Ticket (Helpdesk) Nr. 000002

**ID del Ticket: 000002**

**Fecha:** 19.08.2025

**Usuario/Departamento:** Carlos Fernández / Recepción de mercancías.

**Descripción del problema:** Usuario no tiene acceso a la red compartida (Laufwerk V:)

**Pasos ya realizados por el usuario:**

* Reinició su ordenador.
* Probó abrir la unidad de red (V:) desde el explorador de archivos.
* Confirmó que sus compañeros sí tenían acceso a la misma unidad.
* Probó conectarse desde otro programa (Excel), sin éxito.

**Pruebas realizadas (IT):**

* Comprobación de conectividad:

ping 192.168.10.12

→ ✅ Respuesta correcta

* Se intentó acceder a la unidad directamente con:

\\server\abteilung

→ Acceso denegado: **“Zugriff verweigert”**

* Se revisaron las credenciales almacenadas:

rundll32.exe keymgr.dll, KRShowKeyMgr

→ Entrada antigua con nombre de usuario incorrecto → se eliminó.

* Se volvió a mapear la unidad con credenciales correctas:

net use V: \\server\abteilung /user:empresa\carlos.fernandez

**Hallazgos (logs, pantallazos, etc.):**

* Registro de eventos del sistema mostraba:

**“Der Benutzername oder das Kennwort ist falsch”**  
→ El usuario estaba usando credenciales antiguas (anterior cambio de contraseña hace una semana).

**Hipótesis:**

* El sistema tenía guardadas credenciales antiguas en caché, provocando un fallo de autenticación en la red compartida.

**Resolución:**

* Eliminadas las credenciales antiguas desde el Gestor de Credenciales.
* Unidad de red V:\ remapeada manualmente con las credenciales actuales.
* Verificado el acceso desde el explorador y desde Excel → ✅ Correcto.

**Estado (Abierto / Cerrado):** Cerrado.

**Técnico responsable:** Ulises Pérez López.