

# Práctica de laboratorio: Técnico remoto. Reparación de un problema de sistema operativo

## 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

<b>Nombre de la empresa:</b>	Main Street Stoneworks
<b>Contacto:</b>	Karin Jones
<b>Dirección de la empresa:</b>	4252 W. Main Street
<b>Teléfono de la empresa:</b>	1-888-774-4444

## Solicitud de trabajo

### Generación de un ticket nuevo

<b>Categoría:</b>		<b>Código de cierre:</b>	N/D	<b>Estado:</b>	Abierta
<b>Tipo:</b>	N/D	<b>Transferido:</b>	Sí	<b>Pendiente:</b>	N/D
<b>Elemento:</b>	N/D	<b>Pendiente hasta la fecha:</b>			N/D
		<b>¿Afecta la actividad de la empresa?</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	

### Resumen

<b>Id. del caso#:</b>	78	<b>Tipo de conexión:</b>	Ethernet
<b>Prioridad:</b>	2	<b>Medio ambiente:</b>	N/D
<b>Plataforma del usuario:</b>			

### 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: Main Street Stoneworks

Contacto: Karin Jones

Dirección de la empresa: 4252 W. Main St.

Teléfono de la empresa: 1-888-774-4444

### **Descripción del problema**

Hoy, cuando llegué a la oficina, no pude revisar mi casilla de correo electrónico. Tampoco funcionaba Internet. Reinicié la PC, pero no sirvió. Tampoco puedo acceder a ninguno de los archivos que necesito. Es como si alguien hubiera desenchufado algo, pero está todo enchufado. Necesito acceder a los archivos de una carpeta con los que trabajé ayer. Es muy importante que pueda acceder a esos archivos, ya que debo enviárselos a mi cliente. No sé cómo acceder a los archivos o cómo enviarlos, ya que mi PC no los encuentra. ¿Qué debo hacer?

**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
- No se instaló ningún hardware nuevo en la PC recientemente.
- No hay ninguna red inalámbrica disponible en funcionamiento.
- En el arranque, la PC detectó un nuevo hardware.
- La PC no pudo instalar el nuevo hardware.