

IT Essentials 5.0

12.2.1.5 Lab - Técnico Remoto - Resolvendo um Problema do Sistema Operacional

(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 resolver um problema de um computador que não se conecta na rede. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

Nome da Empresa: Main Street Stoneworks
Contato: Karin Jones
Endereço da Empresa: 4252 W Main St.
Telefone: 1-888-774-4444

Ordem de Trabalho

Gerando um Novo Chamado

Categoria Sistema Operacional Código de Encerramento _____ Status Aberto
 Tipo _____ Atribuído Sim Pendente _____
 Item _____ Pendente até a data _____
 Impacto nos negócios? ☒ Sim ☐ Não

Resumo O cliente não pode se conectar a rede ou à Internet.

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

Descrição do problema: Computador inicializando corretamente. Cabo de rede conectado. As luzes do link não estão funcionando. O ícone de rede não está visível na bandeja.

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: Main Street Stoneworks

Contato: Karin Jones

Endereço da Empresa: 4252 W. Main St.

Telefone da Empresa: 1-888-774-4444

Descrição do Problema

Quando eu cheguei no escritório hoje, eu não consegui utilizar o meu email. A Internet não funcionava. Tentei reiniciar meu computador, mas isto não ajudou. Nenhum dos arquivos que preciso estão disponíveis. Parece que alguém puxou o conector, mas ele ainda está aqui. Eu preciso de alguns arquivos da pasta em que eu estava trabalhando ontem. É muito importante que eu consiga meus arquivos para que eu possa enviá-los ao meu cliente. Eu não sei como obter estes arquivos ou enviá-los, pois meu computador não consegue encontrá-los. O que eu faço?

(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

- Windows 7
- Não foi instalado nenhum novo hardware no computador recentemente.
- Não há rede sem fio disponível no trabalho.
- O computador detectou um novo hardware na inicialização.
- O computador não pôde instalar o novo hardware