

## UF1860 MONITORIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LA RED Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (ONLINE)



**180,00 € - 250,00 €**

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF1860 Monitorización del rendimiento de la red y calidad de los servicios, incluida en el Módulo Formativo MF1218\_3 Gestión de la calidad de los servicios soportados por la red de comunicaciones, 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 gestionar la calidad de los servicios soportados sobre la red de comunicaciones, más concretamente sobre la monitorización del rendimiento de la red y calidad de los servicios.

**Categorías:** [Informática y Comunicaciones](#) |

### INFORMACIÓN

**Duración**

40 h

<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD FORMATIVA 1. MONITORIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LA RED Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE MONITORIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE UNA RED DE COMUNICACIONES.

1. Tipos de contadores disponibles en los equipos de comunicaciones.
2. Medidas de calidad.
3. - Parámetros de Nivel de Servicio extremo a extremo.
4. - Parámetros de Nivel de Servicio generales.
5. \* Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
6. \* Objetivos (informativos).
7. Medidas de tráfico.
8. Significado y tipos de métricas de calidad estandarizadas para la medida de calidad de una red de comunicaciones.
9. - Métricas relacionadas con el Centro Atención al Cliente (CAC).
10. \* Tiempo Medio Espera.
11. \* Tiempo Medio Respuesta.
12. \* Tiempo Medio Despacho/Resolución.
13. \* Número de llamadas atendidas por servicio.
14. \* Número de avisos abiertos por servicio y tipo (provisión o reposición).
15. \* Número de avisos cerrados por servicio y tipo (provisión o reposición).
16. \* Ratio tiquets / llamadas por servicio.

17. \* Llamadas emitidas por servicio.
18. \* Llamadas abandonadas.
19. \* Llamadas atendidas en 10 segundos.
20. \* Plazo de entrega de informes del servicio de CAC.
21. \* Interacciones Completadas en CAC.
22. \* Tiempo máximo para volver a llamar al usuario con el estado de incidencias.
23. \* Provisiones/Reposiciones con cierre formal e información en máximo 2 horas después de la solución.
24. - Métricas relacionadas con la Operación de Red:
25. \* Número de reposiciones atendidas (desde CAC).
26. \* Número de reposiciones atendidas (no desde CAC).
27. \* Número de provisiones atendidas (desde CAC).
28. \* Número de provisiones atendidas (no desde CAC).
29. \* Porcentaje de reposiciones/provisiones abiertas y cerradas en mes en curso.
30. \* Llamadas emitidas por servicio.
31. \* Interacciones Completadas en Operación.
32. \* Interacciones despachadas correctamente en Operación.
33. \* Incidencias críticas detectadas proactivamente.
34. \* Incidencias repetidas (diez incidencias más repetidas) por servicio.
35. \* Número de problemas detectados y registrados por servicio.
36. \* Problemas repetidos (diez problemas más repetidos) por servicio.
37. \* Número de cambios registrados por servicio.
38. \* Cambios rechazados por servicio.
39. \* % de cambios implementados según la planificación.
40. \* Paradas de servicios provocadas por cambios.
41. \* % de activos inventariados en el sistema.
42. \* % Elementos monitorizados.
43. \* Número de incidencias asociadas a falta de capacidad.
44. \* % de servicios críticos de los que se hace seguimiento de la disponibilidad
45. \* Reiteración de incidencias.
46. \* Plazo de entrega de informes del servicio de Operación.
47. - Métricas relacionadas con el Control de Calidad y Control de Servicios.
48. \* Plazo de entrega de informes de ANS.
49. \* Plazo de entrega de informes de Operación.
50. \* Actualización de la documentación operativa.
51. \* Actualización continua del inventario.
52. \* Frecuencia de actualización de la biblioteca de documentación operacional.

- 53. \* Plazo de entrega de informes de seguimiento de actividad.
- 54. - Métricas relacionadas con la Calidad percibida y satisfacción del cliente.
- 55. \* Grado de satisfacción del responsable del servicio.
- 56. \* Grado de satisfacción de clientes internos.
- 57. \* Grado de satisfacción de clientes finales.

