



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Educación
Dirección General de Formación Profesional
y Régimen Especial



UNIÓN EUROPEA

FONDO SOCIAL EUROPEO

**Programa Aula-Empresa Castilla y León. Curso 2020/2021.
Convocatoria Orden EDU/573/2016. Centros docentes públicos.
Programa Operativo Fondo Social Europeo de Castilla y León 2014-2020**

TÍTULO DEL PROYECTO	AE-PUB-2021-	137
CALL CENTER DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS (RIBERTIC.IDI)		

OBJETIVOS:

- 1. Acercar el manejo de hardware comercial y actual a los alumnos, para así acercarlos al trabajo que realizarán en la empresa.**
- 2. Familiarización por parte de los alumnos de instalación de software en un equipo que no es el habitual en el aula.**
- 3. Promover el trabajo de atención al cliente para entrenarlo de cara a la incorporación en la empresa.**
- 4. Dar a conocer a los alumnos empresas de su localidad que les permita descubrir el tejido empresarial de nuevas tecnologías que existen en su entorno.**
- 5.**

CONTENIDOS:

- 1. Qué es un NUC. Modelos y diferentes aplicaciones de su tecnología.**
- 2. Montaje, desmontaje y componentes.**
- 3. Configuraciones BIOS/UEFI - Explicación y diferencias.**
- 4. Actualización firmware BIOS.**
- 5. Instalación y configuración Windows 10**
- 6. Presentación STI.**
- 7. Organigrama típico y funciones en una empresa de servicios TIC.**
- 8. Introducción a ITIL.Herramientas de Gestión utilizadas en STI.**
- 9. Herramientas de monitorización en STI**