Soporte Técnico de Hardware y Software

EL PROFESIONAL TI

Semana 8C

OBJETIVO DEL LABORATORIO

Identifica las habilidades de comunicación de un profesional de TI, tomando en cuenta cuestiones legales y de ética profesional.

MARCO TEÓRICO

Se aplica la revisión de los pasos de solución de problemas, componentes de la computadora y periféricos, resolver problemas de periféricos y componentes de la computadora.

En cuanto a los Sistemas operativos la solución de problemas de sistemas operativos.

Resolver problemas de red.

Resolver problemas de seguridad.

Aptitudes para la comunicación y el profesional de TI

Cuestiones legales y éticas en la industria de TI

Técnicos de centros de atención telefónica

Periféricos y componentes de PC

Sistemas operativos.

Redes

Computadoras portátiles

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 17:

14.1.1.3 - Lab 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.

1. Hoja para el estudiante con el rol de técnico

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la empresa: | JH Travel, Inc.  **Solicitud de trabajo** |
| Contacto: | Dan Handy |
| Dirección de la empresa: | 204 N. Main Street |
| Teléfono de la empresa: | 1-866-555-0998 |

***Generación de un ticket nuevo***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Categoría: | avanzado | 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 | La computadora no se enciende o produce sonidos constantemente. | | | | | |
| Id. del caso#: | 47 | | Tipo de conexión: | | N/D | |
| Prioridad: | 2 | | Medio ambiente: | | N/D | |
| Plataforma del usuario: |  | |  | | | |

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: 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.

Práctica de laboratorio :

14.3.1.3 - Lab 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.

1. Hoja para el estudiante con el rol de técnico

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la empresa: | JH Paint Supply  **Solicitud de trabajo** |
| Contacto: | Jill Henderson |
| Dirección de la empresa: | 114 W. Main Street |
| Teléfono de la empresa: | 1-888-555-2143 |

***Generación de un ticket nuevo***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Categoría: | Red | 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 | Una computadora no se conecta a Internet, a los recursos compartidos de red ni a las impresoras de red. | | | | | |
| Id. del caso#: | 50 | | Tipo de conexión: | | Inalámbrica | |
| 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: 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EXPERIENCIA

* Los alumnos deben comprender la relación entre buenas aptitudes para la comunicación, la solución de problemas, y el comportamiento profesional mientras trabajan con un cliente.
* Los estudiantes pueden explicar la importancia del tiempo y del manejo del estrés, y la observación de los SLA y las políticas empresariales de la compañía.
* Los estudiantes se familiarizan con los problemas legales y éticos que surgen en la industria de IT y con las conductas apropiadas al enfrentar estos problemas.
* Los estudiantes describen el entorno del centro de atención telefónica y las responsabilidades de los técnicos.
* Asegúrese de que los estudiantes comprendan que usar las técnicas de solución de problemas adecuadas es esencial para convertirse en un buen técnico de computación.
* Asegúrese de que 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.
* Los estudiantes pueden desalentarse ante el proceso de solución de problemas al comienzo; asegúrese de que comprendan que deben ser practicados y que les llevará algún tiempo antes de ser expertos.

ACTIVIDAD VIRTUAL

Revisa y analiza los siguientes enlaces, luego responde las preguntas propuestas:

* <https://es.slideshare.net/yeimmylorenaespinelh/atencin-al-cliente-mediante-comunicacion-telefonica>
* <https://www.informaticaparatunegocio.com/blog/los-cuatro-niveles-del-soporte-ti/>
* <http://ponce.inter.edu/cai/bv/codigo_de_etica.pdf>

1. Como técnico, ¿qué método se debe utilizar con un cliente locuaz en una llamada telefónica?
2. ¿Cuáles son las dos funciones o tareas asociadas a los técnicos de nivel dos?
3. ¿Qué comportamiento se considera ético por parte de un técnico en sus comunicaciones con un cliente?
4. ¿Qué habilidad fundamental debe tener un técnico de nivel uno?
5. ¿Qué se considera buena práctica de comunicación que debe utilizar un técnico cuando un cliente está explicando un problema en una computadora?