







Seguimiento y Control



INESEM

SINESS SCHOOL

1 de Incidencias (Online)

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empre**

Seguimiento y Control

duración total: 80 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 implementadas, más concretamente sobre el seguimiento y control de las alarmas.

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



a quién va dirigido

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

+ Información Gratis

objetivos

- Explicar las características y funcionalidades de las herramientas de seguimiento de incidencias como medio para registrar y delegar las incidencias, las reclamaciones, y controlar los acuerdos de nivel de servicio.
- Describir los procedimientos de configuración y mantenimiento de incidencias derivadas de alarmas y reclamaciones, tanto de la herramienta.
- Reconocer la información que puede ser extraída de los reportes de seguimiento de las incidencias y del tiempo de atención.
- Explicar las funciones de cada uno de los departamentos de comunicaciones para asignar la incidencia producida en el sistema.

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de y control de incidencias certificando el haber superado la ella incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Compe de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través publicando las distintas Comunidades Autónomas, así c Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competenc laboral).

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en empresas o entidad 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 las 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

Sello



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

presente TITULACIÓN en
meses de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los meses 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 'UF1856 Seguimiento y Control de In

+ 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 curso nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o un documento denominado “Guía del Alumno” entregado. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados con una amplia experiencia en el ámbito docente.

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

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

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

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

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



+ Información Gratis



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización de cada módulo, con una misma duración del curso. Existe por tanto un calendario de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de formación continua, este campus virtual ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

ra la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual
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 nuestro gestor documental, envío de documentación y solución de dudas de matriculación, envío de documentación y solución de dudas de matriculación, envío de documentación y solución de dudas de matriculación.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede consultar sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de cursos, lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM.

programa formativo

UNIDAD FORMATIVA 1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO Y RECLAMACIONES EN REDES DE COMUNICACIONES

1. Herramientas de gestión de incidencias.

1.- Procedimiento de apertura de una incidencia o reclamación.

+ Información Gratis

2.- Procedimiento de asignación de unidad responsa

3.- Procedimiento de cierre de una incidencia o rec

2.Herramientas que permitan la coordinación de tarea

1.- Procedimiento de consulta del estado de cada u

2.- Procedimiento de reasignación de unidad respo

problema a otro departamento.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS DE ELABORAR Y RECOPILAR EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ALARMAS

1.Concepto de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

1.- Tipos de SLAs.

2.- Parámetros de seguimiento de un SLA.

2.Procedimientos de asignación de tiempos de resoluc

3.Procedimiento de obtención de informes de cumplim

1.- Tipos de informes

2.- Periodicidad de los informes.

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y