Identificação do formando: João Rodrigo Mota da Costa

Sessao\_1 – Ficha de trabalho

Q1 - Utilidade dos OSS no setor das telecomunicações

Os OSS são essenciais para a gestão de redes de telecomunicações, permitindo a automação de processos, redução de custos e melhorias na qualidade do serviço.

Q2 – Entidade/organização mundial que procura soluções para setor Telecomunicações

União Internacional de Telecomunicações (ITU)

Q3 - Enquadrar o tipo de serviços e as necessidades do setor

As necessidades do setor incluem investimentos em tecnologia, infraestrutura, segurança cibernética e conformidade regulatória para fornecer serviços de telefonia, internet, televisão e comunicação de dados de qualidade aos clientes.

Q4 - Algumas ferramentas e modelos conhecidos

OSS e NGOSS.

Q5 - Técnicas, e boas práticas conhecidas para suporte a clientes

Abordagem empática, comunicar claramente, documentar problemas e soluções, ser pró-ativo e fornecer feedback regular.

Q6 – Definir Relações de negócio

Acordos estabelecidos entre empresas ou indivíduos para trabalhar em conjunto visando benefício mútuos e alcançar objetivos comuns.

Q7 – Definir Processos de negocio

Atividades interligadas que visam alcançar um objetivo empresarial específico.

Q8 – Definir conceito E-business e/ou e-commerce

Qualquer tipo de comércio ou negócio feito de forma digital.

Q9 – Influencia dos ambientes distribuídos

A influência dos ambientes distribuídos inclui o aumento de flexibilidade e escalabilidade, melhoria da eficiência e redução de cusros, maior resiliência e redundância, possibilidade de oferecer serviços inovadores

Q10 - Glossário ITU – verificar/descrever itens/recomendações principais

Adoção de políticas regulatórias e de investimento que permitam a expansão da infraestrutura de telecomunicações, a promoção da inovação e da concorrência, e a inclusão digital de todos os cidadãos; A ITU também enfatiza a importância da segurança cibernética e da proteção de dados pessoais nas redes de telecomunicações.

Nota: Nota: Preencher com a resposta correta e "guardar como" na área reservada moodle

DESIGNAÇÃO DA UFCD: Modelos de gestão de redes e de suporte a clientes

CÓDIGO DA UFCD: 5892

CARGA HORÁRIA: 25 horas

PONTOS DE CRÉDITO: 2.25

Formador: João Pina