







Monitorización del Rendimiento de los Servicios



INESEM

SINESS SCHOOL

***miento de la Red y Calidad
cursos (Online)***

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empresarial**

Monitorización del Rendi de los Serv

duración total: 40 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito de la informática y comunicaciones, es necesaria la gestión y supervisión de alarmas en redes de comunicaciones. Así, con el presente curso se pretende gestionar la calidad de los servicios soportados sobre la red, concretamente sobre la monitorización del rendimiento de

+ Información Gratis



+ Información Gratis



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Explicar los fundamentos de la medida del rendimiento monitorización de la calidad de los servicios prestados s
- Describir los sistemas y herramientas de medida del re para clasificar las métricas de calidad disponibles, tener
- Explicar las técnicas de monitorización y medida efecta gestión de rendimiento, para conocer el estado de uso c
- Describir los procedimientos de monitorización de renc función de la tecnología y el estándar de los sistemas de

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de Monitorización del rendimiento de la red y calidad de los distintos Unidades de Competencia en ella incluidas, y a las Competencias profesionales adquiridas a través de la educación formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente título a través de las respectivas convocatorias que vayan publicadas por las Administraciones Autonómicas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1381/2012) que acredite las competencias profesionales adquiridas por experiencia profesional.

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en empresas o entidades, propia como por cuenta ajena, de cualquier tamaño, que requiera de servicios de comunicaciones y ofrezcan servicios de comunicaciones de redes y soporte a clientes.

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis

Monitorización del Rendimiento de la



INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

Formación Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

presente TITULACIÓN en
mes) de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los meses a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe seguir un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder acceder al título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'UF1860 Monitorización del Rendimier

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Red y Calidad de los Servicios (Online)



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

Monitorización del Rendimiento de la

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías tel hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Monitorización del Rendimiento de la



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Red y Calidad de los Servicios (Online)



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para completar el curso. Existe por tanto un calendario de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

ra la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alun sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

UNIDAD FORMATIVA 1. MONITORIZACIÓN DEL SERVICIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE MONIT COMUNICACIONES.

1. Tipos de contadores disponibles en los equipos de c

+ Información Gratis

2. Medidas de calidad.

1.- Parámetros de Nivel de Servicio extremo a extremo.

2.- Parámetros de Nivel de Servicio generales.

1.* Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

2.* Objetivos (informativos).

3. Medidas de tráfico.

4. Significado y tipos de métricas de calidad estandarizadas

1.- Métricas relacionadas con el Centro Atención al Cliente

1.* Tiempo Medio Espera.

2.* Tiempo Medio Respuesta.

3.* Tiempo Medio Despacho/Resolución.

4.* Número de llamadas atendidas por servicio.

5.* Número de avisos abiertos por servicio y tipo de incidencia.

6.* Número de avisos cerrados por servicio y tipo de incidencia.

7.* Ratio tickets / llamadas por servicio.

8.* Llamadas emitidas por servicio.

9.* Llamadas abandonadas.

10.* Llamadas atendidas en 10 segundos.

11.* Plazo de entrega de informes del servicio de atención al cliente.

12.* Interacciones Completadas en CAC.

+ Información Gratis

- 13.* Tiempo máximo para volver a llamar al usuario
- 14.* Provisiones/Reposiciones con cierre formal
- 2.- Métricas relacionadas con la Operación de Red
 - 1.* Número de reposiciones atendidas (desde CA)
 - 2.* Número de reposiciones atendidas (no desde CA)
 - 3.* Número de provisiones atendidas (desde CA)
 - 4.* Número de provisiones atendidas (no desde CA)
 - 5.* Porcentaje de reposiciones/provisiones abiertas
 - 6.* Llamadas emitidas por servicio.
 - 7.* Interacciones Completadas en Operación.
 - 8.* Interacciones despachadas correctamente e
 - 9.* Incidencias críticas detectadas proactivamente
 - 10.* Incidencias repetidas (diez incidencias más
 - 11.* Número de problemas detectados y registrados
 - 12.* Problemas repetidos (diez problemas más r
 - 13.* Número de cambios registrados por servicio
 - 14.* Cambios rechazados por servicio.
 - 15.* % de cambios implementados según la plan
 - 16.* Paradas de servicios provocadas por cambi
 - 17.* % de activos inventariados en el sistema.

+ Información Gratis

- 18.* % Elementos monitorizados.
 - 19.* Número de incidencias asociadas a falta de
 - 20.* % de servicios críticos de los que se hace s
 - 21.* Reiteración de incidencias.
 - 22.* Plazo de entrega de informes del servicio de
- 3.- Métricas relacionadas con el Control de Calidad
- 1.* Plazo de entrega de informes de ANS.
 - 2.* Plazo de entrega de informes de Operación.
 - 3.* Actualización de la documentación operativa
 - 4.* Actualización continua del inventario.
 - 5.* Frecuencia de actualización de la biblioteca
 - 6.* Plazo de entrega de informes de seguimiento
- 4.- Métricas relacionadas con la Calidad percibida y
- 1.* Grado de satisfacción del responsable del se
 - 2.* Grado de satisfacción de clientes internos.
 - 3.* Grado de satisfacción de clientes finales.

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y