

IT Essentials 5.0

12.2.1.5. Práctica de laboratorio: Técnico remoto, Reparación de un problema de sistema operativo**(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 se conecta a la red. Registre el problema del cliente en la siguiente solicitud de trabajo.

Nombre de la compañía: Main Street Stoneworks
Contacto: Karin Jones
Dirección de la compañía: 4252 W Main St.
Teléfono de la compañía: 1-888-774-4444

Work Order**Generating a New Ticket**Categoría: Sistema operativo Código de cierre: _____ Estado: AbiertaTipo: _____ Elevada: Sí Pendiente: _____

Elemento: _____ Pendiente hasta la fecha: _____

¿Afecta la actividad de la empresa? Sí NoResumen: El cliente no puede conectarse a la red ni a Internet.N.º de identificación del caso: _____ Tipo de conexión: EthernetPrioridad: 2 Entorno: _____Plataforma del usuario: Windows 7

Descripción del problema: La PC arranca correctamente. El cable de red está conectado. Las luces de enlace no funcionan. No se ve el ícono de red en la bandeja.

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: Main Street Stoneworks

Contacto: Karin Jones

Dirección de la compañía: 4252 W. Main St.

Teléfono de la compañía: 1-888-774-4444

Descripción del problema

Hoy, cuando llegué a la oficina, no pude revisar mi casilla de correo electrónico. Tampoco funcionaba Internet. Reinicié la PC, pero no sirvió. Tampoco puedo acceder a ninguno de los archivos que necesito. Es como si alguien hubiera desenchufado algo, pero está todo enchufado. Necesito acceder a los archivos de una carpeta con los que trabajé ayer. Es muy importante que pueda acceder a esos archivos, ya que debo enviárselos a mi cliente. No sé cómo acceder a los archivos o cómo enviarlos, ya que mi PC no los encuentra. ¿Qué hago?

(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
- No se instaló ningún hardware nuevo en la PC recientemente.
- No hay ninguna red inalámbrica disponible en funcionamiento.
- En el arranque, la PC detectó un nuevo hardware.
- La PC no pudo instalar el nuevo hardware.