



BRINDA SOPORTE TÉCNICO A DISTANCIA 4am

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

EXAMEN Diagnostico

Nombre del alumno: _____ N.L.: _____

Semestre: _____ Fecha de aplicación: _____

profesor: _____ grado grupo: _____ Correo Institucional: _____

SECCIÓN I. SABERES PREVIOS

1. ¿Qué entiendes por soporte técnico presencial y soporte técnico remoto?
2. ¿Cuál consideras que es la diferencia entre hardware y software?
3. ¿Qué es una bitácora y para qué sirve en el área técnica?
4. ¿Qué es un Help Desk y cuál es su función principal?
5. Menciona tres herramientas para realizar soporte técnico remoto.
6. ¿Qué es un driver o controlador y por qué es importante?
7. ¿Qué entiendes por servicio al cliente?
8. ¿Qué es Internet y qué servicios ofrece que pueden apoyar el soporte técnico?

SECCIÓN II. ANÁLISIS Y PENSAMIENTO CRÍTICO

10. Lee el siguiente caso:
11. Una pequeña empresa de tu comunidad tiene 5 computadoras. Una de ellas no puede imprimir porque no tiene instalado el controlador de la impresora. El encargado no tiene conocimientos técnicos y está preocupado porque necesita imprimir facturas.
12. ¿Qué tipo de soporte aplicarías: presencial o remoto? Justifica tu respuesta.
13. ¿Qué pasos seguirías para solucionar el problema?
14. ¿Qué datos registrarías en una bitácora del servicio realizado?
15. ¿Qué riesgos de seguridad considerarías al realizar soporte remoto?

16. SECCIÓN III. ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

17. ¿Por qué es importante actuar con ética profesional al tener acceso remoto a un equipo?
18. ¿Qué harías si al brindar soporte observas información personal sensible del cliente?
19. Menciona tres actitudes que debe tener un técnico en soporte al atender a un cliente.

20. SECCIÓN IV. CULTURA DIGITAL

21. ¿Conoces alguna plataforma gratuita para crear bitácoras electrónicas? Menciónala.
22. ¿Qué ventajas tiene una bitácora electrónica frente a una manual?
23. ¿Qué consideraciones tomarías en cuenta para elegir un software de soporte remoto?

CASO 1: "NO HAY INTERNET EN LA PAPELERÍA"

Una papelería de tu colonia perdió la conexión WiFi. El dueño comenta que el módem tiene luces encendidas, pero las computadoras no navegan en Internet.

Preguntas:

1. ¿Qué tipo de soporte aplicarías: presencial o remoto? Justifica.
2. Menciona los primeros 5 pasos que realizarías para diagnosticar la falla.
3. ¿Qué posibles causas técnicas podrían estar provocando el problema?
4. ¿Qué datos registrarías en la bitácora del servicio?
5. ¿Qué recomendaciones preventivas le darías al cliente?

CASO 2: "IMPRESORA SIN CONTROLADOR"

Una microempresa necesita imprimir facturas, pero al conectar la impresora aparece el mensaje: "Dispositivo no reconocido".

Preguntas:

6. ¿Cuál crees que es el problema principal?
7. ¿Qué es un driver y por qué es importante en este caso?
8. Describe el procedimiento técnico para solucionar el problema.
9. ¿Podría resolverse de forma remota? Explica.
10. ¿Qué riesgos existen al descargar controladores desde Internet?

CASO 3: "CLIENTE MOLESTO POR LENTITUD"

Una persona llama muy molesta porque su computadora está extremadamente lenta y necesita entregar un trabajo urgente.

Preguntas:

11. ¿Cómo iniciarías la conversación aplicando principios de servicio al cliente?
12. Menciona tres posibles causas de lentitud.
13. ¿Qué acciones realizarías para optimizar el equipo?
14. ¿Qué actitud profesional debes mantener ante un cliente alterado?
15. ¿Qué información incluirías en el ticket de soporte?

CASO 4: "ACCESO REMOTO Y PRIVACIDAD"

Realizas soporte remoto y mientras trabajas observas documentos personales abiertos en el escritorio del cliente.

Preguntas:

16. ¿Qué principios éticos debes aplicar en esta situación?
17. ¿Qué harías si accidentalmente ves información confidencial?
18. ¿Por qué es importante la ética profesional en el soporte remoto?
19. ¿Qué políticas de seguridad debería tener la empresa de soporte?

