# Monitorización del Rendimiento de la Red y Calidad de los Servicios (60 horas)



**Categoría**: Informática, Programación y Comunicaciones
**Página del curso**: https://www.ensenanzadual.com/cursos/monitorizacion-del-rendimiento-de-la-red-y-calidad-de-los-servicios-60-horas/

## Objetivo

Con el Curso de **60 horas** de **Monitorización del Rendimiento de la Red y Calidad de los Servicios** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

## Descripción

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.

## Información adicional

- Online: Si
- Tipo: Profesiones
- Horas: 60

- Unidades: 1