

### 13.5.3 Planilha de exercícios: Verificar informações de ordem de trabalho

Nesta planilha de exercícios, um técnico da Central de atendimento nível dois localizará as maneiras criativas de verificar informações que o técnico de nível um documentou na ordem de trabalho.

Um cliente reclama que a conexão de rede no laptop é intermitente. O cliente informa que eles estão usando uma PC Card sem fio conectividade da rede. O cliente acredita que o laptop possa estar muito distante do ponto de acesso sem fio; no entanto, ele não sabe onde o ponto de acesso está localizado.

Como um técnico de nível dois, você pode precisar verificar informações da ordem de trabalho sem repetir as mesmas perguntas feitas anteriormente pelo técnico de nível um. Na tabela a seguir, reescreve a pergunta do técnico de nível um com uma nova pergunta ou direção para o cliente.

Técnico de nível um	Técnico de nível dois
1. Quais são os problemas que ocorrem no laptop?	
2. Qual é o fabricante e modelo do laptop?	
3. Qual é o sistema operacional que está instalado no laptop?	
4. Como o laptop está se alimentando?	
5. O que você estava fazendo quando ocorreu o problema?	
6. Foram realizadas alterações de sistema recentemente no laptop?	
7. Seu laptop tem uma conexão de rede sem fio?	
8. Sua PC Card está firmemente instalada?	
9. Qual é a quantidade de RAM de seu laptop?	