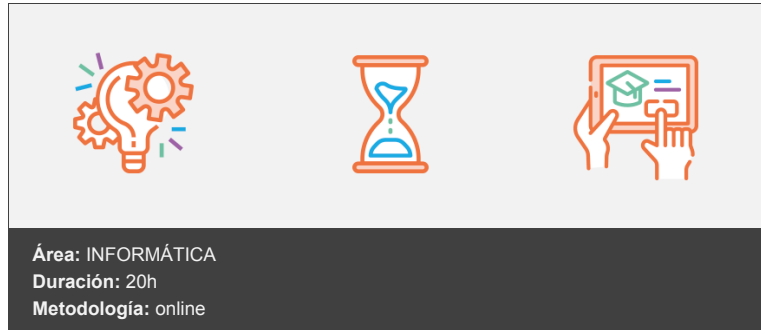


criteria

Resolver Problemas Técnicos



Objetivos

Capacitar en la identificación de fallos informáticos y su naturaleza.
Comunicar de forma correcta las incidencias a los servicios de IT.
Solucionar incidencias informáticas del día a día.

Contenidos y estructura del curso

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
7. Concepto previos
 2. Elección de la mejor herramienta. Nuevos periféricos y sus usos
 - 2.1 Factores de selección
8. Mantenimiento necesario en equipos informáticos
9. Sistemas operativos y configuración
 - 4.1 ¿Qué son los sistemas operativos?
 - 4.2 Tipos de sistemas operativos: Windows, MacOS, Linux y Android
10. Importancia de la configuración de los sistemas operativos
11. Opciones de configuración: privacidad, rendimiento y seguridad
 - 6.1 Cómo elegir las mejores opciones de configuración para cada situación
12. Aplicaciones y software
 - 7.1 Tipos de aplicaciones y software: de sistemas y de usuario

13. Formas de adquirir aplicaciones y software: gratuitas, de pago y de código abierto
 - 8.1 Factores a considerar al elegir aplicaciones y software
 - 8.2 Mejores prácticas para la instalación y desinstalación de aplicaciones y software
 - 8.3 Seguridad y privacidad
 - 8.4 Almacenamiento y copias de seguridad
14. Conceptos básicos de la gestión del ecosistema informático
 - 1.1 Qué es la gestión del ecosistema informático
 - 1.2 Importancia de la gestión del ecosistema informático
 - 1.3 Tipos de servicios y sistemas informáticos
 - 1.4 Roles y responsabilidad en la gestión del ecosistema informático
 - 1.5 Ventajas de la gestión del ecosistema informático
15. Checklist de tareas en la gestión del ecosistema informático
 - 2.1 Tareas preventivas y de mantenimiento
 - 2.2 Comunicación de incidencias a los servicios de IT
 - 2.3 La proactividad y la solución de incidencias
 - 2.4 Documentación y seguimiento de incidencias y soluciones

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

