



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1218_3 Gestión de la Calidad de los Servicios Soportados por la Red de Comunicaciones

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1218_3 Gestión de la Calidad de los Servicios Soportados por la Red de Comunicaciones, regulado en el Real Decreto 1531/2011, de 31 de octubre, modificado por el Real Decreto 628/2013, de 2 de agosto, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para gestionar la calidad de los servicios soportados sobre la red de comunicaciones.

CONTENIDOS

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

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

UNIDAD FORMATIVA 2. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO

1. Arquitectura del sistema de gestión de rendimiento
2. Requisitos de un sistema de gestión de rendimiento de red
3. Requisitos de un sistema de gestión de rendimiento de red
4. - Establecimiento de objetivo de prestaciones de QoS
5. - Comprobación de prestaciones de QoS
6. - Establecimiento de objetivos de prestaciones de red
7. - Comprobación de prestaciones de red
8. - Criterios de calidad de servicio del cliente
9. - Comprobación de prestaciones de Elementos de Red
10. - Comprobación de Integridad de Datos
11. Interfaces de interconexión con sistemas de gestión de rendimiento asociados a los sistemas de comunicaciones
12. Activación y desactivación de contadores
13. Herramientas disponibles y métodos utilizados
14. Métodos de recopilación de las medidas
15. Transferencia de medidas
16. Formatos de los ficheros de medidas
17. Conceptos de granularidad, números de medidas en ficheros, tiempo de recogida de los datos estadísticos
18. Almacenamiento de medidas
19. Procedimientos de gestión para el procesado y almacenamiento de las medidas
20. Herramientas comerciales disponibles para la gestión del rendimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTODOS DE EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO

1. Almacenamiento de los datos
2. Lenguajes de consulta del sistema de gestión de rendimiento

3. 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

1. Diseño de informes
2. Métodos de presentación de informes
3. Informes web: acceso, presentación, actualización
4. Informes supervisión del tráfico de voz, de señalización, tráfico de transporte
5. Informes de utilización de servicios
6. Interpretación de los resultados de los informes, en función de eventos externos
7. Herramientas de publicación de informes



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es