



FUNDACIÓN ADECCO

Temario Capacitatech- Soporte Técnico Informático N1



1 HELPDESK (10 h):

- Introducción al Helpdesk
- Estructura del Departamento de Helpdesk
- Herramientas y Software de Helpdesk
- Proceso de Resolución de Incidencias
- Métricas y Evaluación del Desempeño
- Casos de Estudio en Helpdesk

2 HARDWARE(50h):

- Introducción al Hardware
- Funcionamiento del Hardware
- Mantenimiento del Hardware
- Problemas Comunes de Hardware
- Actualización de Hardware
- Hardware y Software
- Hardware en el Futuro

3 SOPORTE TÉCNICO (60 h):

- Introducción al Soporte Técnico
- Soporte Telefónico
- Soporte por Email
- Soporte por Chat
- Creación de un Guión de Soporte
- Creación de un Árbol de Decisiones
- Prácticas de Soporte Técnico

4 JIRA (30H):

- Introducción a Jira
- Cómo Funciona Jira
- Usuarios en Jira
- Crear Proyecto en Jira
- Plantillas en Jira

5 SOFTWARE (70H):

- Introducción al Software
- Software de Sistema
- Software de Aplicación
- Instalación y Configuración de Software
- Actualización de Software
- Licencias de Software
- Tendencias en Software

6 OTRAS APLICACIONES EMPRESARIALES (30h)

- Introducción a las Aplicaciones Empresariales
- Microsoft Teams
- Microsoft Outlook
- Navegadores Web
- Antivirus
- Integración de Aplicaciones Empresariales

7 SEGURIDAD (20h)

- Introducción a la Seguridad Informática
- Contraseñas Seguras
- Uso Seguro de Internet
- Seguridad en Dispositivos Móviles
- Respuesta ante Incidentes de Seguridad

- ✓ **Proyecto transversal final mentorizado por voluntarios de empresa.**
- ✓ **Formación y Orientación laboral: adquisición de competencias para el desarrollo profesional en el entorno laboral con la participación de charlas de empresas del sector.**





FUNDACIÓN ADECCO

Empleo para todas las personas



LEALTAD / INSTITUCIONES



Pacto Mundial
Red Española