

Práctica de laboratorio: Documentación de información del cliente de una solicitud de trabajo

Introducción

Como técnico de soporte, su trabajo es recopilar datos del cliente para comenzar el proceso de solución de problemas. Como técnico de nivel 1, no tiene derechos administrativos a la computadora del cliente. Los problemas que requieren derechos administrativos deben remitirse a un técnico de nivel 2. Utilice la hoja de datos del cliente en la página 2 o una proporcionada por su instructor para registrar el problema del cliente en la siguiente solicitud. Asigne un número de caso a elección y establezca la Prioridad como P2 (problema importante). Describa el problema y recomiende una solución.

Hoja del técnico

Nombre de la empresa:

Contacto:

Dirección de la empresa:

Teléfono de la empresa:

Solicitud de trabajo

Generación de un ticket nuevo

Categoría: Estado: Transferido:

Impacto en la empresa ☐ Sí ☐ No

Resumen

Id. del caso#: Prioridad:

Plataforma del usuario:

Descripción del problema:

Solución del problema:

Información para el 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 uno:

Información de contacto

Nombre de la empresa: Organization of Associated Chartered Federations, Inc.

Contacto: Braxton Jones

Nota: Braxton contribuye notablemente a las operaciones diarias de la organización.

Dirección de la empresa: 123 E. Main Street

Teléfono de la empresa: 480-555-1234

Categoría: Seguridad

Descripción del problema

No puedo iniciar sesión. Hasta ayer podía iniciar sesión. Intenté iniciar sesión en otra PC, pero tampoco pude. La semana pasada, recibí un correo electrónico sobre el cambio de la contraseña, pero todavía no la cambié.

Información adicional

- Windows 7