

IT Essentials 5.0

12.1.1.5 Лабораторная работа — удалённый инженер. Устранение проблемы с загрузкой компьютера

(Лист слушателя, играющего роль инженера)

Распечатайте и выполните это интерактивное задание.

В этой лабораторной работе вам предстоит исследовать проблему с загрузкой компьютера заказчика. Для этого нужно осуществить сбор данных о проблеме. На основе анализа собранных данных нужно будет дать рекомендации заказчику для устранения неисправности. Задокументируйте проблему заказчика в приведенном ниже заказ-наряде.

Название компании: JH Travel, Inc.
 Контактное лицо: Дэн Хэнди (Dan Handy)
 Адрес компании: 204 N. Main Street
 Телефон компании: 1-866-555-0998

Порядок слов

Создание нового билета

Категория Оборудование Код закрытия _____ Состояние Открыто

Тип: _____ Переадресовано Да Отложено _____

Элемент _____ Отложено до (дата) _____

Воздействие на бизнес? ☒ Да ☐ Нет

Сводка Компьютер не запускается. Компьютер постоянно подает звуковые сигналы.

Идентификатор заявки _____ Тип подключения _____
 Приоритет 2 Внешние условия _____
 Пользовательская платформа Windows 7

Описание неполадки: Компьютер не загружается. Клиент не знает
изготовителя BIOS. Невозможно определить ошибку по
последовательности звуковых сигналов. Станных звуков из компьютера
заказчик не слышал. Запаха дыма или горения электроприбора не было.

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: JH Travel, Inc.

Контактное лицо: Дэн Хэнди (Dan Handy)

Адрес компании: 204 N. Main Street

Телефон компании: 1-866-555-0998

Описание неполадки

Я всегда работал с автомобилями и знаю, как они устроены, но понятия не имею, как устроен мой компьютер. В то утро дела шли довольно вяло. Думаю, это связано с тем, что все больше людей пользуется сайтами о путешествиях. Итак, после утренней чашки кофе я решил выяснить, как устроен мой компьютер. Я открыл корпус и просто стал рассматривать всякие штуки внутри. Когда я вернул всё как было, казалось, что все компоненты встали на свои места и не осталось никаких лишних деталей. Теперь вообще ничего не работает. Компьютер непрерывно пикает.

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

Дополнительные сведения

- Windows 7
- На компьютере не устанавливалось новое оборудование
- Компьютер недавно не перемещали
- Кроме писка, я не слышал других странных звуков из компьютера
- Я не чувствую запаха дыма или горения электроприбора
- Компьютер выглядит так же, как вчера