



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

CONNESSIONI Wi-Fi DI ATENEO TROUBLESHOOTING

A cura dell'Area Sistemi Informativi

1. Risoluzione problemi di connessione

Il presente documento illustra le procedure di troubleshooting per la **configurazione Wi-Fi di Ateneo**.

1.1. Connessione non stabilita per credenziali errate

Per la risoluzione del problema di connessione non stabilita è necessario verificare la validità delle credenziali:

- provare ad **autenticarsi su un qualsiasi servizio online** offerto dall'Ateneo (ad esempio le **Segreterie Online**) utilizzando un smartphone/tablet connesso in **3G/4G** con il proprio operatore mobile;
- prestare attenzione alla presenza di **eventuali spazi** all'inizio/fine del nome utente, della password o in prossimità della @

Se l'autenticazione non dovesse andare a buon fine nonostante i ripetuti tentativi, probabilmente si è in presenza di:

- **account scaduto o disabilitato;**
- **password non corretta.**

Per ulteriori dubbi, consultare il **Service Desk** di Ateneo, sezione **Account e servizi di accesso** per la risoluzione del problema legato all'account.

1.2. Connessione non stabilita per configurazione errata

Successivamente è necessario verificare la configurazione del proprio dispositivo:

- identificare correttamente la tipologia ed il **sistema operativo** del dispositivo;
- effettuare il download della guida utente corrispondente, consultabile dal **Service Desk** di Ateneo, sezione **Rete e connettività**, scegliendo la tipologia di connessione corretta (ad esempio scegliendo la guida **Istruzioni Wi-Fi Windows** nella sezione **Wi-Fi**)
- verificare ed **eliminare eventuali configurazioni e profili di rete esistenti non corretti.**

1.3. Connessione stabilita ma nessun accesso ad Internet

Qualora si sia **stabilita la connessione** ma l'utente comunque **non riesce a navigare**, è necessario verificare ulteriormente la configurazione del proprio dispositivo:

- verificare se nella configurazione della scheda di rete del dispositivo è presente un **indirizzo IP statico** ed eventualmente cambiare l'impostazione in **indirizzo IP dinamico DHCP**;
- verificare la **copertura del segnale Wi-Fi**: in condizioni di segnale radio molto basso, anche se l'autenticazione dovesse andare a buon fine, può capitare che la comunicazione tra il dispositivo dell'utente e il server di autenticazione si interrompa prima dell'assegnazione

dei parametri di rete. In questi casi, spostarsi fisicamente in luoghi meno affollati e disattivare/riattivare la connessione Wi-Fi.

1.4. Connessione stabilita ma con scarsa qualità (disconnessioni frequenti, segnale debole, connessione lenta)

Qualora si sia **stabilita la connessione** e l'utente **riesca a navigare ma a bassa velocità**, è possibile che ci si trovi in presenza di:

- **numero eccessivo di utenti** in aree ristrette (affollamento);
- **interferenze** dovute ad altri dispositivi Wi-Fi non autorizzati.

In tali circostanze, si consiglia di aprire un ticket consultando il **Service Desk** di Ateneo, sezione **Rete e connettività**.

1.5. Guasti di sistema

Qualora diversi utenti lamentino contemporaneamente **problemi generalizzati** legati all'utilizzo della connessione Wi-Fi o addirittura **manca di segnale** wireless, si consiglia di aprire tempestivamente un ticket consultando il **Service Desk** di Ateneo, sezione **Rete e connettività**.