

## IT Essentials 5.0

### 10.4.2.2 Planilha - Coletar Informações do Cliente

#### (Planilha Técnica do Estudante)

Imprima e preencha esta atividade.

Obtenha informações do cliente (um colega de classe que será indicado pelo seu instrutor) para iniciar o processo de solução de problemas. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

Nome da Empresa: \_\_\_\_\_  
 Contato: \_\_\_\_\_  
 Endereço da Empresa: \_\_\_\_\_  
 Telefone: \_\_\_\_\_

## Ordem de Trabalho

### Gerando um Novo Chamado

Categoria \_\_\_\_\_ Código de Encerramento \_\_\_\_\_ Status \_\_\_\_\_  
 Tipo \_\_\_\_\_ Atribuído \_\_\_\_\_ Pendente \_\_\_\_\_  
 Item \_\_\_\_\_ Pendente até a data \_\_\_\_\_  
 Impacto nos negócios? O Sim O Não

Resumo \_\_\_\_\_

ID do Caso# \_\_\_\_\_ Tipo de Conexão \_\_\_\_\_  
 Prioridade \_\_\_\_\_ Ambiente \_\_\_\_\_  
 Plataforma do Usuário \_\_\_\_\_

Descrição do problema: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Solução do problema: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**(Planilha do Cliente - Estudante)**

Use as informações do contato e a descrição do problema para reportar à um técnico de nível um:

**Informação do Contato**

Nome da Empresa: Organization of Associated Chartered Federations, Inc.

Contato: Braxton Jones

Endereço da Empresa: 123 E. Main Street

Telefone: 480-555-1234

Categoria: Segurança

**Descrição do problema**

Eu não sou capaz de realizar o login. Consegui realizá-lo normalmente ontem e anteontem. Tentei fazer o login em um computador diferente, porém não obtive sucesso. Recebi um email na semana passada sobre a mudança de minha senha, porém ainda não realizei a troca da mesma.

*(NOTA: Depois de encaminhar a descrição do problema para o técnico nível um, use a configuração do computador para responder a quaisquer perguntas que o técnico possa questionar)*

**Configuração do computador**

- Windows 7
- Não há detalhes de quando foi a última atualização do computador.
- Havia um antivírus instalado que foi executado quando eu liguei o computador, mas eu não o vi funcionando recentemente.