

## IT Essentials 5.0

### 12.1.1.5 Lab - Técnico Remoto - Reparação de Problemas na Inicialização (Planilha Técnica do Estudante)

Imprima e preencha esta atividade.

Neste laboratório, você vai coletar dados do cliente e, em seguida, instruir o cliente sobre como consertar um computador que não inicializa. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

**Nome da Empresa:** JH Travel, Inc.  
**Contato:** Dan Handy  
**Endereço da Empresa:** 204 N. Main Street  
**Telefone:** 1-866-555-0998

## Ordem de Trabalho

### Gerando um Novo Chamado

Categoria Hardware Código de Encerramento \_\_\_\_\_ Status Aberto

Tipo \_\_\_\_\_ Atribuído Sim Pendente \_\_\_\_\_

Item \_\_\_\_\_ Pendente até a data \_\_\_\_\_

Impacto nos negócios? ☒ Sim ☐ Não

Resumo O computador não inicializa. O computador emite um sinal sonoro constantemente

ID do Caso# \_\_\_\_\_ Tipo de Conexão \_\_\_\_\_  
 Prioridade 2 Ambiente \_\_\_\_\_  
 Plataforma do Usuário Windows 7

Descrição do problema: O computador não inicializa. O cliente não sabe qual é a marca da BIOS. Não foi identificada a sequência sonora de beep. O cliente não ouviu nenhum som estranho vindo do computador. O cliente não sentiu cheiro de fumaça ou de componentes eletrônicos queimados.

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: JH Travel, Inc.

Contato: Dan Handy

Endereço da Empresa: 204 N. Main Street

Telefone da Empresa: 1-866-555-0998

**Descrição do Problema**

Eu trabalho com carros o tempo todo e sei como eles funcionam, mas não sei como o meu computador funciona. Esta manhã a internet estava muito lenta, e acredito que seja por causa das pessoas que ficam acessando os sites de viagens. Então, depois do meu café da manhã, decidi descobrir o que faz o meu computador funcionar. Abri o gabinete e comecei a olhar para as coisas diferentes dentro. Quando eu coloquei tudo de volta, tudo parecia se encaixar e eu não vi nenhuma peça sobrando. Agora ele não funciona totalmente. Ele emite um sinal sonoro o tempo todo.

*(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
- O computador não tem nenhum novo hardware
- O computador não foi deslocado recentemente
- Exceto para o sinal sonoro, eu não ouvi quaisquer outros sons estranhos do computador
- Eu não senti nenhum cheiro de fumaça ou componente queimado
- O computador parece o mesmo que era ontem