

## 实验 - 远程技术人员 - 修复操作系统故障

### 简介

在本实验中，您将从客户那里收集数据，然后指示客户修复无法连接网络的计算机。在工作订单中记录客户问题。

### 学生技术人员页面

公司名称:	Main Street Stoneworks
联系人:	Karin Jones
公司地址:	4252 W. Main Street
公司电话:	1-888-774-4444

## 工作订单

### 生成新申请单

类别:		关闭代码:	N/A	状态:	开放
类型:	N/A	上报:	是	待处理:	N/A
项目:	N/A			待处理截止日期:	N/A
		业务影响?	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

### 小结

案例 ID:	78	连接类型:	以太网
优先级:	2	环境:	N/A
用户平台:			

### 问题描述:

---



---



---



---

### 问题解决方案:

---



---



---



---

## 学生客户页面

使用以下联系信息和问题描述，将以下信息报告给 2 级技术人员：

### 联系信息

公司名称：Main Street Stoneworks

联系人：Karin Jones

公司地址：4252 W. Main St.

公司电话：1-888-774-4444

### 问题描述

今天我到办公室后，发现无法接收电子邮件。Internet 也不能访问。我尝试重新启动计算机，但没有用。我也找不到我需要的文件。可能有人拔掉了插头，但是插头连接正常。我需要从我昨天处理的文件夹中获取一些文件。获取我的文件非常重要，这样我才能发送给我的客户。由于我的计算机找不到这些文件，我不知道如何获取或发送文件。我该怎么办？

**注意：**您为 2 级技术人员提供问题描述后，请使用其他信息回答技术人员可能提出的任何后续问题。

### 更多信息

- Windows 7
- 计算机最近没有安装任何新的硬件
- 没有可用的无线网络
- 计算机在启动时检测到新的硬件
- 计算机无法安装新的硬件