



Universidad
Tecnológico®





Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.





Gestión del Conocimiento de TI

Mejora continua de redes

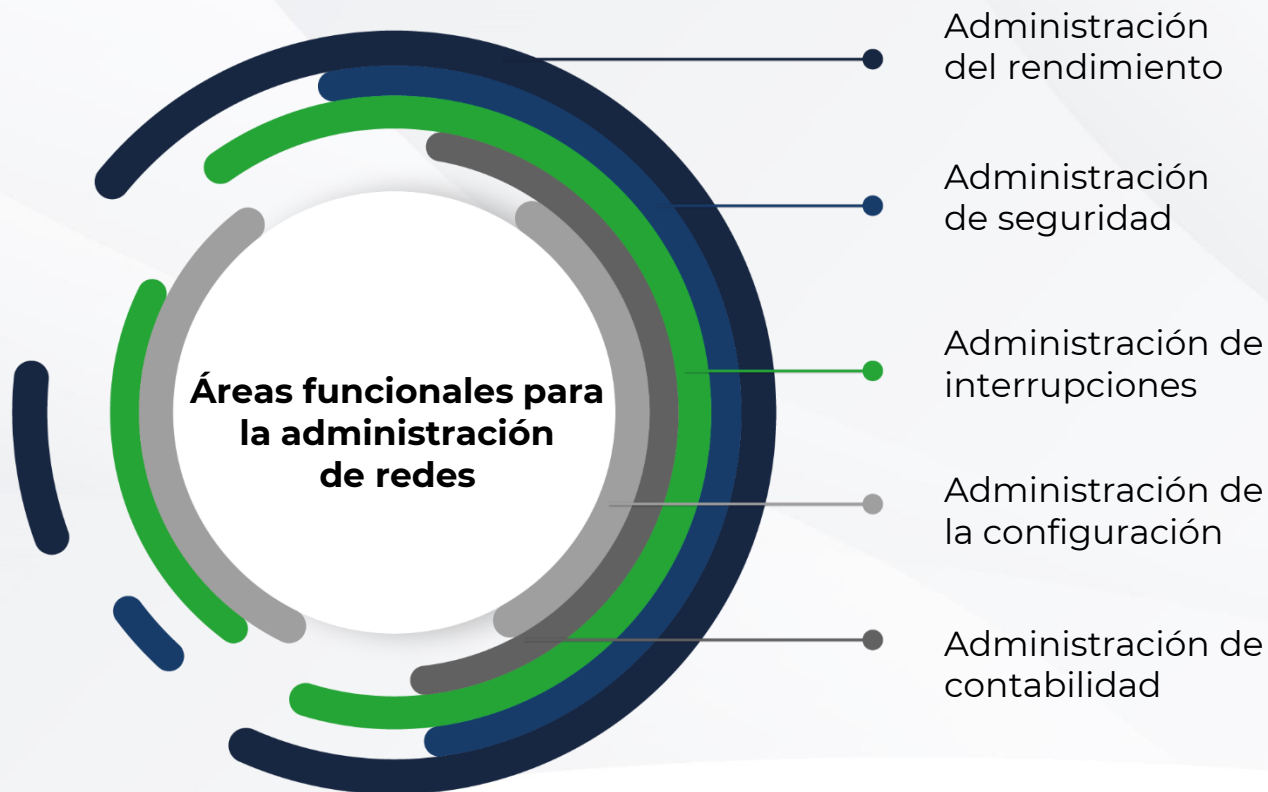


- Entender qué sucede en la red permite tomar acciones para mejorar el tiempo de respuesta.
- También ayuda al análisis de situaciones que se pueden presentar.
- Es importante conocer el papel que tiene el Instituto Federal de Telecomunicaciones en México.



ID 1091436276

Administración de redes y monitoreo



Administración de redes y monitoreo

Descubrimiento
de la red

Mapeo de la
tecnología de
los elementos
de red

Administración
de eventos

Información de
desempeño

Administración
de información
en línea



Legislación en materia de telecomunicaciones en México

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) tiene la responsabilidad de supervisar el uso adecuado de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión en México. Su principal objetivo es fomentar la competencia entre prestadores de estos servicios de una manera sana, transparente y eficaz, en favor del desarrollo del país.



Reglamentos y regulación en telecomunicaciones



Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

● Artículo 1:

- *La presente ley es de orden público y tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes públicas de telecomunicaciones, el acceso a la infraestructura activa y pasiva, los recursos orbitales, la comunicación vía satélite, la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión, y la convergencia entre estos, los derechos de los usuarios y las audiencias, y el proceso de competencia y libre concurrencia en estos sectores, para que contribuyan a los fines y al ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 6°, 7°, 27° y 28° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. SSID*



● **Artículo 2:**

- *Las telecomunicaciones y la radiodifusión son servicios públicos de interés general.*
- *En la prestación de dichos servicios estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.*
- *El Estado, al ejercer la rectoría en la materia, protegerá la seguridad y la soberanía de la nación y garantizará la eficiente prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión, y para tales efectos establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.*





● Artículo 2:

- *En todo momento, el Estado mantendrá el dominio originario, inalienable e imprescriptible sobre el espectro radioeléctrico.*
- *Se podrá permitir el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico y de los recursos orbitales, conforme a las modalidades y requisitos establecidos en la presente ley y demás disposiciones aplicables.*



- Busca en Internet ejemplos de herramientas de monitoreo de redes y responde lo siguiente:
 - ¿Qué funcionalidades ofrecen?
 - ¿Qué tipo de monitoreo ofrecen?
 - ¿Cuáles son sus ventajas?
- ¿De qué manera contribuyen a la mejora continua de las redes?



- La administración de redes se puede convertir en una función casi imposible.
- Las herramientas que faciliten la administración de la red puede ser de gran utilidad.
- Organismos como el IFT ayudan a que los servicios de telecomunicaciones estén al alcance de todos.
- Si las empresas no cumplen con lo pactado pueden ser multadas.





Universidad
Tecmilenio®



Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.





Gestión del Conocimiento de TI

Soluciones avanzadas



- De acuerdo con las necesidades de las empresas pueden existir soluciones que son de gran utilidad.
- Dos de esas herramientas son los *call centers* y las herramientas de colaboración en la nube.



Contact Center

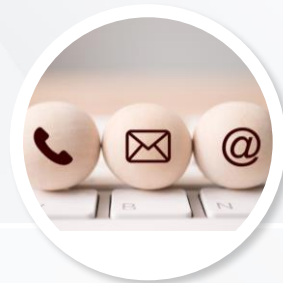


Call Center

- Es la combinación de soluciones (equipo, software y servicios) necesarias para poder dar una atención telefónica.

Tipos:

- Inhouse
- Outsourced
- Offshored
- Virtual



Contact Center

- Es la combinación de soluciones (equipo, software y servicios) necesarias para poder dar una atención multiplataformas (email, chat, teléfono, portales web).

Tipos:

- Cloud-based
- Hosted
- Virtual



Infraestructura tecnológica de un Contact Center

Contact Center

Infraestructura telefónica

Sistemas de ruteo y priorización de los contactos que pueden venir por correo, email, teléfono y web

Interactive Voice Response (IVR) y portales de voz para aplicaciones de autoservicio. Un ejemplo de IVR son los menús que se escuchan al marcar a un banco, que ofrecen opciones para llevar a la solución deseada o más cercana.

Soluciones de outbound, las cuales permiten generar llamadas automáticas a un grupo de personas y, una vez que estas contestan, son canalizadas a una tarjeta de crédito o seguro.

Herramientas para desborde de llamadas a otras locaciones o escenarios de trabajo desde casa.

Herramientas para integración con CRM.

Herramientas de análisis y reportes de información del comportamiento de los servicios, agentes, llamadas, etcétera.

- ●
- ● Herramientas de integración de plataforma web.
- ●

Contact Center

Infraestructura telefónica

Sistemas de manejo automático de respuesta de correos.

Chat por web.

Navegación colaborativa por web.

Herramientas de mejora continua (workforce), que incluye la grabación de llamadas y la actividad del agente de la PC, para la evaluación de desempeño y diseño de campañas de capacitación interna.



Webconference

- Servicio online con el que se pueden tener conferencias, presentaciones y capacitaciones vía Internet a través de TCP/IP.
- Su ventaja es que no requieren equipos especiales de teleconferencia, solo un equipo con acceso a Internet.





- Explica detalladamente las diferencias entre un Call Center y un Contact Center.

- ¿Cuál de los dos servicios crees que sea mejor en nuestros días?

- ¿Qué aspectos debe tomar una empresa para decidir si usa un Call Center o un Contact Center?

- Investiga cómo funciona un Chatbot para WhatsApp y qué se necesita para implementar uno en una empresa y organización.



- Las soluciones de Contact Center son impresionantes y las necesidades de los clientes las han llevado a otro nivel.
- Tener asesores en cualquier parte del mundo ofrece ventajas como mano de obra barata y comodidad de horarios.
- Las herramientas de webconference hoy son fundamentales para maestros y alumnos, pero también para las empresas.

