

Práctica de laboratorio: Técnico Remoto. Reparación de problema de arranque

Introducción

En esta práctica de laboratorio, obtendrá datos del cliente y, a continuación, le indicará cómo reparar una computadora que no arranca. 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 Travel, Inc.

Contacto:

Dan Handy

Dirección de la empresa:

204 N. Main Street

Teléfono de la empresa:

1-866-555-0998

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?		<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
Resumen					
Id. del caso#:	47	Tipo de conexión:	N/D		
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 Travel, Inc.

Contacto: Dan Handy

Dirección de la empresa: 204 N. Main Street

Teléfono de la empresa: 1-866-555-0998

Descripción del problema

Bueno, trabajo con automóviles todo el tiempo y sé cómo funcionan, pero no sé cómo funciona mi PC. Esta mañana había poco trabajo, porque supongo que cada vez más gente usa esos sitios de viajes de Internet. Entonces, después de desayunar, decidí averiguar qué hace funcionar mi PC. Abrí el gabinete y comencé a observar lo que había en el interior. Cuando volví a colocar todo en su lugar, todo parecía encajar, y no vi que me sobrara ninguna parte. Ahora, directamente no funciona. Emite un sonido todo el tiempo.

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.
- Además del sonido que mencioné, no oí que la PC emitiera ningún otro sonido extraño.
- No siento olor a componentes electrónicos quemados ni a humo.
- La PC se ve exactamente igual que ayer.