

IT Essentials 5.0

12.3.1.5 Lab - Técnico Remoto - Resolver um Problema de Rede (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 o problema de um computador que não se conecta na rede. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

Nome da Empresa: JH Paint Supply
Contato: Jill Henderson
Endereço da Empresa: 114 W. Main Street
Telefone: 1-888-555-2143

Ordem de Trabalho

Gerando um Novo Chamado

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

Resumo: Um computador não pode se conectar à Internet, compartilhamentos de rede ou impressoras de rede.

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

Descrição do problema: Todos os computadores estão inicializando corretamente. Os computadores não se conectam aos compartilhamentos ou à Internet. O computador não foi movido. Os cabos estão conectados com firmeza. As luzes de link estão piscando.

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 Paint Supply

Contato: Jill Henderson

Endereço da Empresa: 114 W. Main Street

Telefone da Empresa: 1-888-555-2143

Descrição do Problema

Bem, o problema não parece estar lá sempre. Normalmente, nem todos os computadores da rede são usados o tempo todo, então tudo parece estar bem. Em alguns dias ocupados, todos os computadores estão sendo usados e há sempre um computador que não consegue se conectar. Eu não consigo descobrir qual é o problema, pois o problema geralmente não é no mesmo computador. Quando um computador não consegue fazer conectividade, eu verifico se todos os cabos e conexões estão OK.

(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
- Um computador extra foi adicionado à rede recentemente
- O computador parece o mesmo que era ontem