

**IT Essentials 5.0**

**12.1.1.5 Práctica de laboratorio: Técnico remoto, Reparación de problema de arranque**

**(Hoja para el estudiante con el rol de técnico)**

Imprima y complete esta actividad.

En esta práctica de laboratorio, obtendrá datos del cliente y a continuación, le indicará cómo reparar una PC que no arranca. Registre el problema del cliente en la siguiente solicitud de trabajo.

**Nombre de la compañía:** JH Travel, Inc.

**Contacto:** Dan Handy

**Dirección de la compañía:** 204 N. Main Street

**Teléfono de la compañía:** 1-866-555-0998

**Work Order**

*Generating a New Ticket*

Categoría: Hardware      Código de cierre: \_\_\_\_\_      Estado: Abierta

Tipo: \_\_\_\_\_      Elevada: Sí      Pendiente: \_\_\_\_\_

Elemento: \_\_\_\_\_      Pendiente hasta la fecha: \_\_\_\_\_

¿Afecta la actividad de la empresa?  Sí  No

Resumen: La PC no arranca. La PC emite sonidos constantemente.

N.º de identificación del caso: \_\_\_\_\_      Tipo de conexión: \_\_\_\_\_

Prioridad: 2      Entorno: \_\_\_\_\_

Plataforma del usuario: Windows 7

Descripción del problema: La PC no arranca. El cliente no sabe quién es el fabricante del BIOS. No es posible identificar el error a partir de la secuencia de sonidos. El cliente no oyó que la PC emitiera ningún sonido extraño. El cliente no siente olor a humo ni a componentes electrónicos quemados.

Solución del problema:

**(Hoja para el estudiante con el rol de cliente)**

Utilice la información de contacto y la descripción del problema que se presentan a continuación para informar lo siguiente a un técnico de nivel dos:

**Información de contacto**

Nombre de la compañía: JH Travel, Inc.

Contacto: Dan Handy

Dirección de la compañía: 204 N. Main Street

Teléfono de la compañía: 1-866-555-0998

**Descripción del problema**

Bueno, trabajo con automóviles todo el tiempo y sé cómo funcionan, pero no sé cómo funciona mi PC. Esta mañana había poco trabajo, porque supongo que cada vez más gente usa esos sitios de viajes de Internet. Entonces, después de desayunar, decidí averiguar qué hace funcionar mi PC. Abrí el gabinete y comencé a observar lo que había en el interior. Cuando volví a colocar todo en su lugar, todo parecía encajar, y no vi que me sobrara ninguna parte. Ahora, directamente no funciona. Emite un sonido todo el tiempo.

*(NOTA: una vez que le haya proporcionado la descripción del problema al técnico de nivel dos, utilice la información adicional para responder las preguntas que pueda hacerle el técnico).*

**Información adicional**

- Windows 7
- La PC no tiene hardware nuevo.
- No se movió la PC recientemente.
- Además del sonido que mencioné, no oí que la PC emitiera ningún otro sonido extraño.
- No siento olor a componentes electrónicos quemados ni a humo.
- La PC se ve exactamente igual que ayer.