

## IT Essentials 5.0

## 10.4.2.2 Рабочий лист — сбор информации от заказчика

## (Лист слушателя, играющего роль инженера)

Распечатайте и выполните это интерактивное задание.

Соберите данные от заказчика (партнера, назначенного вашим инструктором), чтобы начать процесс устранения неполадок. Задокументируйте проблему заказчика в приведенном ниже заказ-наряде.

Название компании: \_\_\_\_\_  
Контактное лицо: \_\_\_\_\_  
Адрес компании: \_\_\_\_\_  
Телефон компании: \_\_\_\_\_

**Порядок слов****Создание нового билета**

Категория \_\_\_\_\_ Код закрытия \_\_\_\_\_ Состояние \_\_\_\_\_

Тип \_\_\_\_\_ Переданная \_\_\_\_\_ Ожидающая \_\_\_\_\_

Элемент \_\_\_\_\_ Ожидающая до числа \_\_\_\_\_

Воздействие на бизнес?  Да  Нет

Обзор \_\_\_\_\_

Идентификационный номер случая \_\_\_\_\_

Тип подключения \_\_\_\_\_

Приоритет \_\_\_\_\_

Среда \_\_\_\_\_

Платформа пользователя \_\_\_\_\_

Описание неполадки:

Способ устранения неполадки:

**(Лист слушателя, играющего роль заказчика)**

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

**Контактные данные**

Название компании: Organization of Associated Chartered Federations, Inc.

Контактное лицо: Бракстон Джонс (Braxton Jones)

Адрес компании: 123 Е. Главная улица

Телефон компании: 480-555-1234

Категория: Безопасность

**Описание неполадки**

Мне не удается войти в систему. Я мог войти вчера и ранее. Я попытался войти с другого компьютера, но и там ничего не вышло. На прошлой неделе я получил сообщение электронной почты об изменении моего пароля, но пока не изменил его.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** После описания проблемы инженеру первого уровня используйте комплектацию и настройку компьютера для ответа на любые вопросы инженера.)

**Комплектация и настройка компьютера**

- Windows 7
- Я не знаю, когда она обновлялась в последний раз.
- При включении компьютера обычно запускалась какая-то антивирусная программа, но в последнее время я её не видел.