



Gestión de incidencias de redes telemáticas

Sku: CT2348

Horas: 20

Formato: HTML

CONTENIDOS

- 1. Definición del concepto de incidencia.**
- 2. Enumeración de los objetivos de la gestión de incidencias.**
- 3. Identificación y descripción de las actividades.**
 - 3.1. Identificación.
 - 3.2. Registro.
 - 3.3. Clasificación.
 - 3.4. Priorización.
 - 3.5. Diagnóstico inicial.
 - 3.6. Escalado.
 - 3.7. Investigación y diagnóstico.
 - 3.8. Resolución y recuperación.
 - 3.9. Cierre.
- 4. Explicación y ejemplificación del flujo del proceso.**
- 6. Recomendaciones básicas de buenas prácticas.**
- 7. Sistemas de gestión de incidencias.**
 - 7.1. Descripción de las funcionalidades.
 - 7.2. Ejemplificación y comparación de herramientas comerciales y de código abierto.