

## 9.5.2 Técnico remoto: Coletar informações do cliente (Planilha do técnico para o aluno)

Imprima e preencha esta atividade.

Obtenha as informações necessárias do cliente para começar o processo de solução de problemas. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

Nome da empresa: \_\_\_\_\_

Contato: \_\_\_\_\_

Endereço da empresa: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

**Ordem  
de serviço**

*Criando um novo protocolo*

Categoria \_\_\_\_\_ Código de fechamento \_\_\_\_\_ Status \_\_\_\_\_

Tipo \_\_\_\_\_ Escalado \_\_\_\_\_ Pendente \_\_\_\_\_

Item \_\_\_\_\_ Pendente até \_\_\_\_\_

Impacto comercial? O Sim O Não

Resumo \_\_\_\_\_

Nº de identificação do gabinete \_\_\_\_\_ Tipo de conexão \_\_\_\_\_

Prioridade \_\_\_\_\_ Ambiente \_\_\_\_\_

Plataforma do usuário \_\_\_\_\_

Descrição do problema: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Solução do problema: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**(Planilha do cliente para o aluno)**

Use os campos para informações de contato e descrição do problema abaixo para reportar as seguintes informações para um técnico de nível um:

**Informações de contato**

Nome da empresa: Organization of Associated Chartered Federations, Inc.

Contato: Henry Jones

Endereço da empresa: Av. das Nações Unidas, 12901

Telefone: 480-555-1234

Categoria: Segurança

**Descrição do problema**

Não consigo efetuar login. Ontem e todos os dias anteriores eu estava conseguindo. Tentei efetuar login em um computador diferente, mas também não consegui. Recebi um e-mail na semana passada sobre a alteração de minha senha, mas ainda não a alterei.

*(OBSERVAÇÃO: Depois que você tiver fornecido ao técnico de nível um a descrição do problema, use o campo Configuração do computador para responder todas as outras perguntas que o técnico possa fazer.)*

**Configuração do computador**

- Windows XP Pro
- Não sei quando ele foi atualizado pela última vez.
- Há algum tipo de programa antivírus que costumava executar quando eu iniciava o computador, mas não o tenho visto recentemente.