

مدیریت کیفیت خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات

تهیه و تألیف:

دکتر علی محمد منتظری

(معاون راهبردی و توسعه بازار سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)

مهندس فتنه ایازی

(پژوهشگر پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات)

دکتر ناهید امالی

(هیأت علمی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات)

دکتر محمدحسین عامری مهر

(هیأت علمی پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات)

۱۴۰۰

مؤسسه آموزشی تألیفی ارشدان

عنوان و نام پدیدآور	مدیریت کیفیت خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات / تألیف علی محمد منتظری... (و دیگران).
مشخصات نشر	تهران: موسسه آموزشی تألیفی ارشدان، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	۱۷۸ ص.
شابک	۹۷۸-۶۲۳-۰۰۸۱۶-۰۷-۲
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	تألیف علی محمد منتظری، فتنه ایازی، ناهید امانی، محمدحسین عامری مهر.
موضوع	تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات -- مدیریت
موضوع	Information and communications technologies -- Management
موضوع	Service industries -- Quality control
موضوع	خدمات -- کنترل کیفی
موضوع	Service industries -- Management
موضوع	خدمات -- مدیریت
شناسه افزوده	منتظری، علی محمد، ۱۳۶۱ -
رده بندی کنگره	T۵۸/۵
رده بندی دیویی	۳۰۳/۴۸۳۳
شماره کتابشناسی ملی	۸۵۱۳۳۳۶
اطلاعات رکورد کتابشناسی	فیبا

این کتاب با حمایت پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
(مرکز تحقیقات مخابرات ایران) و تحت انجام فرایند داوری چاپ و منتشر شده است.

ارشدان

مؤسسه آموزشی تألیفی ارشدان

نام کتاب:	مدیریت کیفیت خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات
مؤلفین:	علی محمد منتظری - فتنه ایازی - ناهید امانی - محمدحسین عامری مهر
ناشر:	آموزشی تألیفی ارشدان
ویرایش:	اول
نوبت چاپ:	اول ۱۴۰۰
حروفچینی و صفحه آرایی:	www.irantypist.com
طراح و گرافیکست:	www.irantypist.com
شابک:	۹۷۸-۶۲۳-۰۰۸۱۶-۰۷-۲
شمارگان:	۱۰۰۰
مرکز خرید آنلاین:	www.arshadan.com
مرکز بخش و توزیع:	www.arshadan.net
قیمت:	۰۳۱۴۶۳۵۵ ۱۲۰۰۰ تومان

به نام ایزد دانا که آغاز و انجام از آن اوست

هرگز دل من ز علم محروم نشد کم ماند زاسرار که مفهوم نشد
اکنون که به چشم عقل در می نگرم معلوم شد که هیچ معلوم نشد

ای دانای بی همتا، ای بخشنده ایی که ناخواسته عطا فرمایی و هر نیازمندی را به عدالت
بی نیاز گردانی، مگر اینکه نالایق باشد و آن عنایت را به بازگونه از دست دهد. در عرصه
پیشرفت تکنولوژی در هزاره سوم، هنوز نیاز بر مطالعه کتاب در کنار استفاده از منابع
کامپیوتری و اینترنت احساس می شود. از این بابت خوشحالیم که می توانیم در جهت اعتلای
علم، دانش و فرهنگ کشور قدمی هر چند کوچک برداریم.

و من الله التوفیق

دکتر شمس الدین یوسفیان

مدیر مسئول انتشارات ارشدان

فصل ۱. کیفیت خدمت و کیفیت تجربه.....	۲۱
۱-۱. مقدمه.....	۲۲
۲-۱. کیفیت خدمت.....	۲۴
۱-۲-۱. عوامل مؤثر بر کیفیت خدمت.....	۲۵
۳-۱. کیفیت تجربه.....	۲۶
۱-۳-۱. عوامل مؤثر بر کیفیت تجربه.....	۲۷
۱-۱-۳-۱. تأثیر عوامل انسانی.....	۲۸
۲-۱-۳-۱. تأثیر عوامل سیستمی.....	۲۸
۳-۱-۳-۱. تأثیر عوامل زمینه‌ای.....	۲۹
۴-۱. رابطه بین عملکرد شبکه، کیفیت خدمت و کیفیت تجربه.....	۳۰
۵-۱. دیدگاه‌های مدیریت کیفیت خدمات.....	۳۱
۶-۱. دسته‌بندی شاخص‌های کیفیت خدمت.....	۳۳
۱-۶-۱. شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات غیر شبکه‌ای.....	۳۶
۲-۶-۱. شاخص‌های کلیدی کیفیت خدمات شبکه‌ای.....	۳۶
۱-۲-۶-۱. شاخص‌های کلیدی کیفیت و کارایی مبتنی بر خدمت و فناوری.....	۳۶
۲-۲-۶-۱. شاخص‌های کلیدی کیفیت و کارایی مستقل از خدمت و فناوری.....	۳۷
۷-۱. استخراج شاخص‌های کیفیت خدمت.....	۳۷
۸-۱. نمونه شاخص‌های کیفیت خدمت.....	۳۷
۱-۸-۱. شاخص‌های کیفیت خدمات مشترک زیبایی.....	۳۷
۱-۸-۱. خدمات داده‌ای.....	۳۸

۳۸.....	۲-۱-۸-۱. خدمت مکالمه.....
۳۹.....	۳-۱-۸-۱. خدمت پیامک.....
۳۹.....	۲-۸-۱. شاخص‌های کیفیت خدمات بین دو ارائه‌دهنده خدمت.....
۳۹.....	۱-۲-۸-۱. خدمت اتصال متقابل در شبکه TDM.....
۴۰.....	۲-۲-۸-۱. خدمت رومینگ.....
۴۰.....	۳-۲-۸-۱. خدمت بیت استریم.....
۴۱.....	۴-۲-۸-۱. خدمت انتقال مبتنی بر IP.....
۴۱.....	۳-۸-۱. شاخص‌های پشتیبانی از مشتری.....
۴۵.....	۹-۱. مراجع بین‌المللی پر استناد در زمینه شاخص‌های کیفیت خدمت.....
۴۷.....	۱۰-۱. جمع‌بندی.....
۴۹.....	فصل ۲. تنظیم‌گری کیفیت خدمات.....
۵۰.....	۱-۲. مقدمه.....
۵۱.....	۲-۲. تنظیم‌گران حوزه مخابرات.....
۵۳.....	۳-۲. نسل‌های تنظیم‌گری حوزه مخابرات.....
۵۵.....	۴-۲. معیار سطح‌بندی نهادهای تنظیم‌گر حوزه مخابرات.....
۶۱.....	۵-۲. تنظیم‌گری حوزه مخابرات در ایران.....
۶۱.....	۱-۵-۲. سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ایران.....
۶۱.....	۲-۵-۲. کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.....
۶۲.....	۶-۲. نقش نهاد تنظیم‌گر در تنظیم‌گری کیفیت خدمت.....
۶۶.....	۷-۲. چارچوب تنظیم‌گری کیفیت خدمت.....
۶۹.....	۸-۲. فعالیت‌های مرتبط با تنظیم‌گری کیفیت خدمت.....

۶۹	۱-۸-۲. تعیین شاخص‌های کیفیت خدمت.....
۷۰	۲-۸-۲. تعیین مقادیر هدف.....
۷۱	۳-۸-۲. اندازه‌گیری.....
۷۳	۴-۸-۲. بازرسی و حسابرسی.....
۷۴	۵-۸-۲. انتشار نتایج.....
۷۴	۶-۸-۲. اطمینان از برآورده شدن اهداف کیفیت خدمت.....
۷۵	۹-۲. جمع‌بندی.....
۷۷	فصل ۳. توافق‌نامه سطح خدمت
۷۸	۱-۳. مقدمه.....
۷۸	۲-۳. توافق‌نامه سطح خدمت.....
۸۰	۳-۳. چرخه عمر خدمت.....
۸۱	۱-۳-۳. مرحله توسعه خدمت/محصول.....
۸۲	۲-۳-۳. مرحله مذاکرات و فروش.....
۸۳	۳-۳-۳. مرحله پیاده‌سازی.....
۸۳	۴-۳-۳. مرحله اجرا.....
۸۳	۵-۳-۳. مرحله برآورد و ارزیابی.....
۸۴	۶-۳-۳. مرحله از رده خارج کردن.....
۸۴	۴-۳. مزایای تنظیم توافق‌نامه سطح خدمت.....
۸۷	۵-۳. ضرورت تنظیم توافق‌نامه سطح خدمت.....
۸۷	۶-۳. توافق‌نامه سطح خدمت در یک محیط با چند ارائه‌دهنده خدمت.....
۹۰	۷-۳. ساختار توافق‌نامه سطح خدمت.....

۱-۷-۳	۹۰		ساختر توافق نامه سطح خدمت از دیدگاه استاندارد FTSI
۲-۷-۳	۹۶		ساختر توافق نامه سطح خدمت از دیدگاه استاندارد ITU
۳-۷-۳	۹۸		ساختر توافق نامه سطح خدمت از دیدگاه ITIL
۴-۷-۳	۱۰۰		ساختر توافق نامه سطح خدمت از دیدگاه TMForum
۸-۳	۱۰۲		مفاد مندرج در الگوی توافق نامه سطح خدمت
۹-۳	۱۱۰		غیرالگیری شاخص های کیفیت خدمت جهت درج در توافق نامه سطح خدمات
۱۰-۳	۱۱۱		جمع بندی
فصل ۴	۱۱۳		مدیریت توافق نامه سطح خدمت
۱-۴	۱۱۴		مقدمه
۲-۴	۱۱۴		مدیریت سطح خدمت
۳-۴	۱۱۶		مراحل مدیریت سطح خدمت
۱-۳-۴	۱۱۶		اندازه گیری شاخص ها و پایش نتایج فعالیت خدمت
۲-۳-۴	۱۲۰		بررسی و تحلیل نتایج اندازه گیری
۳-۳-۴	۱۲۰		تصحیح فرآیندها
۴-۳-۴	۱۲۱		هدایت و تداوم خدمت
۵-۳-۴	۱۲۱		گزارش دهی به مشتری
۴-۴	۱۲۳		به روز رسانی توافق نامه سطح خدمت
۱-۴-۴	۱۲۴		در سطح مشتری
۲-۴-۴	۱۲۴		در سطح ارائه دهنده خدمت
۵-۴	۱۲۵		جایگاه مدیریت توافق نامه سطح خدمت از دیدگاه استاندارد
۱-۵-۴	۱۲۷		بخش عملیات از مدل eTOM