

IT Essentials 5.0

12.6.1.5 Лабораторная работа — удалённый инженер. Устранение неполадки обеспечения безопасности

(Лист слушателя, играющего роль инженера)

Распечатайте и выполните это интерактивное задание.

Соберите данные от клиента, чтобы начать процедуру поиска и устранения неполадки. Задокументируйте проблему заказчика в приведенном ниже заказ-наряде.

Название компании: Smith Lumber Supply
 Контактное лицо: Джеймс Смит (James Smith)
 Адрес компании: 1234 S. Main Street
 Телефон компании: 801-555,1212

Порядок слов

Создание нового билета

Категория Безопасность Код закрытия _____ Состояние Открыто
 Тип _____ Переадресовано _____ Отложено _____
 Элемент _____ Отложено до (дата) _____
 Воздействие на бизнес? ☒ Да ☐ Нет

Сводка Заказчик не может пользоваться подключением портативного компьютера к беспроводной сети на работе

Идентификатор заявки _____ Тип подключения Беспроводное
 Приоритет _____ Внешние условия _____
 Пользовательская платформа Windows 7

Описание проблемы: Подключение к беспроводной сети отсутствует в любой точке на рабочем месте клиента. Клиент может подключаться к беспроводной сети дома и в других местах.

Решение проблемы:

(Рабочий лист слушателя-заказчика)

Используйте приведенную ниже контактную информацию и описание проблемы, чтобы сообщить следующие сведения своему партнеру по лабораторной работе, который будет играть роль инженера второго уровня. Партнер будет руководить вами в процессе удалённого поиска и устранения неполадки беспроводного подключения. Вы должны выполнять действия, рекомендованные вашим партнером.

Контактная информация

Название компании: Smith Lumber Supply

Контактное лицо: Джеймс Смит (James Smith)

Адрес компании: 1234 S. Main Street

Телефон компании: 801-555-1212

Категория: Безопасность

Описание неполадки

Вам не удастся подключиться с ноутбука к беспроводной сети на работе. Дома и в кафе, расположенном на нижнем этаже, беспроводное подключение работает нормально, но в офисе почему-то отсутствует в любой точке. Поскольку беспроводное подключение недоступно, вы пользуетесь вместо него подключением при помощи кабеля Ethernet. Кабельное подключение работает нормально.

(ПРИМЕЧАНИЕ. После описания проблемы используйте дополнительные сведения для ответа на любые вопросы своего партнера.)

Дополнительные сведения

- Windows 7
- Беспроводной клиент XP
- Беспроводной клиент видит беспроводную сеть
- Вчера на работе мне удавалось подключиться к беспроводной сети
- Подключение по кабелю Ethernet работает
- Моя учётная запись для подключения к беспроводной сети имеет надлежащий статус
- Другие сотрудники могут подключаться к беспроводной сети
- В параметры безопасности беспроводной связи не были внесены никакие изменения
- Вчера в сети был установлен новый беспроводной маршрутизатор