

Categorías: Ofimática, informática y comunicaciones

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

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.

