

6 pasos para realizar resolución de problemas en hardware

Pasos para la Solución de Problemas

- 01 Identificar el Problema
- 02 Establecer una teoría de causas probables
- 03 Poner a prueba las teorías para determinar la causa del problema
- 04 Establecer un plan de acción para resolver el problema e implementar la solución
- 05 Verificar la funcionalidad del total del sistema y, si corresponde, implementar medidas preventivas
- 06 Registrar hallazgos, acciones y resultados

02 Establecer una teoría de causas probables

- El dispositivo está apagado.
- El interruptor de alimentación de un tomacorriente está apagado.
- El protector contra sobrevoltaje está apagado.
- Las conexiones de cables externos están flojas.
- El orden de arranque en la configuración del BIOS es incorrecto.

03 Poner a prueba las teorías para determinar la causa del problema

Pasos comunes para determinar la causa

- Asegurarse de que el dispositivo esté encendido.
- Asegurarse de que el interruptor de alimentación del tomacorriente esté encendido.
- Asegurarse de que el protector contra sobrevoltaje esté encendido.
- Asegurarse de que las conexiones de cables externos estén bien fijadas.
- Asegurarse de que la unidad de arranque designada sea de arranque.
- Verificar el orden de arranque en la configuración del BIOS.

6 pasos para realizar resolución de problemas en hardware

04 Establecer un plan de acción para resolver el problema e implementar la solución

Si no logró solucionar el problema en el paso anterior, debe realizar una investigación más exhaustiva para implementar la solución

- Registros de reparaciones de soporte técnico.
- Otros técnicos.
- Sitios Web de preguntas frecuentes de fabricantes.
- Sitios Web de técnicos.
- Grupos de noticias.
- Manuales de computadoras.
- Manuales de dispositivos.
- Fotos en línea.
- Búsqueda en internet.

05 Verificar la funcionalidad del total del sistema y, si corresponde, implementar medidas preventivas

- Reiniciar la computadora.
- Asegurarse de que las diversas aplicaciones funcionen correctamente.
- Verificar las conexiones de red y de internet.
- Imprimir un documento desde una aplicación.
- Asegurarse de que todos los dispositivos conectados funcionen correctamente.
- Asegurarse de que no se reciba ningún mensaje de error.

06 Registrar hallazgos, acciones y resultados

- Analizar la solución implementada con el cliente.
- Solicitarle al cliente que verifique que se haya solucionado el problema.
- Proporcionarle todos los documentos pertinentes al cliente.
- Registrar los pasos que siguió para resolver el problema en la solicitud de trabajo y en el registro diario del técnico.
- Registrar todos los componentes utilizados en la reparación.
- Registrar el tiempo que le llevó resolver el problema.