

8.12.2 Planilha de exercícios: Diagnosticar um problema de rede (Planilha do técnico para o aluno)

Imprima e preencha esta planilha de exercícios.

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: Handford Insurance

Contato: J. Halle

Endereço da empresa: _____

Telefone: 555-9991

**Ordem
de serviço**

Criando um novo protocolo

Rede de categoria _____ Código de fechamento _____ Status Aberto _____

Tipo _____ Escalado _____ Pendente _____

Item Pendente _____ Até a data _____

Impacto comercial? ☒ Sim ☐ Não

Resumo O cliente não consegue se conectar à rede. O cliente não consegue enviar ou
receber e-mail. _____

Nº de identificação do gabinete _____ Tipo de conexão _____

Prioridade _____ Ambiente _____

Plataforma do usuário Windows XP _____

Descrição do problema O cliente não pode acessar pastas de rede. O cliente não pode enviar ou
e-mail. O cliente não conseguiu acessar a rede ontem.

Solução do problema: _____

8.12.2 Planilha de exercícios: Diagnosticar um problema de rede

(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: Handford Insurance

Contato: J. Halle

Endereço da empresa: 1671 N. 52nd Ave.

Telefone: 555-9991

Descrição do problema

Não consigo me conectar à rede. Consigo efetuar login no Windows, mas não consigo acessar minhas pastas na rede. Também não consigo acessar a Internet. Tudo estava funcionando corretamente ontem, pois Johnny estava usando meu computador enquanto eu estava doente em casa, mas agora ele não funciona. Na verdade, meu e-mail também não funciona. Eu tentei enviar e-mail, mas nada acontece. Ele apenas fica parado na Caixa de saída. Minha amiga disse que me enviou um e-mail esta manhã, mas não o recebi. Ele não aparece na Caixa de entrada. O que devo fazer? Preciso começar meu trabalho. Meu chefe ficará muito irritado. Você pode me ajudar a me conectar à rede? E meus arquivos? E meu e-mail?

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

Informações adicionais

- Estou usando o Windows XP Pro.
- O cabo conecta-me à Internet.
- Estou usando um computador de mesa.
- Todas as outras pessoas no escritório podem acessar seus arquivos.
- Todas as outras pessoas no escritório podem usar e-mail.