

16.5.3 Técnico remoto: Solucionar um problema de segurança (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: Smith Lumber Supply
Contato: James Smith
Endereço da empresa: 1234 S. Main Street
Telefone: 801-555.1212

**Ordem
de serviço**

Criando um novo protocolo

Categoria Segurança Código de fechamento _____ Status Aberto
Digite _____ Escalado _____ Pendente _____
Item _____ Pendente até _____

Impacto comercial? ☒ Sim ☐ Não

Resumo O cliente não pode usar conexão sem fio do laptop no trabalho

Nº de identificação do gabinete _____ Tipo de conexão Sem fio
Prioridade _____ Ambiente _____
Plataforma do usuário Windows XP Pro

Descrição do problema: A conexão sem fio do cliente não funciona em qualquer local no ambiente de trabalho. O cliente pode usar conexão sem fio em casa e em outros locais.

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 o parceiro do laboratório que agirá como um técnico de nível dois. O parceiro do laboratório o direcionará pelo processo de solução de problemas e correção da conexão sem fio remotamente. Você deve executar as tarefas recomendadas por seu parceiro de laboratório.

Informações de contato

Nome da empresa: Smith Lumber Supply

Contato: James Smith

Endereço da empresa: 1234 S. Main Street

Telefone: 801-555-1212

Categoria: Segurança

Descrição do problema

Você não pode usar a conexão sem fio do seu laptop enquanto está no trabalho. A conexão sem fio funciona corretamente em casa e na cafeteria localizada no andar térreo, mas, por algum motivo, a conexão sem fio não é estabelecida em nenhum outro lugar no escritório. Como você não consegue acessar a conexão sem fio, está usando a conexão de cabo Ethernet. A conexão de cabo está funcionando bem.

(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 parceiro do laboratório possa fazer:

Informações adicionais

- Windows XP Pro
- Cliente sem fio XP
- O cliente sem fio pode ver a rede sem fio
- Minha conexão sem fio funcionou ontem no trabalho
- Posso conectar usando um cabo Ethernet
- Minha conta de acesso sem fio está funcionando bem
- A conexão sem fio funciona para outros funcionários
- Não fiz nenhuma alteração em minhas configurações de segurança sem fio
- Um novo roteador sem fio foi instalado na rede ontem