

Diplomado: Procesos de Negocios en las Empresas de Telecomunicaciones



Duración: 7 módulos, 144 hrs.

Horario: miércoles de 18:00 a 22:00 hrs. y sábados de 09:00 a 13:00 hrs.

Sede: Campus Santa Fe del ITESM

Las empresas de telecomunicaciones están trabajando bajo una fuerte presión debido a los cambios constantes y continuos que se suceden en su entorno, por lo que tienen que hacer una actualización continua de sus redes para poder proporcionar y satisfacer las demandas de sus clientes sobre nuevos tipos de servicios y del servicio mismo, obligándolas a transformarse para adoptar un enfoque de atención al cliente, orientado a entregar servicios con calidad.

Es entendible que las organizaciones de telecomunicaciones en todo el mundo cuentan con tecnología de vanguardia, sin embargo, deben adaptarse de manera acelerada a los cambios que les obliga la globalización de las tecnologías requeridas en sus negocios para poder subsistir y hacer que el negocio vaya en marcha de la manera más sana.

Objetivos generales

Proveer a todo profesionista relacionado con el ámbito de las telecomunicaciones, de una perspectiva global de los procesos de negocio que se dan en este rubro. A través de los mismos, podrá relacionar e integrar todas las entidades involucradas durante la planeación, expansión, explotación, regulación y control, de los servicios que se ofrecen en el mercado nacional e internacional, aprovechando en ello la tecnología de información utilizada en las comunicaciones a distancia.

El diplomado proporcionará las bases teóricas y tecnológicas que permitirán al participante conocer los principios internacionalmente aceptados y dar los elementos para poner en práctica la arquitectura de los procesos de negocio en las telecomunicaciones, identificando los servicios y mecanismos en los diferentes medios en los que se aplican.

Dirigido a

Empresarios, ejecutivos, profesionistas y proveedores de las empresas que estén involucrados con los negocios y/o las tecnologías de información de las telecomunicaciones.

Contenido

Módulo 1.- Conceptos fundamentales del ámbito de las telecomunicaciones

Objetivos

Proporcionar un marco de referencia histórica que sirva como antecedente y justificación de futuros módulos y que sirva para identificar necesidades y oportunidades para aplicar los conceptos de las telecomunicaciones en los procesos de negocio.

Proveer el medio adecuado para reafirmar los conocimientos sobre el tema, ampliando el panorama del profesional y ayudándole a conocer de manera lógica la perspectiva y evolución de las telecomunicaciones.

Verificar en términos generales las necesidades de regulación para el intercambio de información y conocer los principales protocolos y tecnologías de red.

Temario

- Inicios de las telecomunicaciones.
- Impacto de las telecomunicaciones en la sociedad.
- Evolución y estado del arte.
- Vanguardia y tendencias en telecomunicaciones (Sistemas distribuidos, Tecnología wireless, Internet II, Realidad Virtual, PCS).
- Paradigmas y problemas en las telecomunicaciones.
- Componentes de una red de telecomunicaciones.
- Convergencia e integración de las tecnologías.
- Aspectos de Negocio.
- Modelos de referencia.
- Necesidad de los Modelos.
- Características del Modelo OSI.
- Características del Modelo SNA.
- Características del Modelo TMN.
- Características del Modelo de tres capas.
- Características del Modelo TCP/IP.
- Protocolos de acceso a la red.
- Protocolos de Internet.
- Protocolos de transporte.
- Protocolos de aplicación.
- Seguridad de las transacciones en red.

Duración: 28 horas.

Modulo 2.- Procesos de negocio

Objetivos

Proporcionar las bases para entender los componentes involucrados en los procesos de negocios.

Estandarizar los niveles de dominio en cuanto a los procesos de negocio de los diversos participantes.

Temario

- Planeación del servicio.
 - Propuestas de nuevos servicios.
 - Análisis de mercado y la demografía.
 - Planeación de fuerza de trabajo para nuevos servicios.
- Entrega del servicio.
 - Diseño de nuevos productos.
 - Planeación de acceso a la red.
 - Pruebas de los nuevos productos.
- Aseguramiento del servicio.
 - Gestión del desempeño de la red.
 - Aprovisionamiento de los servicios (conmutados, banda ancha, etc.)
- Uso del servicio.

- Ventas y mercadotecnia.
- Facturación.
- Administración de la relación con el cliente.
- Administración del negocio.

Duración: 28 horas

Módulo 3.- Tecnologías asociadas a los procesos de negocio.

Objetivos

Proporcionar diferentes herramientas para la planeación, entrega, aseguramiento y uso de los servicios proporcionados en los procesos de negocio.

Proveer las bases para la comprensión de los nuevos servicios móviles y de telefonía computarizada.

Temario

- Planeación del servicio.
- Entrega del servicio.
- Aseguramiento del servicio.
- Infraestructura de nueva generación y telefonía computarizada.
- Servicios móviles.
- OSS avanzado.

Duración: 24 horas

Módulo 4.- Regulación de telecomunicaciones

Objetivos

Reconocer la necesidad de estándares, leyes y procedimientos que se emplean en el intercambio de información en las telecomunicaciones.

Distinguir entre los diferentes organismos certificadores en el rubro de las telecomunicaciones.

Temario

- Necesidad de la regulación.
- Organismos internacionales.
- Organismos nacionales.
- Planes fundamentales.
- Certificaciones.
- Evaluación de la calidad de servicio proporcionado (indicadores).
- Regulación del espectro electromagnético (Mapa de asignaciones).

Duración 16 horas

Módulo 5.- Administración de proyectos e integración de soluciones.

Objetivos

El participante al término de este modulo estará capacitado para organizar diferentes proyectos de inversión requeridos por las empresas de telecomunicaciones, así mismo podrá hacer las evaluaciones que le permitirán la toma de decisiones más benéficas para sus empresas.

Temario

- Definición y alcances de los proyectos.
- Organización de proyectos.
- Control de proyectos.
- Entrega de los proyectos.

Duración: 16 horas

Módulo 6.- Oferta de servicios

Objetivos

Proporcionar a los participantes una amplia gama de servicios que son ofrecidos a los usuarios por parte de los diferentes prestadores de servicios, de igual forma las tendencias que tienen éstos dentro del marco de la globalización.

Temario

- Redes digitales para servicios de voz, video y comunicación de datos a alta velocidad.
- Telefonía privada.
- Telefonía local.
- Larga distancia.
- Comunicaciones inalámbricas PCS.
- Servicios Internet.
- Soluciones e-commerce, e-business, e-services.
- Servicios de banda ancha.

Duración: 16 horas

Módulo 7.- Taller de diseño de una empresa de telecomunicaciones.

Objetivos

Evaluar a los participantes a través del diseño de una empresa de telecomunicaciones, asegurando que han aplicado adecuadamente el contenido y los temas tratados en los siete módulos que conforman el diplomado. La aprobación de esta evaluación será una constancia de que participantes han cumplido con los requisitos del diplomado y recibirán a cambio una constancia de certificación por parte del ITESM y HP.

Temario

No existe un contenido propiamente, el participante elegirá libremente su tema, la asociación que necesita (número de participantes en el diseño) entre otros aspectos.

Duración: 16 horas

Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:
01 800 501 2611 desde el interior de la República
5258 4787 desde la Ciudad de México

Internet

e-mail:
hpeducacional@hp.com

url:
www.hp.com.mx/educacion