

14.6.3 Técnico remoto: Corrigir o problema de uma impressora (Planilha do técnico para o aluno)

Imprima e preencha esta atividade.

Neste laboratório, você coletará dados do cliente e o instruirá sobre como solucionar o problema de 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 serviço**

Criando um novo protocolo

Categoria Impressora Código de fechamento _____ Status Aberto

Tipo: _____ Escalado Sim Pendente _____

Item _____ Pendente até _____

Impacto comercial? ☒ Sim ☐ Não

Resumo _____

Nº de identificação do gabinete _____ Tipo de conexão Ethernet

Prioridade 2 Ambiente _____

Plataforma do usuário Windows XP Pro

Descrição do problema: A impressora está ligada. Os cabos estão conectados firmemente. A impressora tem tinta e papel. A impressora está instalada como impressora da rede em todos os computadores clientes. Outros usuários podem usar a impressora.

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 dois:

Informações de contato

Nome da empresa: Don's Delivery

Contato: Don Marley

Endereço da empresa: 11 E. Main Street

Telefone: 1-800-555-0032

Descrição do problema

Não consigo imprimir documentos em nossa impressora. Tentei desligar e ligar a impressora novamente, mas ainda não consigo imprimir. A impressora funcionou corretamente ontem, mas agora nenhum documento imprime. Ninguém tocou na impressora desde ontem e não compreendo o que possa ter ocorrido com ela. O que posso fazer para meus documentos imprimirem?

(OBSERVAÇÃO: Depois que você tiver fornecido ao técnico de nível dois a descrição do problema, use o campo Informações adicionais para responder todas as outras perguntas que o técnico possa fazer:)

Informações adicionais

- A impressora é hospedada por um computador dedicado na rede.
- A impressora é um dispositivo all-in-one
- O suporte técnico corrigiu um problema semelhante para um usuário ontem