

IT Essentials 5.0

12.5.1.5 Práctica de laboratorio: Técnico remoto, Reparación de un problema de impresora**(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 impresora que no imprime los documentos de un usuario. 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: Impresora 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 impresora está encendida. Los cables están conectados con firmeza. La impresora tiene tinta y papel. La impresora está instalada como impresora de red en todos los equipos cliente. Los demás usuarios pueden imprimir con la impresora.

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 imprimir documentos con la impresora. Apagué la impresora y la volví a encender, pero sigo sin poder imprimir. Ayer, la impresora funcionaba bien, pero ahora no imprime ningún documento. Nadie tocó la impresora desde ayer, y no entiendo por qué no imprime. ¿Qué puedo hacer para que se impriman los documentos?

(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 impresora está alojada en una PC dedicada de la red.
- Ayer, el soporte técnico reparó un problema similar de otro usuario.