

## IT Essentials 5.0

### 12.2.1.5 Лабораторная работа — удалённый инженер. Устранение неполадки операционной системы

(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 компьютера, который не подключается к сети. Задокументируйте неполадку заказчика в приведенном ниже заказ-наряде.

**Название компании:** Main Street Stoneworks

**Контактное лицо:** Карин Джонс (Karin Jones)

**Адрес компании:** 4252 W Main St.

**Телефон компании:** 1-888-774-4444

## Порядок слов

### Создание нового билета

Категория Операционная система Код закрытия      Состояние Открыто

Тип:                      Переадресовано Да Отложено                     

Элемент                      Отложено до (дата)                     

Воздействие на бизнес? ☒ Да ☐ Нет

Сводка Клиент не может подключиться к сети или к Интернету.

Идентификатор заявки                      Тип подключения Ethernet

Приоритет 2 Внешние условия                     

Пользовательская платформа Windows 7

Описание неполадки: Компьютер загружается правильно. Сетевой кабель  
подключен. Индикаторы соединения не работают. Значок сети не  
отображается на панели задач.

Способ устранения неполадки:

**(Рабочий лист слушателя-заказчика)**

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

**Контактная информация**

Название компании: Main Street Stoneworks  
Контактное лицо: Карин Джонс (Karin Jones)  
Адрес компании: 4252 W. Main St.  
Телефон компании: 1-888-774-4444

**Описание неполадки**

Когда я пришла сегодня в офис, то не смогла загрузить электронную почту. Интернет тоже не работал. Я попыталась перезагрузить компьютер, но это не помогло. Ни один нужный мне файл не доступен. Похоже, кто-то решил подставить меня. Мне нужны некоторые файлы из моей папки, с которыми я работала вчера. Это очень важно — я должна отправить эти файлы заказчику. Но я не знаю, как это сделать, ведь мой компьютер не находит файлы. Что же делать?

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

**Дополнительные сведения**

- Windows 7
- На компьютере недавно не устанавливалось новое оборудование
- В офисе нет доступа к беспроводным сетям
- Система обнаружила новое оборудование при загрузке
- Системе не удалось установить новое оборудование