

## IT Essentials 5.0

### 12.6.1.5 Lab - Técnico Remoto - Reparar um Problema de Segurança (Planilha Técnica do Estudante)

Imprima e preencha esta atividade.

Reúna dados do cliente para iniciar o processo de solução de problemas. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

**Nome da Empresa:** Smith Lumber Supply  
**Contato:** James Smith  
**Endereço da Empresa:** 1234 S. Main Street  
**Telefone:** 801-555.1212

## Ordem de Trabalho

### Gerando um Novo Chamado

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

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

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

Impacto nos negócios? ☒ Sim ☐ Não

Resumo: O cliente não consegue usar seu laptop na rede sem fio do trabalho.

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

Descrição do problema: A conexão sem fio do cliente não funciona em nenhum lugar do local de trabalho. O cliente pode usar a conexão sem fio em casa e em outros lugares.

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

## (Planilha do Cliente - Estudante)

Use as informações do contato e a descrição do problema para reportar à um colega de laboratório que atuará com um técnico de nível dois. O seu parceiro de laboratório irá guiá-lo através do processo de solução de problemas e corrigirá a conexão sem fio remotamente. Você deve realizar as tarefas que o seu parceiro de laboratório recomendar.

### Informação do Contato

Nome da Empresa: Smith Lumber Supply

Contato: James Smith

Endereço da Empresa: 1234 S. Main Street

Telefone: 801-555-1212

Categoria: Segurança

### Descrição do Problema

Você não consegue acessar a rede sem fio em seu laptop enquanto está no trabalho. A conexão sem fio funciona normalmente em qualquer outro local. Entretanto, por algum motivo, não funciona em qualquer lugar do escritório. Desde que você não pôde acessar a conexão sem fio, você esteve utilizando a rede Ethernet cabeada. A conexão cabeada está funcionando normalmente.

*(NOTA: Depois de encaminhar a descrição do problema, use as informações adicionais para responder a quaisquer perguntas que o seu colega de laboratório possa questionar.)*

### Informações Adicionais

- Windows 7
- XP Wireless Client
- O cliente wireless não visualiza a rede sem fio.
- Ontem, minha conexão sem fio funcionou no trabalho
- Eu consigo me conectar à rede usando um cabo Ethernet
- Minha conta wireless está em boas condições
- A conexão wireless funcionou normalmente para os outros funcionários.
- Eu não fiz nenhuma alteração em minhas configurações de segurança sem fio.
- Ontem, um novo roteador sem fio foi instalado na rede.