



# 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.