

# Suivi de la qualité (QoS/QoE) par le régulateur

Domaine(s) : **Marché et réglementation**

Niveau(x) : **Découverte**

Durée : **4 jours**

Public(s) : **Tout public**

Référence : **MR320**

Fiche valable au 29/10/2024

## NOS TARIFS

### Inter entreprises :

620 € H.T. par jour et par personne

### Intra entreprise en présentiel :

2 225 € H.T. par jour de formation, groupe de 8 personnes maximum

### Intra entreprise à distance :

2 225 € H.T. par jour de formation, groupe de 6 personnes maximum

### Cours particulier :

1200 € H.T. (1 personne) par jour, dans nos locaux en région parisienne ou à distance  
Frais de déplacement du formateur en supplément pour toute action de formation réalisée hors Paris et petite couronne.

## Objectifs

Cette formation a pour but de transmettre des connaissances et compétences nécessaires en matière de QoS/QoE.

A l'issue de la formation, les bénéficiaires seront capables de :

- Présenter les concepts fondamentaux de QoS/QoE permettant de définir les obligations des opérateurs envers les consommateurs
- Etablir et mettre en œuvre des protocoles visant à déterminer la QoS/QoE
- Vérifier le respect des obligations des opérateurs
- Surveiller la qualité de service (QoS) et la qualité d'expérience (QoE)
- Anticiper les changements technologiques susceptibles d'impacter la notion de QoS/QoE d'après les besoins des consommateurs et les capacités des technologies futures
- Mettre en place une stratégie de régulation par la donnée

## Programme

### RÔLE DU RÉGULATEUR, RÉGLEMENTATION ET NORMALISATION

- Définition des obligations des opérateurs
- Sélection des indicateurs de performance (KPI) et seuils de qualité (normes internationales)
- Key Regulatory Indicators (KRI)
- Normes internationales
- Importance de la conformité aux standards

### LES CONCEPTS DE BASE DE QOS/QOE

- Accessibilité, couverture
- QoS (qualité de service) : Voix et Data
- QoE (qualité d'expérience)

### LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE QOS/QOE (VOIX ET DATA)

- Rôle du régulateur
- Obligations des opérateurs : critères de choix des indicateurs de performances (KPI) et seuils de qualité requis

### PROTOCOLES, MÉTHODOLOGIE DE MESURES ET ÉVALUATION DES PERFORMANCES

- Méthodologie de mesure : couverture et qualité de service
- Réseaux fixes et mobiles, types de services (voix, SMS, data...)
- Vérification des obligations de couverture
- Evaluations récurrentes et comparatives
- Collecte et analyse des compteurs OMC-R

### CHOIX DES ÉQUIPEMENTS

- Spécifications techniques
- Capacité de mesure en vision client
- Compatibilité avec les protocoles définis
- Fiabilité et stabilité

## STRATÉGIE DE RÉGULATION PAR LA DONNÉE

- Création et animation d'un écosystème de régulation par la donnée : définition des objectifs, participation des utilisateurs
- Réglementation : code de conduite, kit de régulation
- Crowdsourcing : atouts et limite de la production par les pairs
- Complémentarité du crowdsourcing avec les mesures "drive-test"
- Usages possibles des données issues du crowdsourcing

## COLLECTE ET ANALYSE DES DONNÉES

- Cartes de couverture des opérateurs
- Campagnes de mesure du régulateur
- Méthodologie d'analyse et d'interprétation des résultats

## INTERACTIONS AVEC LES CONSOMMATEURS

- Engagement : information et interactions
- Rapports de campagne et communiqués de presse
- Plateformes de visualisation de la QoS/QoE
- Protection des consommateurs

## Méthode

Les exposés théoriques sont illustrés par des cas pratiques à réaliser et des analyses de retours d'expériences sur les pratiques actuelles.

Le support de formation est fourni au début de la session (PDF).

## Modalités d'évaluation

L'atteinte des objectifs est contrôlée, tout au long de la formation, par des jeux de questions-réponses et des discussions permettant d'intégrer les notions de base et de les manipuler en groupe.

Des quizz ludiques à différentes étapes de la formation apportent à chacun la vision de son avancement et sont des occasions d'approfondir certains points.

## Personnes concernées, prérequis

Cette formation est plus particulièrement destinée à des membres du Conseil ou du personnel de direction d'autorités de Régulation, à des cadres au sein de Gouvernements, à des responsables d'opérateurs télécoms, et des directeurs d'entreprises amenés à interagir avec le secteur des communications électroniques, notamment en Afrique.

Cette formation requiert une connaissance de base du domaine. Il peut s'agir d'un apprentissage général acquis par la pratique ou d'une connaissance plus théorique qui doit être approfondie.

Les conditions générales de vente associées à cette formation sont disponibles sur le site [www.cogicom.com](http://www.cogicom.com)