

Resolución de incidencias de redes telemáticas



Área: INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Modalidad: Teleformación

Duración: 50 h

Precio: 25.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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.

####

1.3.1 Identificación.

####

1.3.2 Registro.

####

1.3.3 Clasificación.

####

1.3.4 Priorización.

####

1.3.5 Diagnóstico inicial.

####

1.3.6 Escalado.

####

1.3.7 Investigación y diagnóstico.

####

1.3.8 Resolución y recuperación.

####

1.3.9 Cierre.

####

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.

####

1.7.1 Descripción de las funcionalidades.

####

1.7.2 Ejemplificación y comparación de herramientas comerciales y de código abierto.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 2. Resolución de incidencias

####

2.1 Identificación y análisis de las distintas fases del proceso de resolución de incidencias.

####

2.1.1 Definición del problema.

####

2.1.2 Descripción del problema.

####

2.1.3 Establecimiento de las posibles causas.

####

2.1.4 Prueba de las causas más probables.

####

2.4.5 Verificación de la causa real.

####

2.4.6 Planificación de las intervenciones.

####

2.4.7 Comprobación de la reparación.

####

2.4.8 Documentación.

####

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.

####

2.3.1 Polímetro.

####

2.3.2 Comprobador de cableado.

####

2.3.3 Generador y localizador de tonos.

####

2.3.4 Reflectómetro de dominio temporal.

####

2.3.5 Certificador de cableado.

####

2.4 Descripción de la funcionalidad, criterios de utilización y ejemplificación de herramientas software de diagnóstico.

####

2.4.1 Monitor de red.

####

2.4.2 Analizador de protocolos.

####

2.4.3 Utilidades TCP/IP: ping, traceroute, arp, netstat.

####

2.5 Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se ponga de manifiesto.

####

2.5.1 La interpretación de la documentación técnica de los equipos implicados.

####

2.5.2 La interpretación de la documentación técnica del proyecto.

####

2.5.3 La elección de las herramientas de diagnóstico en función del problema.

####

2.5.4 La estimación de la magnitud del problema para definir la actuación.

####

2.6 Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se realice una captura de tráfico utilizando un analizador de tráfico.

####

2.6.1 Analice la captura realizada y determine las variaciones con respecto a los parámetros de funcionamiento normal.

####

2.6.2 Proponga, si es necesario, una solución justificada.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.