

IT SUPPORT – HIBAELHÁRÍTÁSI MUNKALAP

Név: _____ Osztály: _____ Dátum: _____

1. A BEJELENTÉS (TICKET) ADATAI

Jegy száma: #KG-2024-05 **Felhasználó:** Kovács Géza (Könyvelés) **Prioritás:** MAGAS (1 órás határidő!)

A probléma leírása (E-mail):

"Szia! Épp a havi jelentést akartam kinyomtatni, amikor a gépem hirtelen lefagyott, a képernyő kék lett, és volt rajta egy szomorú szmájli :(. Azt írta ki, hogy a gépnek újra kell indulnia. Gyorsan lefotóztam a telefonommal, az alján ezt a kódot láttam:

DPC_WATCHDOG_VIOLATION. Most mit csináljak? Elveszett minden adatom? Kérlek, segíts, 1 óra múlva le kell adnom az anyagot!"

2. A PROBLÉMA AZONOSÍTÁSA (Diagnosztika)

A) Mi a pontos hibakód/hibaüzenet? (Csak a tényeket írd ide!)

B) Mit csinált éppen a felhasználó a hiba pillanatában? (Ez lehet a kiváltó ok!)

3. KUTATÁS ÉS INFORMÁCIÓGYŰJTÉS

Keress rá a hibára az interneten! Ne kattints gyanús "PC Javító" reklámokra!

A) Milyen kulcsszavakat írtál a keresőbe?

B) Találj két megbízható forrást! (Pl. informatikai portálok, gyártói oldalak, fórumok)

- **1. Forrás neve/linkje:**

- **2. Forrás neve/linkje:**

C) A kutatásod alapján mi a hiba legvalószínűbb oka? (Karikázd be a megfelelőt!) A) Vírusfertőzés B) Hardver illesztőprogram (driver) hiba vagy inkompatibilitás C) Betelt a merevlemez D) Nincs internetkapcsolat

4. MEGOLDÁSI TERV (Lépések)

Mit tanácsolsz a felhasználónak? Állíts fel egy sorrendet!

1. Lépés (A leggyorsabb, legegyszerűbb próba):

2. Lépés (Ha az első nem működik - technikai megoldás):

5. KOMMUNIKÁCIÓ (Válaszlevél)

Írj egy rövid, udvarias választ Kovács úrnak!

- **Nyugtasd meg:** Nincs adatvesztés (valószínűleg).
- **Adj utasítást:** Írd le neki érthetően az "1. Lépést", amit fentebb kitaláltál.

Címzett: Kovács Géza **Tárgy:** Re: SEGÍTSÉG!!! Tönkrement a gépem!

Kedves Géza!

Üdvözlettel:

_____ (Az IT Support csapata)