

Troubleshooting Step Sort Cards / Tarjetas de Pasos para Solucionar Problemas

NAME _____ DATE _____ PERIOD _____

Print one sheet, cut out all fifteen cards, and keep each row's three cards together. Give a team the row that matches its Help Desk scenario card.

Imprime una hoja, recorta las quince tarjetas y guarda juntas las tres tarjetas de cada fila. Dale a cada equipo la fila que va con su tarjeta de escenario.

Your job. The three steps are out of order. Put them in the order a help desk tech would really try them. The fastest check goes first.

Tu trabajo. Los tres pasos están desordenados. Ponlos en el orden en que un técnico de mesa de ayuda los probaría de verdad. La revisión más rápida va primero.

SCENARIO / ESCENARIO	CARD A / TARJETA A	CARD B / TARJETA B	CARD C / TARJETA C
1. Printer not working / <i>La impresora no funciona</i>	Restart printer / <i>Reiniciar la impresora</i>	Check power cable / <i>Revisar el cable de poder</i>	Check paper tray / <i>Revisar la bandeja de papel</i>
2. Wi-Fi disconnected / <i>El Wi-Fi está desconectado</i>	Forget and reconnect network / <i>Olvidar y reconectar la red</i>	Check airplane mode and Wi-Fi / <i>Revisar modo avión y Wi-Fi</i>	Restart the laptop / <i>Reiniciar la computadora portátil</i>
3. Software crashing / <i>El programa se cierra solo</i>	Check for updates / <i>Buscar actualizaciones</i>	Close and reopen app / <i>Cerrar y abrir el programa</i>	Restart computer / <i>Reiniciar la computadora</i>
4. Computer won't turn on / <i>La computadora no prende</i>	Test the outlet or charging light / <i>Probar el enchufe o la luz de carga</i>	Try an approved spare charger or escalate / <i>Probar un cargador aprobado o escalar</i>	Check charger and cable / <i>Revisar el cargador y el cable</i>
5. Password reset / <i>Restablecer la contraseña</i>	Use the official password reset link / <i>Usar el enlace oficial para restablecer</i>	Check caps lock / <i>Revisar la tecla de mayúsculas</i>	Verify the username and account / <i>Verificar el usuario y la cuenta</i>

Talk it out before you commit. "We put _ **first** because it takes the least time, and we put **last** because _."

*Háblalo antes de decidir. "Pusimos _ **primero** porque toma menos tiempo, y pusimos al final porque _."*