



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

UF1855 Atención y Resolución de Reclamaciones de Usuario

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF1855 Atención y resolución de reclamaciones de usuario, incluida en el Módulo Formativo MF1216_3 Monitorización de la red de comunicaciones y resolución de incidencias, regulada en el RD 1531/2011, de 31 de octubre modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para monitorizar el estado y la disponibilidad de la red de comunicaciones y de los servicios implementados, más concretamente sobre la atención y resolución de reclamaciones de usuario.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES DE USUARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO EN REDES DE COMUNICACIONES

1. Tipos de servicio ofrecidos por el operador en función de la red de comunicaciones y de la tecnología
2. - Servicios de voz
3. - Servicios de datos
4. Arquitectura global de prestación de servicios en función del tipo de red
5. - Equipos utilizados en la prestación de los servicios
6. - Plataformas de servicios
7. - Elementos de gestión y administración de los servicios
8. Modelo de supervisión del servicio
9. - Componentes de la arquitectura física
10. - Sistemas de operación (OS)
11. - Redes de comunicación de datos (DCN)
12. - Estaciones de trabajo (WS)
13. - Dispositivos de mediación (MD)
14. - Elementos de red (NE)
15. - Adaptadores (QA)
16. Tipos de supervisión de redes
17. - Supervisión proactiva
18. - Supervisión reactiva

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE CLIENTES

1. Gestión y tratamiento de incidencias o reclamaciones de un servicio ofrecido a clientes
2. - Registro
3. - Verificación
4. - Correlación con alarmas de la red
5. - Resolución de la incidencia o reclamación
6. - Documentación del proceso de resolución
7. Procedimientos de correlación de reclamaciones de clientes con alarmas en la red de comunicaciones
8. - Determinación de causa raíz
9. - Enraizamiento jerárquico de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

1. Herramientas de gestión de datos de cliente y servicios contratados
2. - Arquitectura
3. - Configuración
4. Herramientas de gestión de datos de inventario y asignación
5. - Bases de datos de inventario
6. - Bases de datos de configuración
7. Tipos y modelos de terminales de acceso a los servicios prestados sobre la red
8. - Sistema Operativo
9. - Prestaciones



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es