

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Resolución de incidencias de redes telemáticas

Duración: 50h

Modalidad: Online

Objetivo

- Resolver las incidencias que se produzcan llevando a cabo el diagnóstico de las averías y efectuando su reparación en el tiempo adecuado y con el nivel de calidad esperado

Contenido

UD1. Gestión de incidencias.

- 1.1. Definición del concepto de incidencia.
- 1.2. Enumeración de los objetivos de la gestión de incidencias.
- 1.3. Identificación y descripción de las actividades.
- 1.4. Explicación y ejemplificación del flujo del proceso.
- 1.5. Ejemplificación de indicadores y métricas.
- 1.6. Recomendaciones básicas de buenas prácticas.
- 1.7. Sistemas de gestión de incidencias.

UD2. Resolución de incidencias.

- 2.1. Identificación y análisis de las distintas fases del proceso de resolución de incidencias.
- 2.2. Descripción y ejemplificación del uso de los diagramas de causa / efecto (Ishikawa) en la solución de problemas.
- 2.3. Descripción de la funcionalidad y criterios de utilización de herramientas hardware de diagnóstico.
- 2.4. Descripción de la funcionalidad, criterios de utilización y ejemplificación de herramientas software de diagnóstico.
- 2.5. Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se Ponga de manifiesto.
- 2.6. Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se realice una captura de tráfico utilizando un analizador de tráfico.