

15.8.3 Técnico remoto: Solucionar um problema de rede

Imprima e conclua este laboratório.

Neste laboratório, você coletará dados do cliente e o instruirá sobre como solucionar o problema de um computador que não se conecta à rede sem fio. 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 Abrir Status Urgente

Tipo _____ Escalado Sim Pendente _____

Item _____ Pendente até _____

Impacto comercial? O ☒ 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

Descrição do problema: O computador inicializa corretamente. A conexão de rede sem fio não funciona em qualquer área do local de trabalho. A conexão de rede sem fio funciona em casa. O cliente pode conectar-se ao escritório usando um cabo Ethernet
Outros usuários podem conectar-se ao escritório usando ou cabos Ethernet ou sem fio
Um novo roteador sem fio foi adicionado recentemente à rede

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.

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

Não consigo me conectar a uma rede sem fio no trabalho. Não tenho nenhum problema para me conectar à rede sem fio em casa. Tudo indica que há uma conexão, mas eu não consigo acessar a Internet. O navegador excede o tempo limite. Foram instalados novos equipamentos aqui ontem, mas o Windows consegue enxergar a rede sem fio perfeitamente. Eu fiquei frustrado e desisti. Conectei o cabo no meu computador e agora posso acessar a Internet. Ainda informa que a rede sem fio está disponível, mas ela não funciona. Não fiz nada em meu computador desde ontem quando a Internet sem fio estava funcionando. Pode me ajudar a conectar meu computador à Internet com a conexão sem fio? Preciso fazer uma apresentação hoje e não há nenhuma conexão a cabo na sala. Realmente preciso dessa Internet sem fio funcionando.

(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
- A conexão sem fio funciona para outros funcionários
- Não fiz nenhuma alteração em minhas configurações sem fio