

IT Essentials 5.0

12.3.1.5 Лабораторная работа — удалённый инженер. Устранение сетевой неполадки

(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 проблему заказчика в приведенном ниже заказ-наряде.

Название компании: JH Paint Supply
 Контактное лицо: Джилл Хендерсон (Jill Henderson)
 Адрес компании: 114 W. Main Street
 Телефон компании: 1-888-555-2143

Порядок слов

Создание нового билета

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

Сводка Один из компьютеров не подключается к Интернету, к общим сетевым папкам или к сетевым принтерам.

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

Описание неполадки: Все компьютеры загружаются правильно. Компьютер не подключается к общим ресурсам или к Интернету. Компьютер не перемещали. Кабели надежно подключены. Индикаторы соединения мигают.

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 Paint Supply

Контактное лицо: Джилл Хендерсон (Jill Henderson)

Адрес компании: 114 W. Main Street

Телефон компании: 1-888-555-2143

Описание неполадки

Нельзя сказать, что проблема возникает постоянно. Обычно не все компьютеры в сети используются непрерывно, поэтому кажется, что всё нормально. Иногда во время аврала задействован каждый компьютер, и всегда на одном из компьютеров возникает проблема с подключением. Я не могу понять, в чем проблема, так как она обычно возникает на разных компьютерах. Если компьютер не подключается к сети, в порядке ли все кабели и подключения.

(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 давно не перемещали
- Недавно в сеть был добавлен новый компьютер
- Компьютер работает так же, как вчера