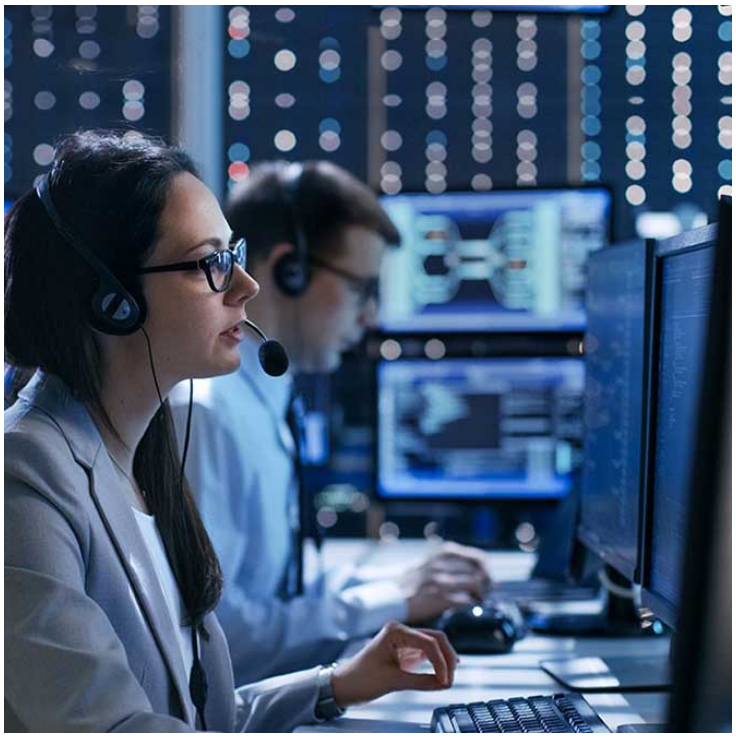
Seguimiento y Control de Incidencias (90 horas)



Categoría: Informática, Programación y Comunicaciones
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/seguimiento-y-control-de-incidencias-90-horas/

Objetivo

Con el Curso de **90 horas** de **Seguimiento y Control de Incidencias** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

UNIDAD FORMATIVA 1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INCIDENCIAS

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

Herramientas de gestión de incidencias.

- - Procedimiento de apertura de una incidencia o reclamación. - - Procedimiento de asignación de unidad responsable de resolución. - - Procedimiento de cierre de una incidencia o reclamación.

Herramientas que permitan la coordinación de tareas entre departamentos

- - Procedimiento de consulta del estado de cada uno de los problemas abiertos. - - 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.**

Concepto de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

- - Tipos de SLAs. - - Parámetros de seguimiento de un SLA. - Procedimientos de asignación de tiempos de resolución a los departamentos implicados.

Procedimiento de obtención de informes de cumplimento de SLAs.

- - Tipos de informes - - Periodicidad de los informes.

Información adicional

- Online: Si
- Tipo: Profesiones
- Horas: 90
- Unidades: 2