

IT Essentials 5.0

12.5.1.5 Лабораторная работа — удалённый инженер. Устранение неполадки принтера

(Лист слушателя, играющего роль инженера)

Распечатайте и выполните это интерактивное задание.

В ходе выполнения этой лабораторной работы вам предстоит собрать данные от заказчика и затем дать ему указания по устранению неполадки принтера, который не печатает документы пользователя. Задokumentируйте проблему заказчика в приведенном ниже заказе-наряде.

Название компании: Don's Delivery

Контактное лицо: Дон Марли (Don Marley)

Адрес компании: 11 E. Main Street

Телефон компании: 1-800-555-0032

Порядок слов

Создание нового билета

Категория Принтер Код закрытия Состояние Открыто

Тип: _____ Переадресовано Да Отложено _____

Элемент _____ Отложено до (дата) _____

Воздействие на бизнес? ☒ Да ☐ Нет

Сводка _____

Идентификатор заявки _____ Тип подключения Ethernet _____

Приоритет	2	Внешние условия	
-----------	---	-----------------	--

Пользовательская платформа Windows 7

Описание неполадки: Питание принтера включено. Кабели надежно подключены. В принтере есть чернила и бумага. Принтер установлен в качестве сетевого на всех клиентских компьютерах. Другие пользователи могут печатать на этом принтере.

Способ устранения неполадки:

(Рабочий лист студента-клиента)

Используйте следующие контактные данные и описание неполадки, чтобы донести приведенную ниже информацию до инженера второго уровня:

Контактная информация

Название компании: Don's Delivery

Контактное лицо: Дон Марли (Don Marley)

Адрес компании: 11 E. Main Street

Телефон компании: 1-800-555-0032

Описание неполадки

Я не могу распечатать документы на нашем принтере. Я попробовал выключить и снова включить принтер, но это не помогло. Вчера принтер работал нормально, а сегодня не удается распечатать документы. Со вчерашнего дня никто не прикасался к принтеру, и я не понимаю, почему он не печатает. Что сделать, чтобы распечатать мои документы?

(ПРИМЕЧАНИЕ. После описания проблемы инженеру второго уровня используйте дополнительные сведения для ответа на любые вопросы инженера.)

Дополнительные сведения

- Для принтера в сети выделен специальный компьютер
- Вчера специалисты технической поддержки устранили аналогичную неполадку у пользователя