

# Práctica de laboratorio: Técnico remoto. Reparación de un problema de seguridad

## Introducción

Obtendrá datos del cliente para iniciar el proceso de solución de problemas. Puede registrar el problema y la solución posible del cliente en la solicitud de trabajo.

## Hoja para el estudiante con el rol de técnico

Nombre de la

empresa:

Smith Lumber Supply

Contacto:

James Smith

Dirección de la

empresa:

1234 S. Main Street

Teléfono de la

empresa:

801-555.1212

**Solicitud de  
trabajo**

### Generación de un ticket nuevo

Categoría:

Código de cierre:

N/D

Estado:

Abierta

Tipo:

N/D

Transferido:

Sí

Pendiente:

N/D

Elemento:

N/D

Pendiente hasta la fecha:

N/D

¿Afecta la actividad de la empresa? ☒ Sí

☐ No

Resumen

Id. del caso#:

102

Tipo de conexión:

Prioridad:

2

Medio ambiente:

N/D

Plataforma del  
usuario:

Descripción del problema:

---

---

---

---

**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 empresa: Smith Lumber Supply

Contacto: James Smith

Dirección de la empresa: 1234 S. Main Street

Teléfono de la empresa: 801-555-1212

Categoría: Seguridad

**Descripción del problema**

No puede utilizar la conexión inalámbrica de su computadora portátil cuando está en el trabajo. La conexión inalámbrica funciona bien en su casa y en la confitería de abajo, pero, por algún motivo, no se conecta a la red inalámbrica en ningún punto de la oficina. Como no puede acceder a la conexión inalámbrica, se ha estado conectando con un cable Ethernet. La conexión por cable funciona correctamente.

**Nota:** Una vez que haya proporcionado la descripción del problema, utilice la información adicional para responder las preguntas que pueda hacerle su compañero de práctica.

**Información adicional**

- Windows 7
- El cliente inalámbrico puede ver la red inalámbrica.
- La conexión inalámbrica funcionaba ayer en el trabajo.
- Me puedo conectar por medio de un cable Ethernet.
- Mi cuenta inalámbrica se encuentra en orden.
- La conexión inalámbrica funciona para los demás empleados.
- No realicé ningún cambio en la configuración de seguridad inalámbrica.
- Ayer se instaló un nuevo router inalámbrico en la red.