

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2CT2349

**Nombre:** Resolución de incidencias de redes telemáticas

**Duración:** 30 horas

**Modalidad:** Teleformación

### Objetivos:

Emplear analizadores de tráfico para detectar anomalías en el servicio de comunicaciones. Escoger las herramientas específicas de diagnóstico en función de la operación a realizar.

### Contenidos:

1. Identificación y análisis de las distintas fases del proceso de resolución de incidencias.
2. Descripción y ejemplificación del uso de los diagramas de causa / efecto (Ishikawa) en la solución de problemas.
3. Descripción de la funcionalidad y criterios de utilización de herramientas hardware de diagnóstico.
4. Descripción de la funcionalidad, criterios de utilización y ejemplificación de herramientas software de diagnóstico.
5. Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se ponga de manifiesto.
6. Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se realice una captura de tráfico utilizando un analizador de tráfico.