

### 11.6.3 Técnico remoto: Reparar um problema de inicialização (Planilha do técnico para o aluno)

Imprima e preencha esta atividade.

Neste laboratório, você coletará dados do cliente e o instruirá sobre como corrigir o problema de um computador que não inicializa. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

Nome da empresa: JH Travel, Inc.  
Contato: Dan Handy  
Endereço da empresa: 204 N. Main Street  
Telefone: 1-866-555-0998

## Ordem de serviço

*Criando um novo protocolo*

Categoria Hardware Código de fechamento \_\_\_\_\_ Status Aberto

Tipo: \_\_\_\_\_ Escalado Sim Pendente \_\_\_\_\_

Item \_\_\_\_\_ Pendente até \_\_\_\_\_

Impacto comercial? ☒ Sim ☐ Não

Resumo O computador não inicializará. O computador emite bipes constantemente.

Nº de identificação do gabinete \_\_\_\_\_ Tipo de conexão \_\_\_\_\_

Prioridade 2 Ambiente \_\_\_\_\_

Plataforma do usuário Windows XP Pro

Descrição do problema: O computador não inicializará. O cliente não sabe quem é o fabricante da BIOS. Não é possível identificar erro da sequência de bipes. O cliente não ouviu nenhum som estranho do computador. O cliente não sente o cheiro de fumaça nem de equipamentos eletrônicos queimados.

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: JH Travel, Inc.

Contato: Dan Handy

Endereço da empresa: 204 N. Main Street

Telefone: 1-866-555-0998

**Descrição do problema**

Ok, eu trabalho com carros durante todo o tempo e sei como eles funcionam, mas não sei como meu computador funciona. Esta manhã o serviço estava muito lento. Acredito que seja porque mais e mais pessoas estavam usando aqueles sites de viagens da Internet. Portanto, após o café-da-manhã, decidi compreender o que faz meu computador funcionar. Abri o gabinete e apenas comecei a verificar as diferentes peças existentes dentro dele. Quando coloquei todas as peças juntas novamente, tudo parecia estar correto e eu não percebi a falta de nenhuma peça. Agora, ele não funciona mais. Ele emite bipes o tempo todo.

*(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**

- Windows XP Pro
- O computador não tem nenhum hardware novo
- O computador não foi movido recentemente
- Com exceção do bipe, não ouço nenhum outro som estranho vindo do computador
- Não sinto o cheiro de peças eletrônicas queimadas nem de fumaça
- O computador parece estar como ontem