

IT Essentials 5.0

12.5.1.5 Lab - Técnico Remoto - Reparar o problema de uma Impressora (Planilha Técnica do Estudante)

Imprima e preencha esta atividade.

Neste laboratório, você irá coletar dados do cliente, e, em seguida, instruí-lo de como reparar uma impressora que não imprime documentos para um usuário. 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 Impressora 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: A impressora está ligada. Os cabos estão bem conectados. A impressora tem tinta e papel. A impressora está instalada como impressora de rede em todos os computadores dos clientes. Outros usuários são capazes de imprimir na impressora.

Solução do problema: _____

(Planilha do Cliente - Estudante)

Use as informações do contato e a descrição do problema abaixo para informar 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 imprimir documentos na nossa impressora. Eu tentei desligar e ligar a impressora, mas continuo não conseguindo imprimir. A impressora funcionou perfeitamente ontem, mas agora, nenhum documento é impresso. Ninguém mexeu na impressora desde ontem, e eu não entendo porque não consigo imprimir. O que eu posso fazer para imprimir meus documentos?

(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 pode solicitar.)

Informações Adicionais

- A impressora está hospedada em um computador dedicado na rede.
- O suporte técnico reparou um problema similar para um usuário ontem.