

12.5.3 Técnico remoto: Corrigir um problema no sistema operacional (Planilha do técnico para o aluno)

Imprima e preencha esta atividade.

Neste laboratório, você coletará dados do cliente e o instruirá sobre como solucionar o problema de um computador que não se conecta à rede. Documente o problema do cliente na ordem de trabalho a seguir.

Nome da empresa: Main Street Stoneworks

Contato: Karin Jones

Endereço da empresa: 4252 W Main St.

Telefone: 1-888-7744

Ordem de serviço

Criando um novo protocolo

Categoria Sistema operacional Código de fechamento _____ Status Aberto

Tipo: _____ Escalado Sim Pendente _____

Item _____ Pendente até _____

Impacto comercial? ☒ Sim ☐ Não

Resumo O cliente não consegue se conectar à rede nem à Internet.

Nº de identificação do gabinete _____

Tipo de conexão Ethernet

Prioridade 2

Ambiente _____

Plataforma do usuário Windows XP Pro

Descrição do problema: O computador inicializa corretamente. Cabo de rede conectado. Os Leds dos links não funcionam. Ícone de rede não visível na bandeja.

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: Main Street Stoneworks

Contato: Karin Jones

Endereço da empresa: 4252 W. Main St.

Telefone: 1-888-7744

Descrição do problema

Quando cheguei ao escritório hoje, não consegui baixar meu e-mail. A Internet também não funciona. Tentei reiniciar meu computador, mas não resolveu. Nenhum dos arquivos que eu precisava estava disponível para mim também. É como se alguém tivesse tirado o plugue da tomada, mas ele está conectado. Preciso pegar alguns arquivos da pasta em que eu estava trabalhando ontem. Para mim, é muito importante para obter meus arquivos, de forma que possa enviá-los para meu cliente. Não sei como obter os arquivos nem como enviá-los, pois meu computador não consegue localizá-los. O que devo fazer?

(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
- Nenhum hardware novo foi instalado no computador recentemente
- Não há nenhuma rede sem fio disponível no trabalho
- O computador detectou novo hardware na inicialização
- O computador não pôde instalar o novo hardware