tyto všechny věci opraví, bude-li to třeba, a pak můžete po restartu zkusit brouzdat znovu. Většinou to pomůže.



CO Z TOHO MŮŽU UDĚLAT JÁ?

Všechno. Není žádný důvod, proč byste neměli svůj počítač udržovat v pořádku, takže, pokud je PC opravdu jen váš:

1. Najděte si **free verzi antiviru** (mají ji všechny antiviry, stačí si jen vybrat) a nainstalujte ji. Původní anivirus ovšem odinstalujte a s ním všechny „zaručené programy“ od kamarádů a známých
2. Pokud máte **aktualizovat nějakou část systému, udělejte to**. Nevěřte hospodským řečem typu „já to udělal a od té doby to blbne“ – žádný z výrobců software nemá zájem, aby jeho produkt nefungoval.
3. **Vypněte všechno, co nemusí běžet.** Ve skupině „Po spuštění“ bývají věci, o kterých nemáte ani tušení. Není pravda, že když si odtud vyhodíte OpenOffice, tak neotevřete žádný dokument. Něco takového může říci jen naprostý ignorant.



JEŠTĚ NĚJAKÝ NÁPAD?

- Často je problém prostě jen v tom, že **máte slabý a nevýkonný počítač**. Lidé si myslí, že výkon PC je dán výkonem procesoru, ale to není pravda.
- Ve skutečnosti je nutné mít **velkou operační paměť a kvalitní síťovou kartu** – a chcete-li používat např. Skype, pak i dobrou grafiku.
- Váš provider se obvykle vyzná i v technice a může vám poradit, co si koupit a za jakou asi cenu. Tím můžete výrazně zlepšit výkon na Internetu.
- „**Ale v hospodě říkali, že on má malou kapacitu a už ji nenavýší!**“ To, že jste uvěřili, jen dokazuje vaši naivitu. Ve skutečnosti **většina providerů nevyčerpá ani polovinu pronajaté kapacity**, ale počítače klientů prostě nejsou schopny se připojit nějakou rozumnou rychlostí.



ZÁVADA 2: MĚ SE NEOTEVŘOU STRÁNKY!

- Neotevření stránky zpravidla oznamuje **chyba 404 – stránka nenalezena**. Pokud se otevírají jiné stránky, pak bývá chyba na straně provozovatele serveru, nikoliv u providera. Ten s tím nemůže udělat nic.
- Pokud se stránka neotevře u vás, ale otevře se u kamaráda, pak je problém ve vašem PC – obvykle v typu a verzi prohlížeče. Podívejte se na verzi prohlížeče a uvidíte. Zkuste **nainstalovat jiný prohlížeč** – většinou to pomůže.
- Někdy **se neotevívá už úvodní domovská stránka** – třeba zrovna Seznam.cz mívá několikahodinové výpadky, i když ohlášené předem, jenže zprávy o údržbě čte málokdo. V takovém případě se ohlásí „Server nenalezen“. Pak **stačí do adresního řádku zadat adresu jiných stránek**.



ZÁVADA 3: MĚ TO JEDE JENOM OBČAS!

- Nejběžnější bývá **porušený kabel nebo koncovka** – trhli jste s ní, překousla ji kočka nebo králík, přejeli jste přes kabel židlí... tyto drobné změny se neprojeví tak, že by přestal jet Internet, ale občas jede hůř, někdy vůbec, někdy bez chyby. Provider si prohlédne koncovky, projde kabeláž a případně ji vymění. **Závada je sice mimo jeho působnost (za přijímačem)**, ale obvykle je oprava nad vaše síly.
- **Co s tím?** Je nutná prevence: kabeláž do lišt nebo aspoň pod koberec, nenechat nacvakávat koncovky od kamarádů a známých a v žádném případě nedokupovat a nedodávat do sítě vlastní zařízení. Pokud přidáte router od někoho „zkušeného“, obvykle se dočkáte značného snížení výkonu. A krmit kočky...



ZÁVADA 4: KOUPIIL JSEM SI NOVÝ ROUTER A OD TÉ DOBY TO JEDE DIVNĚ (WIFI)

Pokud jste ho nekoupil od vašeho providera, máte jej na 100% špatně nastavený. Když si koupíte Jaguára a přidáte do něj součástky z Mercedesu, taky se budete divit, že to „jede divně“? Přitom jste koupili třeba jenom hřídel do převodovky. Ta je přece v každém autě...nevěřte prodavači, že jenom on tomu rozumí a jenom on vám může poradit – **ve skutečnosti mu jde o to, aby vás přetáhl k poskytovateli, se kterým má smlouvu.** Téměř jistě vás nechal nastavit router na nejvyšší výkon a tím ruší nejen vaši anténu, ale i antény okolní. Pro přesné nastavení je nutné měření na místě a znalost nejen pásma, ale i dalších parametrů, které se jednoduchým zaměřením antény nezjistí. **Bez providera se neobejdete a nemá smysl to zkoušet – dřív nebo později se k vám totiž dostane přes měření výkonu v okolí.** Rušení provozu sítě lze právně postihnout jako poškozování dobrého jména firmy – tedy vysokou pokutou.



ZÁVADA 5: NEJELO TO, TAK JSEM TO ZRESTARTOVAL (WiFi)

A ono to nejde pořád...a ani to nepojede. Anténa na WiFi je po dodání v tzv. **servisním módu**. Než jde k zákazníkovi, zjistí se na místě parametry a pro zákazníka se anténa nastaví na míru. Pokud ji jenom **vytáhnete ze zásuvky**, což je doporučený postup, pak se nastavení zachová a anténa se po zapnutí rozjede. Pokud jste ji ale zresetovali tlačítkem na krabičce, vrátíte ji do servisního módu a provider ji musí nastavit znovu. To obvykle nejde vzdálenou správou a je nutné anténu odvézt.



ZÁVADA 6: DAL JSEM TO NA SERVIS A TEĎ TO NEJEDE

Vraťte se na servis a požadujte, aby udělali to, za co jste zaplatili – totiž vrátili plně funkční PC.

Nejčastějším problémem totiž bývá, že servis vymění síťovou kartu a už k ní nedodá drivery nebo po testování nevrátí původní nastavení. Bez toho Internet nepojede.

Nejde o chybu providera, ale o lenost technika a neseříznost firmy, která opravu prováděla. Je to jako byste zaplatili za opravu auta a ze servisu ho vrátili bez volantů. Takže volat a otravovat. A pokud se dušují, že u nich to jede, nechat si to u nich ukázat – a taky si nechat ukázat, že potom opravdu nastaví původní hodnoty, které byly v PC před opravou.



TO JE VŠE, PŘÁTELE

Nejsou to všechny chyby, se kterými se setkávám v praxi, ale jsou to ty nejčastější závady.

V kapitole o výběru připojení jsme si řekli, že ve smlouvě by měl být základní servis PC zdarma – teď už víte, proč. Většina závad nemá s vaším providerem nic společného a pokud nemáte dobrou smlouvu, budete za téměř všechny opravy platit.

Prémiové otázky nebudou – každý si musí udělat závěr sám pro sebe.



ZDROJE

Dvacetileté zkušenosti z praxe ve firmě – vlastní zkušenosti.

