

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Auditoría y resolución de incidencias sobre los servicios de mensajería electrónica

**Duración:** 20h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Aplicar procedimientos de auditoría y resolución de incidencias en servicios de mensajería electrónica Explicar los procedimientos de cuantificación y medición de la calidad de servicio prestada Explicar los procedimientos de diagnóstico de incidencias en entornos de producción de servicios de mensajería electrónica.

### Contenido

1. Auditoría.
2. Técnicas de resolución de incidentes.
3. Análisis y utilización de herramientas para la resolución de incidencias.