

**IT Essentials 5.0****12.4.1.5 Práctica de laboratorio: Técnico remoto, Reparación de problemas de computadoras portátiles****(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 computadora portátil que no muestra ninguna imagen en un monitor secundario. Registre el problema del cliente en la siguiente solicitud de trabajo.

**Nombre de la compañía:** Don's Delivery  
**Contacto:** Don Marley  
**Dirección de la compañía:** 11 E. Main Street  
**Teléfono de la compañía:** 1-800-555-0032

**Work Order*****Generating a New Ticket***

Categoría: Computadora portátil Código de cierre: \_\_\_\_\_ Estado: Abierta

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

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

¿Afecta la actividad de la empresa?  Sí  No

Resumen: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

Prioridad: 2 Entorno: \_\_\_\_\_

Plataforma del usuario: Windows 7

Descripción del problema: La computadora portátil está encendida. La pantalla de la computadora portátil muestra el escritorio correctamente. La computadora portátil tiene conectado un segundo monitor. El segundo monitor tiene la pantalla negra.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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: Don's Delivery

Contacto: Don Marley

Dirección de la compañía: 11 E. Main Street

Teléfono de la compañía: 1-800-555-0032

**Descripción del problema**

No puedo ver nada en el segundo monitor que está conectado a una computadora portátil. Intenté apagar la segunda pantalla y encenderla nuevamente, pero el segundo monitor permanece negro. Ayer, el segundo monitor funcionaba correctamente, pero ahora no se muestra nada. Otros empleados utilizan la computadora portátil y el segundo monitor durante el día. ¿Qué puedo hacer para que funcione el segundo monitor?

*(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**

- La computadora portátil y la segunda pantalla no se cambian de lugar.
- La semana pasada, el soporte técnico reparó un problema similar de otro usuario.