

Resolución de problemas e identificación de necesidades (personalización de los dispositivos tecnológicos)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 7 horas

Categorías: Ofimática, informática y comunicaciones

OBJETIVOS

Identificar y resolver problemas frecuentes para prevenir o reducir incidencias.

CONTENIDOS

Unidad 1.

1. Conceptos previos
2. Personalización de los dispositivos tecnológicos
 - 2.1 Personalización de usuario
 - 2.2 Tipos de personalización de dispositivos
3. Proceso de identificación de fallos informáticos
4. Resolución de problemas frecuentes
 - 4.1 A nivel usuario
 - 4.2 A nivel usuario avanzado
5. Los centros de atención al usuario
 - 5.1 Características de un CAU
 - 5.2 Herramientas que facilitan el funcionamiento del CAU
6. Soporte y guías de resolución de problemas en el entorno de trabajo. Búsqueda de soluciones tecnológicas en la red
 - 6.1 Tipos de soporte y guías
 - 6.2 Ejemplos de guías de usuario