

Resolver las incidencias que se produzcan llevando a cabo el diagnóstico de las averías y efectuando su reparación en el tiempo adecuado y con el nivel de calidad esperado.

1. Identificación y análisis de las distintas fases del proceso de resolución de incidencias.

1.1. Definición del problema.1.1. Definición del problema. Continuación1.2. Descripción del problema.1.2. Descripción del problema. Continuación1.3. Establecimiento de las posibles causas.1.3. Establecimiento de las posibles causas. Continuación1.4. Prueba de las causas más probables.1.4. Prueba de las causas más probables. Continuación1.5. Verificación de la causa real.1.5. Verificación de la causa real. Continuación1.6. Planificación de las intervenciones.1.6. Planificación de las intervenciones. Continuación1.7. Comprobación de la reparación.1.7. Comprobación de la reparación. Continuación1.8. Documentación.1.8. Documentación. Continuación2. Descripción y ejemplificación del uso de los diagramas de causa / efecto (Ishikawa) en la solución de problemas.

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.

3.1. Polímetro.3.1. Polímetro. Continuación3.2. Comprobador de cableado.3.2. Comprobador de cableado. Continuación3.3. Generador y localizador de tonos.3.4. Reflectómetro de dominio temporal.3.4. Reflectómetro de dominio temporal. Continuación3.5. Certificador de cableado.

4. Descripción de la funcionalidad, criterios de utilización y ejemplificación de herramientas software de diagnóstico.

4.1. Monitor de red.4.1. Monitor de red. Continuación4.2. Analizador de protocolos.4.2. Analizador de protocolos. Continuación4.3. Utilidades TCP/IP: ping, traceroute, arp, netstat.4.3. Utilidades TCP/IP: ping, traceroute, arp, netstat. Continuación1.

5. Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se ponga de manifiesto.

5.1. La interpretación de la documentación técnica de los equipos implicados.5.1. La interpretación de la documentación técnica de los equipos implicados. Continuación5.2. La interpretación de la documentación técnica del proyecto.5.2. La interpretación de la documentación técnica del proyecto. Continuación5.3. La elección de las herramientas de diagnóstico en función del problema.5.4. La estimación de la magnitud del problema para definir la actuación.5.4. La estimación de la magnitud del problema para definir la actuación. Continuación6. Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se realice una captura de tráfico utilizando un analizador de tráfico.