

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

## Introducción

En esta práctica de laboratorio, obtendrá datos del cliente y, a continuación, le indicará cómo reparar una computadora que no se conecta a la red. Registre el problema del cliente en la siguiente solicitud de trabajo.

## Hoja para el estudiante con el rol de técnico

Nombre de la

empresa:

JH Paint Supply

Contacto:

Jill Henderson

Dirección de la

empresa:

114 W. Main Street

Teléfono de la

empresa:

1-888-555-2143

# 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#:

50

Tipo de conexión:

Inalámbrica

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: JH Paint Supply

Contacto: Jill Henderson

Dirección de la empresa: 114 W. Main Street

Teléfono de la empresa: 1-888-555-2143

### **Descripción del problema**

Pues bien, no siempre se presenta el problema. Por lo general, no se utilizan todas las PC de la red al mismo tiempo, por lo todo parece estar bien. En días de mucho trabajo, se utilizan todas las computadoras y siempre hay una que no se puede conectar. No puedo darme cuenta de cuál es el problema, porque, por lo general, no ocurre siempre con la misma PC. Cuando una PC no se puede conectar, reviso que todos los cables y las conexiones estén bien.

**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**

- Windows 7
- La PC no tiene hardware nuevo.
- No se movió la PC recientemente.
- Se agregó una PC adicional a la red recientemente.
- La PC se ve exactamente igual que ayer.