

IT Essentials 5.0

Решение проблемы:

12.4.1.5 Лабораторная работа — удалённый инженер. Устранение неполадки портативного компьютера

(Лист слушателя, играющего роль инженера)

Распечатайте и выполните это интерактивное задание.

В этой лабораторной работе вам предстоит исследовать проблему с подключением второго монитора к портативному компьютеру заказчика. Для этого нужно осуществить сбор данных о проблеме. На основе анализа собранных данных нужно будет дать рекомендации заказ. Задокументируйте проблему заказчика в приведенном ниже заказ-наряде.

Название компании: <u>Don's Delivery</u>			
Контактное лицо: Дон Марли (Don Marley)			
Адрес компании: 11 E. Main Street			
Телефон компании: <u>1-800-555-0032</u>			

Порядок слов

Создание нового билета			
Категория <u>Ноутбук</u>	Код закрытия	Состояние Открыто	
Тип:	Переадресовано <u>Да</u>	Отложено	
Элемент	мент Отложено до (дата)		
Воздействие на бизнес? Х Да О Нет			
Сводка			
Идентификатор заявки Тип подключения <u>Ethernet</u> Приоритет <u>2</u> Внешние условия Пользовательская платформа <u>Windows 7</u>			
<u>Рабочий стол правиль</u> компьютера. Второй мо	Питание портативного компью отображается на экране понитор подключен к портатию итора отсутствует изображе	портативного вному компьютеру.	

(Рабочий лист слушателя-заказчика)

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

На втором мониторе, подключенном к портативному компьютеру, нет изображения. Я попробовал выключить и снова включить второй монитор, но это не помогло. Вчера второй монитор работал нормально, а сейчас изображения нет. В течение дня портативным компьютером и вторым монитором пользовались другие сотрудники. Что сделать, чтобы второй монитор заработал?

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

Дополнительные сведения

- Портативный компьютер и второй монитор не перемещали
- На прошлой неделе специалисты технической поддержки устранили аналогичную неполадку у пользователя