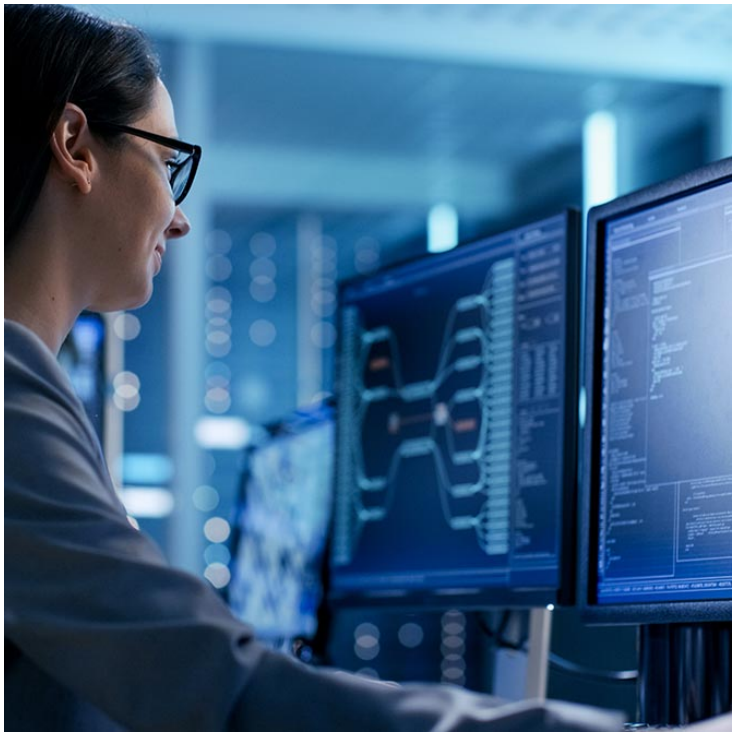
Gestión de la Calidad de los Servicios Soportados por la Red de Comunicaciones (120 horas)



Categoría: Informática, Programación y Comunicaciones
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/gestion-de-la-calidad-de-los-servicios-soportados-por-la-red-de-comunicaciones-120-horas/

Objetivo

Con el Curso de **120 horas** de **Gestión de la Calidad de los Servicios Soportados por la Red de Comunicaciones** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOPORTADOS POR LA RED DE COMUNICACIONES] **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.** - Tipos de contadores disponibles en los equipos de comunicaciones.

Medidas de calidad.

- - Parámetros de Nivel de Servicio extremo a extremo.

- Parámetros de Nivel de Servicio generales.

- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). - Objetivos (informativos). - Medidas de tráfico.

Significado y tipos de métricas de calidad estandarizadas para la medida de calidad de una red de comunicaciones.

- Métricas relacionadas con el Centro Atención al Cliente (CAC).

- Tiempo Medio Espera. - Tiempo Medio Respuesta. - Tiempo Medio Despacho/Resolución. - Número de llamadas atendidas por servicio. - Número de avisos abiertos por servicio y tipo (provisión o reposición). - Número de avisos cerrados por servicio y tipo (provisión o reposición). - Ratio tiquets / llamadas por servicio. - Llamadas emitidas por servicio. - Llamadas abandonadas. - Llamadas atendidas en 10 segundos. - Plazo de entrega de informes del servicio de CAC. - Interacciones Completadas en CAC. - Tiempo máximo para volver a llamar al usuario con el estado de incidencias. - Provisiones/Reposiciones con cierre formal e información en máximo 2 horas después de la solución.

- Métricas relacionadas con la Operación de Red:

- Número de reposiciones atendidas (desde CAC). - Número de reposiciones atendidas (no desde CAC). - Número de provisiones atendidas (desde CAC). - Número de provisiones atendidas (no desde CAC). - Porcentaje de reposiciones/provisiones abiertas y cerradas en mes en curso. - Llamadas

emitidas por servicio. - Interacciones Completadas en Operación. - Interacciones despachadas correctamente en Operación. - Incidencias críticas detectadas proactivamente. - Incidencias repetidas (diez incidencias más repetidas) por servicio. - Número de problemas detectados y registrados por servicio. - Problemas repetidos (diez problemas más repetidos) por servicio. - Número de cambios registrados por servicio. - Cambios rechazados por servicio. - % de cambios implementados según la planificación. - Paradas de servicios provocadas por cambios. - % de activos inventariados en el sistema. - % Elementos monitorizados. - Número de incidencias asociadas a falta de capacidad. - % de servicios críticos de los que se hace seguimiento de la disponibilidad - Reiteración de incidencias. - Plazo de entrega de informes del servicio de Operación.

- Métricas relacionadas con el Control de Calidad y Control de Servicios.

- Plazo de entrega de informes de ANS. - Plazo de entrega de informes de Operación. - Actualización de la documentación operativa. - Actualización continua del inventario. - Frecuencia de actualización de la biblioteca de documentación operacional. - Plazo de entrega de informes de seguimiento de actividad.

- Métricas relacionadas con la Calidad percibida y satisfacción del cliente.

- Grado de satisfacción del responsable del servicio. - Grado de satisfacción de clientes internos. - Grado de satisfacción de clientes finales. **UNIDAD FORMATIVA 2. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO.** - Arquitectura del sistema de gestión de rendimiento. - Requisitos de un sistema de gestión de rendimiento de red.

Requisitos de un sistema de gestión de rendimiento de red.

- - Establecimiento de objetivo de prestaciones de QoS. - - Comprobación de prestaciones de QoS. - - Establecimiento de objetivos de prestaciones de red. - - Comprobación de prestaciones de red. - - Criterios de calidad de servicio del

cliente. - - Comprobación de prestaciones de Elementos de Red. - - Comprobación de Integridad de Datos. - Interfaces de interconexión con sistemas de gestión de rendimiento asociados a los sistemas de comunicaciones. - Activación y desactivación de contadores. - Herramientas disponibles y métodos utilizados. - Métodos de recopilación de las medidas. - Transferencia de medidas. - Formatos de los ficheros de medidas. - Conceptos de granularidad, números de medidas en ficheros, tiempo de recogida de los datos estadísticos. - Almacenamiento de medidas. - Procedimientos de gestión para el procesado y almacenamiento de las medidas. - Herramientas comerciales disponibles para la gestión del rendimiento. **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTODOS DE EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO.** - Almacenamiento de los datos. - Lenguajes de consulta del sistema de gestión de rendimiento. - Herramientas gráficas de consulta de información estadística. **UNIDAD FORMATIVA 3. INFORMES DE CALIDAD DE RED Y SERVICIOS SOPORTADOS UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMES DE CALIDAD DE LA RED DE COMUNICACIONES.** - Diseño de informes. - Métodos de presentación de informes. - Informes web: acceso, presentación, actualización. - Informes supervisión del tráfico de voz, de señalización, tráfico de transporte. - Informes de utilización de servicios. - Interpretación de los resultados de los informes, en función de eventos externos. - Herramientas de publicación de informes.

Información adicional

- Online: Si
- Tipo: Profesiones
- Horas: 120
- Unidades: 4