ESTUDIO DE CASO: “LOS COMERCIALES”  
ACTIVIDAD III

DICKSON ARLEY GARCIA RINCON

SENA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

SOPORTE TÉCNICO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

MEDELLÍN

2019

**Caso de estudio**

Producto de un fuerte invierno y debido a una intensa lluvia, se presentó una descarga eléctrica que ocasionó diversos daños en diferentes equipos de cómputo en la empresa “Los comerciantes”. Debido a esta situación se le solicita que usted y su equipo de trabajo (oficina de soporte técnico) inicie las diversas actividades para detectar los posibles daños causados e iniciar los procesos de orden correctivo y posteriormente preventivo. Para ello según la descripción de los diferentes daños reportados por las divisiones, los cuales encuentra en la siguiente tabla, debe indicar el tipo de soporte que considera se debe realizar y las acciones específicas que se van a realizar para darle solución.

|  |  |
| --- | --- |
| **División** | **Descripción del daño** |
| Administrativa y financiera. | El monitor de uno de los equipos de  esta división no enciende. |
| **Soporte** | **Acciones** |
| Soporte en hardware | * Validar encendido del monitor en una toma electrica probada anteriormente. * Comprobar el estado del cable de poder. * Validar la garantia del equipo para comprobar si el fallo es cubierto por garantia. * Si la falla continua realizar cambio de monitor por uno nuevo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **División** | **Descripción del daño** |
| Recursos Humanos | El sistema operativo, indica un mensaje que hubo un problema y debe cerrarse. |
| **Soporte** | **Acciones** |
| Software | * Reiniciar equipo. * Verificar encendido correctamente. * Verificar actualizaciones de software. * Validar que falla no se vuelva a presentar de lo contrario foomatear para eliminar fallas presentes. |

|  |  |
| --- | --- |
| **División** | **Descripción del daño** |
| Compras | El equipo de la oficina no prende y el  sistema arroja una falla en el  reconocimiento del Disco Duro. Debido  a la necesidad urgente de solucionar el  problema ya tienen listo un nuevo  Disco Duro y necesitan poner en  funcionamiento el computador,  además para el coordinador de este  departamento es importante que le liste  las aplicaciones que le instalará al  equipo, además del Software propio de  la empresa. |
| **Soporte** | **Acciones** |
| Soporte en software y hardware. | * Realizar cambio de disco. * Instalar apps requeriadas para desenvolvimiento del puesto. * Pasar la información recuperada del disco dañado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **División** | **Descripción del daño** |
| Gerencia | Se encontraba listo para hacer una  presentación de la organización, la cual ya tiene lista en un DVD, pero al querer  revisarla solo se escucha que el disco  gira pero no se observa nada, y la unidad de CD y DVD no aparece en el PC. |
| **Soporte** | **Acciones** |
| Soporte en software. | * Validar controlador de unidad de DVD. * Instalar controlador y agragar unidad de CD y DVD. |

|  |  |
| --- | --- |
| **División** | **Descripción del daño** |
| Mercadeo | Manifiestan que desde antes del  incidente de la descarga el equipo de  trabajo estaba muy lento y necesitan  que aprovechando esta revisión se  pueda mirar cómo mejorar el  rendimiento del mismo para solucionar  este inconveniente. Además piden que  le verifiquen las propiedades del  equipo para ver si es necesario la  actualización del mismo. |
| **Soporte** | **Acciones** |
| Soporte hardware y software. | * Realizar mantenimiento preventivo en hardware y software. * Validar propiedades del equipo para una ampliación de memoria ram y mejorar el rendimiento. |