







***Atención y Resolución
Usuaric***



INESEM

SINESS SCHOOL

***n de Reclamaciones de
) (Online)***

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empresarial**

Atención y Resolución de Rec Usuaric

duración total: 70 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito de la informática y comunicaciones, es necesaria la gestión y supervisión de alarmas en redes de comunicaciones. Así, con el presente curso se pretende monitorizar el estado y la disponibilidad de la red de comunicaciones implementados, más concretamente sobre la atención y

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Identificar los sistemas en los que están almacenados los servicios que tiene contratados para comprobar su e
- Distinguir si la incidencia o reclamación del usuario es terminal o de su acceso al servicio, teniendo en cuenta l
- Clasificar las distintas reclamaciones que puede denur servicios que se pueden ofrecer.
- Describir las características y funcionalidades de los te prestados por las redes de comunicaciones.

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de resolución de reclamaciones de usuario certificando el h Competencia en ella incluidas, y va dirigido a la acredita adquiridas a través de la experiencia laboral y de la form la obtención del correspondiente Certificado de Profesio convocatorias que vayan publicando las distintas Comu Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de recor profesionales adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en empresas o entida propia como por cuenta ajena, de cualquier tamaño, que comunicaciones y ofrezcan servicios de comunicaciones redes y soporte a clientes.

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis



INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sellc



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

Formación Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

esente TITULACIÓN en
es) de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe seguir un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder acceder al título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'UF1855 Atención y Resolución de Re

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías tel hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Reclamaciones de Usuario (Online)



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendario
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

Después de la finalización del curso, que dependerá de la modalidad formativa con una fecha de inicio y una fecha

En los cursos de modalidad online, el campus virtual incluye actividades y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alur sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

UNIDAD FORMATIVA 1. ATENCIÓN Y RESOLUC UNIDAD DIDÁCTICA 1. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

1. Tipos de servicio ofrecidos por el operador en funció
 - 1.- Servicios de voz.
 - 2.- Servicios de datos.

+ Información Gratis

- 2.Arquitectura global de prestación de servicios en fun
 - 1.- Equipos utilizados en la prestación de los servic
 - 2.- Plataformas de servicios.
 - 3.- Elementos de gestión y administración de los se
- 3.Modelo de supervisión del servicio.
 - 1.- Componentes de la arquitectura física.
 - 2.- Sistemas de operación (OS).
 - 3.- Redes de comunicación de datos (DCN).
 - 4.- Estaciones de trabajo (WS).
 - 5.- Dispositivos de mediación (MD).
 - 6.- Elementos de red (NE).
 - 7.- Adaptadores (QA).
- 4.Tipos de supervisión de redes.
 - 1.- Supervisión proactiva.
 - 2.- Supervisión reactiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE RECLAMACION

- 1.Gestión y tratamiento de incidencias o reclamacione
 - 1.- Registro.
 - 2.- Verificación.
 - 3.- Correlación con alarmas de la red.

+ Información Gratis

- 4.- Resolución de la incidencia o reclamación.
- 5.- Documentación del proceso de resolución.
2. Procedimientos de correlación de reclamaciones de
 - 1.- Determinación de causa raíz.
 - 2.- Enraizamiento jerárquico de reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS PARA LA GE

1. Herramientas de gestión de datos de cliente y servic
 - 1.- Arquitectura.
 - 2.- Configuración.
2. Herramientas de gestión de datos de inventario y as
 - 1.- Bases de datos de inventario.
 - 2.- Bases de datos de configuración.
3. Tipos y modelos de terminales de acceso a los servi
 - 1.- Sistema Operativo.
 - 2.- Prestaciones.

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y