

## UF1856 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INCIDENCIAS (ONLINE)



**180,00 € - 250,00 €**

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF1856 Seguimiento y control de incidencias, incluida en el Módulo Formativo MF1216\_3 Monitorización de la red de comunicaciones y resolución de incidencias, regulada en el RD 1531/2011, de 31 de octubre modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para monitorizar el estado y la disponibilidad de la red de comunicaciones y de los servicios implementados, más concretamente sobre el seguimiento y control de incidencias.

**Categorías:** [Informática y Comunicaciones](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	80 h
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL

<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INCIDENCIAS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS DE ALARMAS Y RECLAMACIONES EN REDES DE COMUNICACIONES.**

1. Herramientas de gestión de incidencias.
2. - Procedimiento de apertura de una incidencia o reclamación.
3. - Procedimiento de asignación de unidad responsable de resolución.
4. - Procedimiento de cierre de una incidencia o reclamación.
5. Herramientas que permitan la coordinación de tareas entre departamentos
6. - Procedimiento de consulta del estado de cada uno de los problemas abiertos.
7. - Procedimiento de reasignación de unidad responsable para el paso de responsabilidad de la atención del problema a otro departamento.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO QUE PERMITAN RECOGER EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ALARMAS Y RECLAMACIONES.**

1. Concepto de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
2. - Tipos de SLAs.
3. - Parámetros de seguimiento de un SLA.
4. Procedimientos de asignación de tiempos de resolución a los departamentos implicados.
5. Procedimiento de obtención de informes de cumplimiento de SLAs.
6. - Tipos de informes
7. - Periodicidad de los informes.

