

رفع مشکلات قطعی شبکه (قسمت دوم)

پس از بررسی و راهکارهای رفع مشکلات قطعی موقت اینترنت و شبکه داخلی کاربران در هفته قبل، در بخش دوم به راهکارها و توصیه های قطعی بلند مدت شبکه داخلی و سامانه ها و آمادگی هایی که کاربران برای برخورد با این موارد داشته باشند، می پردازیم .

یادآوری راهکارهای قبل

- بررسی اتصالات فیزیکی
- راه اندازی عیب یابی شبکه
- اطمینان از معتبر بودن آدرس IP یا شناسه سیستم
- تست های پینگ و ردیابی مسیر سیستم

با توجه به موارد فوق اگر همچنان مشکل شبکه ارتباطی و یا سامانه خدمت رسان برقرار باشد، کاربران باید برای موارد زیر آمادگی قبل از وقوع را مد نظر داشته باشند:

- در اختیار داشتن ابزارهای لازم برای انجام خدمت رسانی بدون شبکه

در این مقوله بعنوان مثال می توان با استفاده از فرم ها خاصی که قبل از وقوع مشکل تهیه شده باشد، کاربران را برای ارائه خدمت به مراجعه کنندگان آماده نمود.

- در اختیار داشتن دستورالعمل ها و پروتکل های لازم به صورت مکتوب

با توجه به اینکه مراجعه کنندگان انتظار و نیاز به رفع مشکل مربوطه در کوتاهترین زمان ممکن و با دقت بالا را از کاربران دارند، نیاز است تا دستورالعمل های لازم برای زمان وقوع اینگونه مشکلات، آماده و به صورت آگهی اطلاع رسان (بیلبورد) در اختیار و یا دید مراجعه کنندگان قرار گیرد. البته ارائه جزوات و آگهی های چاپ شده نیز جهت اطلاع مراجعه کنندگان می تواند مفید باشد.

- آمادگی کاربران قبل از وقوع (توصیه های پدافند غیر عامل)

همه موارد فوق در صورتی می تواند مفید باشد که کاربران ارائه خدمت، آمادگی لازم برای برخورد با وقوع اینگونه از مشکلات قبل از بروز آن را داشته باشند. این آمادگی ها می تواند در آشنایی با حوزه کاری، آشنایی با دستورالعمل های و توانایی راهنمایی های لازم به خدمت گیرندگان در زمان بحرانی باشد.

- کنترل فضای کاری

داشتن خلاقیت ، صبر می تواند از توانایی های لازم در زمان بروز بحران و کمک زیادی به رفع مشکل مراجعه کنندگان و انجام امور محوله به بهترین نحو باشد.

سخن پایانی

نیاز است تا حوزه های مرتبط دانشگاه، در کلیه سامانه های ارائه خدمت، امکان ثبت آفلاین را برای سامانه های خود در نظر بگیرند. براساس توصیه های اصلی پدافند غیر عامل