

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.