



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: IFC301_2

Código: IFC301_2

NIVEL: 2



Actualización (software): Lanzamiento o instalación de una nueva versión de un software que incluye más y mejores funcionalidades y/o soluciona fallos de la versión precedente.

Conmutación telefónica: Interconexión necesaria a la hora de establecer una comunicación entre dos aparatos telefónicos. Están formadas por los equipos de conmutación, que aportan la lógica para el establecimiento de diferentes comunicaciones entre los diferentes abonados a cualquier servicio de telefonía.

Contingencia: Suceso que puede ocurrir o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

Herramienta ofimática: Aplicación informática que se usa en labores de oficina con el fin de perfeccionar, optimizar, mejorar el trabajo y operaciones relacionados.

Interfaz: Conexión física y funcional que se establece entre dos aparatos, programas, dispositivos o sistemas que funcionan independientemente uno del otro o entre persona y máquina (interfaz de usuario).

Mantenimiento preventivo: Mantenimiento efectuado con el objeto de reducir la probabilidad de un fallo o avería de un bien (maquinaria, equipos o instalaciones) o la degradación de un servicio prestado (Norma X 60 010 de AFNOR).

PBX: ("Private Branch Exchange"). Red telefónica privada utilizada dentro de una empresa. Los usuarios de un sistema telefónico PBX puede comunicarse de forma interna (dentro de la empresa) y externa (con el resto del mundo), usando diferentes canales de comunicación como voz sobre IP, ISDN o analógico. Una PBX también le permite tener más teléfonos que las líneas telefónicas fijas (PSTN) que al mismo tiempo permite llamadas gratuitas entre usuarios. Además, proporciona funcionalidades como transferir llamadas, buzón de voz, grabación de llamadas, menús de voz interactivos (IVRs) y colas de llamada.

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.

SLA: (Service-Level Agreement. En español, acuerdo de nivel de servicio -ANS-). Contrato entre un proveedor de servicio y sus clientes que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que se está obligado a cumplir. Estos estándares afectan a parámetros tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

Trazabilidad: Conjunto de procedimientos que permiten seguir la evolución de un proceso en cada una de sus etapas.