


























3:46:28 PM		Jenny Bucheli	Initial Question/Comment: tengo una laptop y al momento de tocar la pantalla o inclinarla hacia adelante o hacia atras, se apaga
3:46:33 PM		System	<a href="https://chatadengine.dell.com/chatadengine/adengine/Default.aspx?Queue=3CD3C403-70DE-4939-947A-509BE8A7869C">https://chatadengine.dell.com/chatadengine/adengine/Default.aspx?Queue=3CD3C403-70DE-4939-947A-509BE8A7869C</a>
3:46:33 PM		System	You are now being connected to an agent. Thank you for using Dell Chat
3:46:33 PM		System	Connected with Xiomara Perez
3:46:45 PM		Xiomara Perez	Buen dia, gracias por contactar a Soporte Tecnico para Garantia Dell para Latino America y el Caribe mi nombre es Xiomara. Con respecto a la consulta previamente descrita, lamento saber que su equipo este presentando ese inconveniente. Con gusto le indico lo que podemos hacer.
3:46:49 PM		Jenny Bucheli	hola Buenas tardes
3:46:53 PM		Xiomara Perez	El equipo a reportar es el Service Tag HD0S0C2
			?
3:47:08 PM		Jenny Bucheli	si
3:47:23 PM		Xiomara Perez	Tiene al alcance el equipo a reportar?
3:47:30 PM		Jenny Bucheli	si
			Para asistirle de una mejor manera, me gustaría confirmar con Ud. Si los datos de contacto que completo en el ingreso al chat son correctos y son suyos:
3:47:53 PM		Xiomara Perez	Nombre: Jenny Bucheli Email: jennybucheli@montebelloacademy.org Telefono: 0999220978
3:48:18 PM		Jenny Bucheli	si estan correctos
3:49:38 PM		Xiomara Perez	Gracias, le confirmo que su equipo Service Tag HD0S0C2 posee una garantia activa por desperfectos de fabrica en piezas fisicas, no incluye daños accidentales, problemas de virus, ni problemas de software; en este momento vamos a confirmar el error de su equipo y si es necesario activar garantia, con gusto le indicare como procederemos
3:49:43 PM		Xiomara Perez	Segun lo que indica, cuando empezo ese inconveniente ?
3:51:38 PM		Xiomara Perez	Disculpe, aun se encuentra presente en la sesion de chat?
3:51:53 PM		Jenny Bucheli	si
3:52:00 PM		Jenny Bucheli	ya le confirmo
3:52:08 PM		Xiomara Perez	Segun lo que indica, cuando empezo ese inconveniente ?
3:52:23 PM		Xiomara Perez	Por favor mantengase pendiente del chat mientras dura para asistirle mejor.
3:52:25 PM		Jenny Bucheli	desde hace 5 dias
3:52:49 PM		Jenny Bucheli	pero se ha incrementado la incidencia
3:52:52 PM		Jenny Bucheli	de apagado
3:52:58 PM		Xiomara Perez	El inconveniente empezo con alguna caida, golpe o manipulacion del equipo ?
3:53:03 PM		Xiomara Perez	manipulacion*

3:53:05 PM		Jenny Bucheli	no
3:53:12 PM		Jenny Bucheli	esta en perfecto estado
3:53:57 PM		Jenny Bucheli	como la maquina la compro la fundacion yo soy la persona de sistemas que da soporte a los usuarios de la fundacion, enn este caso es el equipo de un docente
3:54:03 PM		Xiomara Perez	En algun momento el equipo ha mostrado mensaje de error en pantalla ?
3:54:36 PM		Jenny Bucheli	no
3:54:56 PM		Xiomara Perez	Ha ejecutado algun test de hardware Dell hasta el momento ?
3:55:07 PM		Jenny Bucheli	lo que ha pasado continuamente es que se apaga y luego empieza a titilar la imagen
3:55:46 PM		Jenny Bucheli	no el test no lo he ejecutado
3:56:03 PM		Xiomara Perez	En este momento me contacta desde el equipo que reporta o desde otro equipo ?
3:56:18 PM		Jenny Bucheli	desde otro
3:56:43 PM		Xiomara Perez	Bien, por favor ejecute el siguiente test al equipo y me brinda el resultado:
3:56:43 PM		Xiomara Perez	1- Equipo completamente apagado
			2- Conectado con Bateria y Cargador
			3- Encender equipo e inmediatamente, al ver el Logo Dell, presionar varias veces la Tecla <F12> **Si no se abre el menú de Inicio único, espere que aparezca la pantalla de inicio de sesión de Windows. Luego reinicie el equipo e intente nuevamente los pasos anteriores.
			4- Al aparecer un menu de opciones, seleccionar la Opcion de "Diagnostics" Presionar Enter
3:56:43 PM		Xiomara Perez	5- Si aparece una pantalla con varias lineas de color con una pregunta que indique: " Were color bars displayed, Yes or Not?" Seleccione la opcion "Yes"
			6- El diagnostico continuara, si el programa detecta error en alguna pieza, le puede mostrar un codigo de error y el equipo hara un sonido como una alarma, por favor informarme si muestra algun error y necesito que me brinde el codigo de error que le muestre.
3:56:43 PM		Xiomara Perez	-----
			Cuando el programa finalice, le preguntara si desea continuar con el examen, seleccione "No", despues "Exit"El sistema reiniciara.
3:57:13 PM		Jenny Bucheli	ok ya lo realizo
3:57:28 PM		Xiomara Perez	Bien, me avisa el avance
4:00:07 PM		Jenny Bucheli	esta en proceso de analisis
4:00:28 PM		Xiomara Perez	Bien
4:01:56 PM		Jenny Bucheli	no encontro problemas
4:02:18 PM		Xiomara Perez	Ahi le preguntara si desea continuar con test. Seleccione No.
4:02:26 PM		Jenny Bucheli	ok
4:02:28 PM		Xiomara Perez	Revise si en pantalla le muestra System BIOS o BIOS version
4:02:38 PM		Xiomara Perez	Me indica el valor mostrado

4:02:38 PM		Xiomara Perez	Por favor
4:03:52 PM		Jenny Bucheli	no me presento ninguno
4:04:05 PM		Jenny Bucheli	puse no
4:04:14 PM		Jenny Bucheli	y se quedo en la pantalla de diagnostico
4:04:23 PM		Xiomara Perez	Esta bien
4:04:28 PM		Xiomara Perez	Puede apagar el equipo
4:04:38 PM		Xiomara Perez	Luego lo enciende de nuevo y presione varias veces F2
4:04:48 PM		Xiomara Perez	Ingresa a pantalla de BIOS Set Up
4:06:39 PM		Jenny Bucheli	listo
4:07:39 PM		Xiomara Perez	Ingresa en General, System Information
4:07:49 PM		Xiomara Perez	Ahi busque BIOS version
4:07:54 PM		Xiomara Perez	Me brinda el valor mostrado por favor
4:08:42 PM		Jenny Bucheli	A09
4:09:59 PM		Xiomara Perez	Gracias
4:10:14 PM		Xiomara Perez	Ahora en este momento mueva la pantalla y verifique si se reproduce el problema
4:10:19 PM		Xiomara Perez	Por favor
4:10:34 PM		Jenny Bucheli	si se produce
4:12:46 PM		Jenny Bucheli	concidero que no es de software el problema podemos enviar el equipo para una revisiion tecnica
4:13:04 PM		Xiomara Perez	Gracias.
4:13:19 PM		Xiomara Perez	Entiendo, estamos llenando el reporte.
4:13:29 PM		Xiomara Perez	Antes del presente problema, el equipo presento algun inconveniente adicional ?
4:14:12 PM		Jenny Bucheli	no
4:14:34 PM		Xiomara Perez	Para fines de registro, me podría mencionar nombre del lugar donde el equipo fue comprado, por favor?
4:15:31 PM		Jenny Bucheli	estoy confirmando
4:16:01 PM		Jenny Bucheli	tecnomega
4:17:24 PM		Xiomara Perez	Gracias. Con respecto al problema de su equipo, le confirmo que realizaremos un servicio bajo garantia, en este momento procedere a crearle una orden de servicio para que pueda llevar su equipo al centro de servicio mas cercano para que sea revisado y solventen el inconveniente bajo garantia aplicable
4:17:29 PM		Xiomara Perez	Me brinda su direccion completa
4:17:29 PM		Xiomara Perez	Por favor

4:19:07 PM		Jenny Bucheli	Juan de Dios Tipan y Juan Paulino Iza, sectoc Angamarca, Valle de los CHillos , colegio Montebello Academy
4:19:44 PM		Xiomara Perez	En que ciudad, provincia, estado es ?
4:20:14 PM		Jenny Bucheli	Sangolqui, Quito, Pichincha
4:21:04 PM		Xiomara Perez	Gracias. Procedere a crear la orden de servicio para su equipo, permitame 3 mins en linea
4:21:22 PM		Jenny Bucheli	ok, me da algun numero de caso o registro ?
4:21:39 PM		Xiomara Perez	Si, permitame lo estoy creando
4:25:24 PM		Xiomara Perez	Sigo trabajando en su caso, permitame unos minutos mas, por favor
4:25:57 PM		Jenny Bucheli	ok
4:29:44 PM		Xiomara Perez	Gracias por la espera en linea y disculpe la demora.
			Le confirmo que he creado su Orden de Servicio para que pueda llevar su equipo al centro de servicio.
			Con el Numero a continuacion usted puede acercarse al Centro de Servicio Dell llevando su equipo completo, con su bateria y cargador
			Orden de Servicio: 334139047
			CENTRO DE SERVICIO: Av. de los shirys N34-108 y Republica del Salvador La Carolina La Carolina diagonal a la tribuna Quito Distrito Metropolitano, Pichincha. Ecuador. Contacto: Roberto Murgueito / Andres Hurtado / (Lunes a Viernes de 9:30 a 13:00 hrs y de 14:30 a 18:00 hrs) 5932250222,593 2271142
4:29:54 PM		Xiomara Perez	La Orden de Servicio posee 3 dias habiles de validez, si no lleva el equipo durante el periodo de validez, despues debera generar un nuevo reporte a Soporte Tecnico.
			Por favor antes de llevar su equipo al Centro de Servicio, necesito que saque un respaldo de toda su informacion, ya que el respaldo/recuperacion de informacion no esta cubierta por garantia.
			Tambien nuestros tecnicos revisaran el equipo, si hay daño fisico ya sea accidental o inducido en las piezas del equipo (como golpes o derrames de liquido) eso no es cubierto bajo garantia.
			El tiempo que el centro de servicio trabajara en su equipo es tiempo aproximado de 5 - 7 dias habiles y si la pieza no esta disponible en su pais puede tomar hasta 18 dias habiles.
			De una vez le confirmo que estaremos dandole seguimiento al caso de su equipo, asi que posteriormente nuestros agentes de Soporte Tecnico se comunicaran con usted mediante correo electronico para confirmar que el problema de su equipo quede resuelto.
4:29:59 PM		Xiomara Perez	Tiene alguna pregunta con respecto a la informacion que le he brindado o algo mas en que pueda asistirle?
4:31:35 PM		Jenny Bucheli	no esta claro muchas gracias
4:31:50 PM		Xiomara Perez	Para servirle.
			Espero que la informacion brindada sea de mucha ayuda para usted.
			Que tenga bonito dia.
			Nuestra conversacion de el dia de hoy queda registrada bajo el Numero de Caso 955169544

en un momento usted va a recibir un email con informacion general de este incidente, tambien le vamos a enviar un enlace de acceso directo a la pagina de ayuda de Dell en internet ([soporte.dell.com](http://soporte.dell.com) ) desde donde usted puede verificar informacion de garantias, manuales o tambien descargas de controladores o aplicaciones.

Para recibir ayuda por temas puede buscar en [www.dell.com](http://www.dell.com) el siguiente numero de articulo 266787\_es bajo el cual se explica como correr diagnosticos a su Equipo Dell fuera del Sistema Operativo

Gracias por contactar a Dell!

Visite nuestro sitio web y/o Registre su equipo en:

[www.dell.com/registro](http://www.dell.com/registro)