Soporte Técnico de Hardware y Software

6.3.1.7 LAB PROBLEMAS Y SOLUCIONES EN WINDOW

Laboratorio 1

Semana 2B

OBJETIVO DEL LABORATORIO

* Establece una teoría de causas probables en la búsqueda de soluciones

MARCO TEÓRICO

En esta guía se aplica los problemas y soluciones comunes de los sistemas operativos y las técnicas de mantenimiento preventivo ayudan a asegurar el rendimiento óptimo del sistema operativo. Debe establecer una estrategia de creación de copias de seguridad que le permita recuperar datos.

Algunas de las herramientas disponibles para la resolución de problemas de un sistema operativo incluyen herramientas administrativas, herramientas del sistema y comandos de CLI.

RECURSOS

1. Hardware

* Una computadora con una unidad de disco duro en blanco
* DVD o unidad de memoria flash USB de instalación de Windows 8.1 y 8.0

1. Software

* Sistema Operativo de Windows 8.1 y 8.0

PROCEDIMIENTO

Práctica de laboratorio 4: Técnico remoto. Reparación de un problema de sistema operativo

1. 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.

1. Hoja para el estudiante con el rol de técnico

**Solicitud de trabajo**

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

***Generación de un ticket nuevo***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Categoría: | Sistema operativo | 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? | | X Sí | O No |
| Resumen | El cliente no puede conectarse a la red ni a Internet. | | | | |
| Id. del caso#: | 78 | | Tipo de conexión: | Ethernet | |
| Prioridad: | 2 | | Medio ambiente: | N/D | |
| Plataforma del usuario: | Windows 7 | |  | | |

Descripción del problema:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Solución del problema:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EXPERIENCIA

* Los estudiantes comprenden que usar las técnicas de solución de problemas adecuadas es esencial para convertirse en un buen técnico de computación.
* Los estudiantes comprendan que mientras que los componentes electrónicos experimentan menos desgaste que los componentes mecánicos, todos los componentes fallarán con el tiempo debido al funcionamiento normal.

ACTIVIDAD VIRTUAL

Revisar y analizar los siguientes enlaces, luego responde las preguntas propuestas:

* <https://www.google.com/search?q=4.+Mencione+cinco+programas+antivirus.&oq=4.+Mencione+cinco+programas+antivirus.&aqs=chrome..69i57.337j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
* <https://www.veeam.com/blog/es-lat/hyper-v-dynamic-memory-managing-vm-ram.html>

1. ¿Cuáles son los programas que incluye la suite de Office 2017?
2. ¿Cuáles son los navegadores que vienen incluidos en los sistemas operativos de Microsoft, Linux, Mac PC?
3. ¿Cuál es la consecuencia de un registro de arranque maestro dañado?
4. Un usuario tiene una netbook con la cantidad máxima de memoria RAM que se puede instalar (1 GB), pero el rendimiento del usuario es bajo. ¿Qué utilidad de sistema de Windows se puede utilizar para ayudar en esta situación?
5. ¿Cuál es la cantidad mínima de RAM del sistema que se requiere para ejecutar la plataforma de virtualización Hyper-V de Windows 8?
6. ¿Cuál herramienta del sistema puede mostrar la información de hardware y software para las computadoras locales y remotas?
7. Un usuario nota que la PC opera con lentitud y presenta un retraso en la respuesta a los comandos del teclado. ¿Cuál es una causa probable de este síntoma?
8. ¿Cuál es una característica de una máquina virtual en una computadora?