

IT Essentials 5.0

12.4.1.5 Lab - Técnico Remoto - Reparar o Problema de um Laptop (Planilha Técnica do Estudante)

Imprima e preencha esta atividade.

Neste laboratório, você irá coletar dados do cliente, e, em seguida, instruir o cliente de como reparar um laptop que não exibe nada no monitor secundário. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

Nome da Empresa: Don's Delivery
Contato: Don Marley
Endereço da Empresa: 11 E. Main Street
Telefone: 1-800-555-0032

Ordem de Trabalho

Gerando um Novo Chamado

Categoria Laptop Código de Encerramento _____ Status Aberto
 Tipo _____ Atribuído Sim Pendente _____
 Item _____ Pendente até a data _____
 Impacto nos negócios? X Sim O Não

Resumo: _____

ID do Caso# _____ Tipo de Conexão Ethernet
 Prioridade 2 Ambiente _____
 Plataforma do Usuário Windows 7

Descrição do problema: O laptop está ligado. O laptop exibe a Área de Trabalho normalmente. O segundo monitor foi conectado ao laptop. O segundo monitor está com a tela preta.

Solução do problema: _____

(Planilha do Cliente - Estudante)

Use as informações do contato e a descrição do problema abaixo para apresentar as seguintes informações a um técnico nível 2:

Informação do Contato

Nome da Empresa: Don's Delivery

Contato: Don Marley

Endereço da Empresa: 11 E. Main Street

Telefone da Empresa: 1-800-555-0032

Descrição do Problema

Eu não sou capaz de ver nada no meu segundo monitor conectado ao laptop. Tentei desligar e ligar novamente a segunda tela, mas ela continua preta. O segundo monitor funcionou normalmente ontem, mas agora, nada é exibido. Outros funcionários utilizam o laptop e o segundo monitor durante o dia. O que eu posso fazer para o meu segundo monitor funcionar?

(NOTA: Depois de ter passado a descrição do problema para o técnico nível 2, use as informações adicionais para responder a qualquer pergunta de acompanhamento que o técnico possa solicitar.)

Informações Adicionais

- O laptop e a segunda tela não foram deslocados
- O suporte técnico corrigiu um problema semelhante para um usuário na semana passada