



CAMBIOS ESTÁNDAR DE PBX ADMINISTRADA

EDWIN ENRIQUE TORRES GUTIERRES
PRIMERA VERSION
2014

CONTENIDO

CONTENIDO	2
1.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN TELÉFONO FÍSICO (HARDPHONE)	4
2.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN TELÉFONO IP (SOFTPHONE)	9
3.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DE EXTENSIÓN 13	
4.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: ASOCIACIÓN DE EXTENSIÓN	17
5.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: HABILITAR PERMISOS DE LLAMADA	21
6.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CÓDIGO DE SALIDA DE LLAMADAS (FORCED AUTHORIZATION CODES-FAC)	25
7.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: DESVIÓ DE LLAMADA	29
8.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DE BUZÓN DE VOZ CUE (CISCO UNITY EXPRESS)	35
9.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DE BUZÓN DE VOZ (CISCO UNITY CONNECTION ADMINISTRATION).....	39
10.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: REINICIO DEL BUZÓN DE VOZ CISCO UNITY EXPRESS Y CISCO UNITY CONNECTION	43
11.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: DIRECTORIO CORPORATIVO	47
12.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: TARIFICADOR (PCSISTEL HOSTING).....	51
13.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: GRUPO DE CAPTURA	55
14.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: TRANSLATION PATTERN 60	

15.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: ADICIÓN DE BOTONERA - SPEED DIAL (SD)	64
16.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: GRUPO DE LÍNEA	69
17.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: ROUTE PATTERN.....	74
18.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CALLING SEARCH SPACE (CSS).....	78
19.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CAMBIO DE NOMBRE ...	82
20.CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: MUSIC ON HOLD (MOH)	87

1. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN TELÉFONO FÍSICO (HARDPHONE)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Crear el registro del dispositivo físico con la dirección MAC del teléfono, suministrada en la solicitud de cambio enviada por el cliente, para el procesamiento y administración de servicios de telefonía administrada.

OBJETIVO

Mediante el registro en la plataforma Cisco Unified CM Administración (Call Manager), poder ejecutar la configuración requerida en la solicitud del cambio, así mismo permitir la asociación del dispositivo con la extensión para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, enlace, serial del teléfono, protocolo, nombre y descripción del dispositivo. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Hardphone en mal estado.
- Dirección MAC incorrecta.
- Código del servicio incorrecto.
- Referencia y/o serial del dispositivo incorrecto.
- Saturación del servicio por mal uso del recurso.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado, sin recurrir a tiempos de aprobación normales optimizando los tiempos de creación de extensión en la plataforma Cisco Call Manager, al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa, la creación del dispositivo, con su respectiva configuración: Nombre (Opcional), Serial o Modelo del teléfono, Código del servicio y Dirección Mac del teléfono.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: CREACIÓN TELÉFONO FÍSICO (HARDPHONE)

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración y creación de una nueva.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.



En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CREACIÓN DE UN TELÉFONO (HARDPHONE)

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, previa a la creación del teléfono en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la dirección MAC del teléfono no se encuentre creada, de ser así debe estar asociada al código del servicio del cambio enviado por el cliente.
2. Elegir el modelo del teléfono al cual se le va asociar la dirección MAC y el tipo de protocolo a usar.
3. Completar el formato de la configuración del teléfono (Phone Configuration).
4. Revisar que la configuración quede en orden para la asociación de la extensión.
5. Se guarda y se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
6. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

2. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN TELÉFONO IP (SOFTPHONE)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Crear el registro del dispositivo con la dirección MAC del equipo donde se encuentra instalado el softphone, suministrada en la solicitud de cambio enviada por el cliente, para el procesamiento y administración de servicios de telefonía administrada.

OBJETIVO

Mediante el registro en la plataforma Cisco Unified CM Administración (Call Manager) poder ejecutar la configuración requerida en la solicitud del cambio, así mismo permitir la asociación del dispositivo con la extensión para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, enlace, protocolo, nombre y descripción del teléfono IP. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargado para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Dirección MAC incorrecta.
- Código del servicio incorrecto.
- Saturación del servicio por mal uso del recurso.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado, sin recurrir a tiempos de aprobación normales optimizando los tiempos de creación en la plataforma Cisco Call Manager al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa, la creación del dispositivo, con su respectiva configuración: Nombre (Opcional), Código del servicio y Dirección Mac del equipo donde está instalado el software del teléfono IP.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: CREACIÓN TELÉFONO IP (SOFTPHONE)

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en el equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración y creación de una nueva.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.



LISTA DE CHEQUEO PARA LA CREACIÓN DE UN TELÉFONO (SOFTPHONE)

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, previa a la creación del teléfono IP en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la dirección MAC del teléfono IP no se encuentre creada, de ser así debe estar asociada al código del servicio del cambio enviado por el cliente.
2. Elegir el protocolo al cual se le va asociar la dirección MAC.
3. Completar el formato de la configuración del teléfono (Phone Configuration).
4. Revisar que la configuración quede en orden para la asociación de la extensión.
5. Se guarda y se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
6. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

3. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DE EXTENSIÓN

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Crear el registro del número de extensión suministrado en la solicitud de cambio enviada por el cliente, para el procesamiento y administración de servicios de telefonía administrada.

OBJETIVO

Mediante la creación de la extensión en la plataforma Cisco Unified CM Administración (Call Manager), poder ejecutar la configuración requerida en la solicitud de cambio, así mismo permitir la asociación de la extensión con el dispositivo configurado Hardphone o Softphone para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, enlace, nombre, permisos de llamada, grupo de captura y grupo de salto. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Habilitación incorrecta de permisos de llamada.
- Código del servicio incorrecto.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado, sin recurrir a tiempos de aprobación normales optimizando los tiempos de creación de las extensiones en la plataforma Cisco Call Manager al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa, la creación de la extensión, con su respectiva configuración: Numero de extensión, Nombre del usuario de la extensión, Código del servicio y Dirección Mac del Hardphone o Softphone.

La gestión y ejecución del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo. No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DE EXTENSIÓN

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en el equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración y creación de una nueva.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CREACIÓN DE EXTENSIÓN

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, previa a la creación de la extensión en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que el número de la extensión no se encuentre creada, de ser así debe estar asociada al código del servicio del cambio enviado por el cliente.
2. Asignarle el nombre del usuario.
3. Completar el formato de la configuración de la extensión con los respectivos permisos de llamada (Directory Number Configuration).
4. Revisar que la configuración quede en orden para la asociación de la extensión con el Hardphone o Softphone.
5. Se guarda y se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
6. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

4. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: ASOCIACIÓN DE EXTENSIÓN

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Consiste en relacionar la configuración del Hardphone o Softphone con la configuración de la extensión, para el procesamiento y administración del servicio de telefonía administrada.

OBJETIVO

Permitir la asociación de la configuración del Hardphone o Softphone dentro de la plataforma Cisco Unified CM Administración (Call Manager), con la configuración de la extensión para la operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, enlace, serial del teléfono, protocolo, nombre, usuario, descripción del dispositivo (MAC) y permisos de llamada. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Hardphone en mal estado.
- Dirección MAC incorrecta.
- Código del servicio incorrecto.
- Habilitación incorrecta de permisos de llamada.
- Referencia y/o serial del dispositivo incorrecto.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado, sin recurrir a tiempos de aprobación normales optimizando los tiempos de asociación de las extensiones en la plataforma Cisco Call Manager al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Revisión del registro y correcta configuración de la extensión y del dispositivo Hardphone o Softphone planteada en el cambio, Código del servicio, Nombre del usuario, Dirección Mac del teléfono etc.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso a la plataforma Call Manager.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, contenga la extensión y la dirección MAC del cambio enviado.
Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-10 Min	CONFIGURACIÓN: ASOCIACIÓN DE EXTENSIÓN

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Baja.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Des asociación de la extensión y dirección MAC.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpeta pública\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.



LISTA DE CHEQUEO PARA LA ASOCIACIÓN DE ASOCIACIÓN DE EXTENSIÓN

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, después a la creación de la extensión y del teléfono (Hardphone-Softphone) en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la dirección MAC corresponda al teléfono según el cambio enviado por el cliente.
2. Verificar que el número de extensión corresponda al teléfono según el cambio enviado por el cliente.
3. Verificar que en la configuración del teléfono (Asociación Information), quede marcada la extensión.
4. Guardar y crear Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informe al cliente vía email el cambio realizado.

5. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: HABILITAR PERMISOS DE LLAMADA

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Habilitar o deshabilitar la salida de llamadas locales, celulares, nacionales e internacionales, con código o sin código de autorización de salida de llamada FAC.

OBJETIVO

Permitir que el usuario pueda realizar llamadas a todo destino mediante el servicio de PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración de los teléfonos en la plataforma Cisco Call Manager.
- Habilitación incorrecta de permisos de llamada.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado, sin recurrir a tiempos de aprobación normales optimizando los tiempos de ejecución a la hora de realizar la habilitación

de permisos al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa, la extensión, el código del enlace y el permiso requiere habilitar o deshabilitar del teléfono.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-10 Min	CONFIGURACIÓN: HABILITAR PERMISOS DE LLAMADA

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.

- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Deshabilitar el permiso y habilitarlo de nuevo.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA HABILITAR LOS PERMISOS DE LLAMADA

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la extensión y el código del servicio del cambio enviado por el cliente se encuentre registrado en la plataforma Call Manager.
2. Verificar que el permiso de llamada corresponda al cambio enviado por el cliente, en caso que se requiera código de llamada, dirigirse a la pestaña Forced Authorization Codes (FAC) y asignarle uno.
3. Se guarda el cambio en la configuración de la extensión.
4. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

6. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CÓDIGO DE SALIDA DE LLAMADAS (FORCED AUTHORIZATION CODES-FAC)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Son códigos que permiten regular el tipo de llamada que realiza el usuario, ya que obliga a la introducción de un código de autorización que es validado antes de que establecer la llamada.

OBJETIVO

Permitir que el usuario pueda establecer la llamada mediante la digitación del código.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO.

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en la plataforma Call Manager.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración de los teléfonos en la plataforma Cisco Call Manager.
- Habilitación incorrecta de permisos de llamada.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado, sin recurrir a tiempos de aprobación normales optimizando los tiempos ejecución a la hora de realizar la habilitación de permisos con permisos al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa la extensión, el código del enlace y el permiso requiere habilitar o deshabilitar del teléfono y el código de autorización de llamada (FAC).

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-10 Min	CONFIGURACIÓN: CÓDIGO DE SALIDA DE LLAMADAS (FAC)

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Media.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Cambiar el código de autorización por uno nuevo.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.



LISTA DE CHEQUEO PARA LA HABILITACIÓN DEL CÓDIGO DE SALIDA DE LLAMADAS (FORCED AUTHORIZATION CODES-FAC)

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la extensión y el código del servicio del cambio enviado por el cliente se encuentre registrado en la plataforma Call Manager.
2. El permiso debe corresponde al cambio enviado y requiera código de llamada Forced Authorization Codes (FAC).
3. Se guarda el cambio en la configuración de la extensión.
4. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

7. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: DESVÍO DE LLAMADA

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Consiste en encaminar todas las llamadas entrantes de una línea telefónica que no sean contestadas, a una extensión, celular o línea fija.

Para realizar correctamente la configuración del desvío de llamadas es necesario tener en cuenta los siguientes cambios de selección:

Tabla 1. Campos de selección para el desvío de llamadas.

Forward All.	Es el desvío de todas las llamadas que se reciban en la extensión.
Forward Busy Internal.	Es el desvío de la extensión cuando se encuentra ocupada con otra extensión.
Forward Busy External.	Es el desvío de la extensión cuando se encuentra ocupada con un número externo.
Forward No Answer Internal.	Es el desvío de la extensión cuando no se tiene respuesta desde otra extensión interna.
Forward No Answer External.	Es el desvío de la extensión cuando no se tiene respuesta desde un número externo.
Forward Unregistered Internal and External.	Es el desvío de la extensión cuando no se encuentra registrada la extensión.
Calling Search Space.	Se ajustan los permisos de acuerdo a la solicitud del cliente.
No Answer Ring Duration (seconds).	Tiempo que dura timbrando una llamada antes de ser desviada.

Algunas de las solicitudes generadas por el cliente requieren un determinado número de timbres antes de realizar el desvío, para responder al requerimiento del usuario es necesario determinar el tiempo en segundos, por estándar un timbre representa 4 segundos como se muestra a continuación:

Tabla 2. Tabla de segundos para números de timbres.

Nº de timbres	Segundos
1	4
2	8
3	12
4	16
5	20

OBJETIVO

Recibir todas las llamadas entrantes de una línea telefónica de tal manera que el cliente no pierda ninguna llamada, en caso de ausencia o indisponibilidad. Mediante la configuración en plataforma Cisco Call Manager para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, numero de extensión a desviar o número hacia donde se requiere el desvío. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal encargado para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración de los teléfonos en la plataforma Cisco Call Manager.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio en cuanto a los tiempos ejecución a la hora de realizar la habilitación de los desvíos de llamada, al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa la extensión a desviar y hacia donde requiere el desvío.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-10 Min	CONFIGURACIÓN: DESVIÓ DE LLAMADA

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Deshabilitar los campos de selección para el desvío de llamada, guardar y habilitar nuevamente.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).



NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA EL DESVIÓ DE LLAMADA

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la extensión este registrada en el aplicativo Call Manager.
2. Verificar hacia donde se requiere el desvío, según la solicitud de cambio enviada por el cliente.
3. Seleccionar los correspondientes campos de desvío de llamada ubicados en Call Forward and Call Pick Up Settings.
4. Se guarda el cambio en la configuración de la extensión.
5. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
6. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

8. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DE BUZÓN DE VOZ CUE (CISCO UNITY EXPRESS)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Crear el registro de la extensión en el Cisco Unity Express (CUE) para el procesamiento y administración del buzón de voz.

OBJETIVO

Mediante la creación del buzón de voz en la plataforma poder ejecutar la configuración requerida en la solicitud de cambio así mismo permitir la asociación de la extensión en el Call Manager con el aplicativo Cisco Unity Express, para la correcta operatividad del servicio de PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, extensión, usuario y enlace. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Número de la extensión incorrecto.
- Código del servicio incorrecto.
- Mala configuración de la extensión en la plataforma CUE.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio en cuanto a los tiempos de creación y registro de una extensión en el Cisco Unity Express, al no pasar por el proceso completo actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde solicita la creación del buzón de voz con su respectiva configuración: Numero de extensión, Nombre del usuario de la extensión, Código del servicio.

La gestión y ejecución del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Unity Express, corresponda con los datos de la extensión en el Cisco Call Manager y el correo enviado por el cliente.

La creación de buzones para este tipo de plataforma es limitada, es decir que si en algún momento la aplicación no permite la creación de más buzones es porque la cantidad de buzones permitida se encuentra al límite y para ello se debe gestionar el caso al NOC de soporte corporativo.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DEL BUZÓN DE VOZ CUE

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en el equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Unity Epress.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración de usuario y creación de un nuevo buzón.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la Orden de trabajo, con un tiempo no superior a 48 horas.



LISTA DE CHEQUEO PARA LA CREACIÓN DEL BUZÓN DE VOZ CUE (CISCO UNITY EXPRESS)

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la creación del buzón en el Cisco Unity Express.

1. Verificar que el número de la extensión y el enlace no se encuentren creados en la plataforma CUE de ser así, se debe editar y configurar de nuevo.
2. Completar el formato de la configuración para el buzón de voz.
3. Revisar que los datos ingresados quede en orden para la asociación de la extensión del aplicativo CUE con el CM.
4. Se guarda y se crea Orden de Trabajo con respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

9. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DE BUZÓN DE VOZ (CISCO UNITY CONNECTION ADMINISTRATION)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Crear el registro de la extensión en el Cisco Unity Connection Administration para el procesamiento y administración del buzón de voz.

OBJETIVO

Mediante la creación del buzón de voz en la plataforma poder ejecutar la configuración requerida en la solicitud de cambio, así mismo permitir la asociación de la extensión en el Call Manager con el aplicativo Cisco Unity Connection para la correcta operatividad del servicio de PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, extensión, usuario y enlace. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Número de la extensión incorrecto.
- Código del servicio incorrecto.
- Mala configuración de la extensión en la plataforma Cisco Unity Connection.

NECESIDAD

Brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado en cuanto a los tiempos de ejecución del cambio, creación y registro de una extensión en el Cisco Unity Connection, al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde solicita la creación del buzón de voz con su respectiva configuración: Numero de extensión, Nombre del usuario de la extensión, Código del servicio.

La gestión y ejecución del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Unity Connection, corresponda con los datos de la extensión en el Cisco Call Manager y el correo enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-15 Min	CONFIGURACIÓN: CREACIÓN DEL BUZÓN DE VOZ CISCO UNITY CONNECTION

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en el equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Unity Connection.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración de usuario y creación de un nuevo buzón.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la Orden de trabajo, con un tiempo no superior a 48 horas.



LISTA DE CHEQUEO PARA LA CREACIÓN DEL BUZÓN DE VOZ (CISCO UNITY CONNECTION ADMINISTRATION)

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la creación del buzón en el Cisco Unity Connection.

1. Verificar que el número de la extensión y el enlace no se encuentren creados en las plataformas CUE y Cisco Unity Connection, de ser así, se debe editar y configurar de nuevo.
2. Completar el formato de la configuración para el buzón de voz.
3. Revisar que los datos ingresados quede en orden para la asociación de la extensión del aplicativo CUE o Cisco Unity Connection con el Call Manager.
4. Se guarda y se crea Orden de Trabajo con su respetiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

10. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: REINICIO DEL BUZÓN DE VOZ CISCO UNITY EXPRESS Y CISCO UNITY CONNECTION

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Consiste en reiniciar la clave que trae por defecto el buzón de voz y asignar una nueva o la que el cliente desee, en la solicitud de cambio enviada por el cliente.

OBJETIVO

Realizar el cambio de clave que trae la configuración inicial del buzón de voz Cisco Unity Express o Cisco Unity Connection y ejecutar la configuración requerida en la solicitud de cambio. Así mismo brindarle al cliente el acceso al buzón de mensajes desde su PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, extensión y enlace. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Número de la extensión incorrecto.
- Código del servicio incorrecto.
- Mala configuración de la extensión en las plataformas CUE y Cisco Unity Connection.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde solicita la creación del buzón de voz con su respectiva configuración: Numero de extensión, Nombre del usuario de la extensión, Código del servicio.

La gestión y ejecución del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo. No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma CUE o Cisco Unity Connection., corresponda con los datos de la extensión en el Cisco Call Manager y el correo enviado por el cliente.

La creación de buzones para este tipo de plataforma es limitada, es decir que si en algún momento la aplicación no permite la creación de más buzones es porque la cantidad de buzones permitida se encuentra al límite y para ello se debe gestionar el caso al NOC de soporte corporativo.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: REINICIO DEL BUZÓN DE VOZ CUE Y CISCO UNITY CONNECTION

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

- **Riesgo: Mala configuración en el equipo**
- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma CUE o Cisco Unity Connection según corresponda el caso.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Asignación de una nueva clave. En el caso que se solicite una clave y esta tenga problemas se debe asignar 3 nuevas claves con el fin de configurar la solicitada.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la Orden de trabajo, con un tiempo no superior a 48 horas.



LISTA DE CHEQUEO PARA EL REINICIO DEL BUZÓN DE VOZ CUE (CISCO UNITY EXPRESS Y CISCO UNITY CONNECTION)

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la creación del buzón en el Cisco Unity Express o Cisco Unity Connection.

1. Verificar que el número de la extensión y el enlace se encuentren creados en las plataformas CUE o Cisco Unity , de no ser así, de debe realizar el cambio estándar: Creación del Buzón de Voz (Cisco Unity Express -Cisco Unity Connection Administration).
2. Revisar que la clave ingresada corresponda a la solicitud de cambio del cliente.
3. Se guarda y se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
4. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

11. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: DIRECTORIO CORPORATIVO

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Consiste en crear el registro del usuario y el número de extensión suministrado en la solicitud de cambio enviada por el cliente, para el procesamiento y administración de servicios de telefonía administrada.

OBJETIVO

Registrar la extensión y el usuario en el Sistema de Aprovisionamiento de Usuarios del datacenter, con el fin de ejecutar la configuración requerida en la solicitud de cambio, para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, nombre y extensión. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Número de la extensión incorrecto.
- Nombre del usuario incorrecto.
- Usuario registrado con otra extensión y viceversa.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa, la creación del usuario y extensión en el directorio corporativo: Numero de extensión y Nombre del usuario de la extensión.

La gestión y ejecución del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en el directorio, corresponda al cambio enviado por el cliente.
Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-10 Min	CONFIGURACIÓN: DIRECTORIO CORPORATIVO

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en el equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en el Sistema de Aprovisionamiento de Usuarios.
- **Probabilidad:** Baja.

- **Impacto:** Bajo.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración y creación de una nueva.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.



LISTA DE CHEQUEO PARA CAMBIOS EN EL DIRECTORIO CORPORATIVO

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la creación del registro en el Sistema de Aprovisionamiento de Usuarios.

1. Verificar que el nombre del usuario no se encuentre creado, de ser así, se debe borrar y configurar según la solicitud de cambio enviada por el cliente.
2. Completar el formato en la pestaña creación de usuario. Usuario, Extensión y Empresa.
3. Se guarda y se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
4. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

12. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: TARIFICADOR (PCSISTEL HOSTING)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Consiste en crear el registro del usuario, número de extensión y código del servicio suministrado en la solicitud de cambio enviada por el cliente en el tarificador corporativo, para el procesamiento y administración de servicios de telefonía administrada.

OBJETIVO

Registrar la extensión, usuario y servicio en la plataforma Pcsistel Hosting, con el fin de ejecutar la configuración requerida en la solicitud de cambio, para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, nombre y extensión. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Número de la extensión incorrecto.
- Nombre del usuario incorrecto.
- Usuario registrado con otra extensión y viceversa.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa, la creación del usuario y extensión en el directorio corporativo: Numero de extensión, Nombre del usuario de la extensión y Código del servicio.

La gestión y ejecución del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en el directorio, corresponda al cambio enviado por el cliente.
Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-10 Min	CONFIGURACIÓN: TARIFICADOR

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en el equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Pcsistel Hosting.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración y creación de una nueva.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA CAMBIOS EN EL TARIFICADOR (PCSISTEL HOSTING)

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la creación del registro en la plataforma Pcsistel Hosting.

1. Verificar que el nombre del usuario no se encuentre creado, de ser así, se debe borrar y configurar según la solicitud de cambio enviada por el cliente.
2. Completar el formato en la pestaña creación de usuario. Usuario, Extensión, Servicio y Empresa.
3. Se guarda y se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
4. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

13. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: GRUPO DE CAPTURA

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Es una función que permite configurar un grupo de extensiones, donde cualquiera de sus miembros pueden contestar una llamada que ingrese a dicho conjunto, de esta forma redirecciona la llamada a su propio teléfono.

OBJETIVO

Recibir todas las llamadas entrantes del grupo de captura, de tal forma que el cliente no pierda ninguna llamada, en caso de ausencia o indisponibilidad. Mediante la configuración en plataforma Cisco Call Manager para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, numero de extensión, grupo de captura y código del servicio. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración de los teléfonos en la plataforma Cisco Call Manager.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa la extensión a ingresar al grupo de captura.

La extensión debe estar configurada en la plataforma Cisco Call Manager.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-15 Min	CONFIGURACIÓN: GRUPO DE CAPTURA

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Deshabilitar los campos de selección para el grupo de captura **Call Pickup Group**, guardar y habilitar nuevamente.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).



NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL GRUPO DE CAPTURA

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la extensión este registrada en el aplicativo Call Manager y que este asociada a una dirección MAC.
2. Seleccionar el correspondiente grupo de captura en Call Pick Up Group.
3. Se guarda el cambio en la configuración de la extensión.
4. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

14. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: TRANSLATION PATTERN

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Es una función que permite configurar un patrón de traducción mediante la marcación de dígitos antes de encaminar una llamada a su destino final.

OBJETIVO

Por medio de la marcación del patrón numérico en el dispositivo telefónico, realizar llamadas. Mediante la configuración en plataforma Cisco Call Manager.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, número extensión y número de Direct inward Dialing de siete dígitos. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargado para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración de los teléfonos en la plataforma Cisco Call Manager.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa la extensión a configurar con el Translation Pattern.

La extensión debe estar configurada en la plataforma Cisco Call Manager.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-10 Min	CONFIGURACIÓN: TRANSLATION PATTERN

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.
- **Probabilidad:** Baja.

- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Bajo.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Modificar el patrón de marcación el Translation Pattern.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpeta pública\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.



LISTA DE CHEQUEO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL TRANSLATION PATTERN

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la extensión este registrada en el aplicativo Call Manager y que este asociada a una dirección MAC.
2. Seleccionar el correspondiente Direct inward Dialing en Call Pick Up Group, para su modificación.
3. Se guarda el cambio en la configuración de la extensión modificada.
4. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

15. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: ADICIÓN DE BOTONERA - SPEED DIAL (SD)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN.

Esta función consiste en agregar características de marcado rápido y monitoreo sobre extensiones específicas, las cuales pueden ser marcadas con tan solo un botón que sea configurado.

OBJETIVO

Configurar en el teléfono los números internos y externos a los cuales se va a comunicar el usuario. Mediante las características de marcado rápido y monitoreo configurados en plataforma Cisco Call Manager para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, numero de extensión, grupo de captura y código del servicio. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración de los teléfonos en la plataforma Cisco Call Manager.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa el uso del Speed Dial (SD), de ser así, debe proporcionar el listado de extensiones o números a monitorear.

La extensión debe estar configurada en la plataforma Cisco Call Manager.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-20 Min	CONFIGURACIÓN: ADICIÓN DE BOTONERA - SPEED DIAL (SD)

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Bajo.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desasociar, asociar y modificar los ítems de marcación en **Modify Button Items** e ingresar los números en el orden correcto.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpeta pública\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).



NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL SPEED DIAL (SD)

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que la extensión este registrada en el aplicativo Call Manager y que este asociada a una dirección MAC.
2. Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa el uso del Speed Dial (SD).
3. Listado de extensiones a ingresar en la botonera del teléfono.
4. Se guarda el cambio en la configuración de la extensión.
5. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
6. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

16. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: GRUPO DE LÍNEA

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Esta función permite configurar un grupo de extensiones en orden específico, de tal manera que se pueda distribuir la llamada según el arreglo configurado.

OBJETIVO

Recibir todas las llamadas entrantes según el arreglo u orden de salto, con el fin de que el cliente no pierda ninguna llamada, en caso de ausencia o indisponibilidad. Mediante la configuración en plataforma Cisco Call Manager para la correcta operatividad de la PBX administrada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, numero de extensión, grupo de captura y código del servicio. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración de los teléfonos en la plataforma Cisco Call Manager.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa el número de extensiones a configurar y su respectivo orden.

Las extensiones deben estar configuradas en la plataforma Cisco Call Manager.

Código del servicio, por el cual se realiza la búsqueda de la partición, con la **ruta Call-routing/Route-Hunt/Line group**.

El tiempo de timbre entre extensiones.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Es importante que el algoritmo de distribución de la llamada quede en orden para el salto entre extensiones.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-20 Min	CONFIGURACIÓN: GRUPO DE LÍNEA

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desasociar y asociar de las extensiones incluidas en el formato de usuarios.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.



En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL GRUPO DE LÍNEA

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que el grupo de extensiones estén registradas en el aplicativo Call Manager y que este asociada a una dirección MAC.
2. Seleccionar el orden en el que las extensiones se van a configurar en la plataforma Call Manager.
3. Se guarda el cambio en la configuración del grupo de línea.
4. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

17. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: ROUTE PATTERN

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Es un patrón de ruta que está compuesto por una cadena de dígitos, que tiene como finalidad encaminar las llamadas a una lista de rutas determinadas con el que se puede asociar características de partición, permisos de llamadas y el código de autorización de llamada entre otros.

OBJETIVO

Por medio de la configuración del patrón de ruta en el Cisco Call Manager, crear el registro del archivo interno al cual se le implanta el permiso de llamada y el código de autorización de llamada FAC.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, código del servicio, permiso a crear y código de autorización de llamada (Opcional). Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración en la plataforma Cisco Call Manager.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa el número de extensión a configurar con el respectivo permiso de llamada a crear.

La extensión debe estar configurada en la plataforma Cisco Call Manager.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: ROUTE PATTERN

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Media.
- **Impacto:** Bajo.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Modificar los parámetros en la configuración del Route Pattern.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL ROUTE PATTERN

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que en la solicitud de cambio enviada por el cliente se encuentre: La línea telefónica a enrutar y el número de extensión a la cual se debe enrutar la línea.
2. En la plataforma Call Manager se debe configurar el patrón de ruta.
3. Se guarda el cambio en la configuración de la extensión modificada.
4. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

18. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CALLING SEARCH SPACE (CSS)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Es un espacio de búsqueda, conformado por una lista de particiones que comprenden un conjunto de lógico que determina el tipo de llamada, que realizara el dispositivo telefónico (Hardphone- Softphone).

OBJETIVO

Crear un conjunto lógico de particiones específicas (Route Parttern), que determinan el tipo de llamada.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, código del servicio, particiones a asociar. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargado para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Mala configuración en la plata forma Cisco Call Manager.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de ejecución y respuesta a la solicitud de cambio enviada por el cliente, sin que pase por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa los permisos de llamada que debe tener la partición, para que después se asocie a la extensión.

La extensión debe estar configurada en la plataforma Cisco Call Manager.

La gestión del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: CALLING SEARCH SPACE

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Bajo.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Modificar la configuración del Route Pattern y asisnar correctamente los permisos de llamada.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL CALLING SEARCH SPACE

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la ejecución del cambio en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. Verificar que en la solicitud de cambio enviada por el cliente se encuentre: La extensión y las particiones que debe contener el CSS.
2. Crear o asignar las particiones en el Call Manager, para que sean asociadas a la extensión.
3. Se guarda el cambio en la configuración de la extensión modificada.
4. Se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

19. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: CAMBIO DE NOMBRE

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Consiste en la modificación del nombre en la configuración interna del dispositivo telefónico (Hardphone –Softphone), dicho cambio se debe realizar en cuatro plataformas diferentes: Cisco Call Manager, en el buzón de voz Cisco Unity Express o Cisco Unity Administration dependiendo el caso, Directorio Corporativo y Tarificador.

OBJETIVO

Permitir que el cliente pueda administrar el servicio de telefonía a través de la visualización del número de extensiones y empleados pertenecientes a su empresa en la pantalla del dispositivo telefónico.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, enlace, nombre y extensión. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riesgo se vería reflejada en la experiencia del personal en cargo para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Numero de extensión incorrecto.
- Código del servicio incorrecto.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de respuesta de la solicitud del cambio enviada por el cliente, al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios. Adicionalmente brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado, sin recurrir a tiempos de aprobación normales.

ACTIVIDADES PREVIAS

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa, la modificación de la extensión: Numero de extensión, Código del servicio y el nuevo nombre que a va tener Hardphone o Softphone.

La gestión y ejecución del cambio debe ser realizada por el área de Soporte Corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Cisco Call Manager, corresponda al cambio enviado por el cliente.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTOGRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: CAMBIO DE NOMBRE

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Problemas de fabricante: (Dispositivo telefónico en mal estado)

- **Causa:** Comportamiento anormal del equipo, bloqueo, reinicio, afectación de demás conexiones.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Alto.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de hardware, errores del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Desconexión del teléfono y restablecimiento del equipo a las condiciones iniciales.

Riesgo: Mala configuración en el equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración y creación de una nueva.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpeta pública\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).



NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CREACIÓN DE EXTENSIÓN

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el área de soporte corporativo, durante a la creación de la extensión en el Cisco Unified CM Administración (Call Manager).

1. La solicitud de cambio enviada por el cliente debe contener el nuevo nombre y extensión.
2. Verificar que el número de la extensión se encuentre creado, en las plataformas: Call Manager, Cisco Unity Express o Administration, Directorio y Tarificador.
3. Modificar el nombre en cada una de las plataformas.
4. Se guardan los cambios y se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
5. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.

20. CAMBIO ESTÁNDAR DE CONFIGURACIÓN: MUSIC ON HOLD (MOH)

PERTENECE AL PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIOS ESTANDAR

CLASIFICACIÓN: USO INTERNO

DESCRIPCIÓN

Es un servicio que permite accionar una melodía o mensaje institucional, cuando las llamadas son colocadas en espera por el sistema o por un usuario.

OBJETIVO

Mediante la configuración de la musuca en espera brindar a los usuarios la posibilidad de realizar otras actividades de gestión, mientras se tenga activa la llamada en espera, sin que se pierda la comunicación directa con usuario final.

ALCANCE

La ejecución del cambio aplica para realizar actividades relacionadas con la configuración interna del dispositivo, enlace, nombre y extensión. Contemplando el alcance del cambio inmediato sobre el dispositivo del cliente, sin afectación.

RIESGO

El procedimiento se realiza sin afectación de los servicios que se encuentren operando actualmente en las plataformas.

El nivel de riesgo de afectación al realizar la actividad es bajo, sin embargo, el riesgo sería el mismo de una actividad controlada ya que una incorrecta manipulación de la plataforma afectaría de funcionamiento adecuado del servicio.

La disminución del riego se vería reflejada en la experiencia del personal en cargado para el cambio.

Riesgos que pueden ocasionar un resultado no exitoso:

- Numero de extensión incorrecto.
- Código del servicio incorrecto.
- Formato de compresión incorrecto.
- Tamaño de la grabación superior a 1Mb.

NECESIDAD

Optimizar los tiempos de respuesta de la solicitud del cambio enviada por el cliente, al no pasar por el proceso completo de actividades programadas de Control de Cambios. Adicionalmente brindarle al cliente un mejor servicio de PBX administrado, sin recurrir a tiempos de aprobación normales.

ACTIVIDADES PREVIAS.

Solicitud de cambio por parte del cliente donde informa, la modificación de la música en espera: Numero de extensión, Código del servicio y el archivo del mensaje o melodía.

La gestión y ejecución del cambio debe ser realizada por el NOC de soporte corporativo.

No requiere pruebas previas al cambio.

RECURSOS

Ingeniero encargado de la plataforma debe garantizar:

- Gestionar los permisos de acceso.
- Cumplimiento de los horarios programados.
- Ejecutar la actividad de acuerdo a los parámetros establecidos (resultado exitoso).

Recuso Material: El ingeniero de soporte debe garantizar que la solicitud del cambio este en el área encargada.

Recurso Humano: Asegurar el recurso humano necesario para ejecución de actividad en fecha planeada de ejecución.

Consideraciones: Se debe asegurar que la configuración realizada en la plataforma Router, corresponda al cambio enviado por el cliente.

El formato de la grabación debe ser wav o au.

Tamaño del archivo inferior a 1Mb.

Disponibilidad del personal a la hora de realizar la actividad de cambio.

MINUTO GRAMA

Duración	Descripción
0-30 Min	CONFIGURACIÓN: MUSIC ON HOLD (MOH)

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Mala configuración en el equipo

- **Causa:** Incorrecta configuración en la plataforma Cisco Call Manager.
- **Probabilidad:** Baja.
- **Impacto:** Medio.
- **Medidas de mitigación:** El administrador de la plataforma debe analizar el riesgo de errores de configuración del sistema operativo u otros, asegurar los recursos técnicos para el correcto desarrollo de la actividad.
- **Acciones correctivas:** Eliminación de la configuración y creación de una nueva.

POLÍTICAS DE EJECUCIÓN

Fechas y Horas / tareas de actividades

El horario de ejecución de esta actividad estándar es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, para los días sábado y domingo el solicitante del cambio deberá confirmar con el área de soporte la disponibilidad en la agenda, con el fin de realizar el cambio en días no hábiles.

No se debe ejecutar actividades en fechas de quincena un día antes ni después, días especiales un día antes ni después, o fechas que Control de Cambios notificara de restricción.

En el caso que se solicite agendamiento en la carpeta pública \\Carpetas públicas\\Todas las carpetas públicas\\Colombia\\Operaciones\\Cambios de configuración, con la siguiente descripción: Enlace: Cambio estándar.

Se podrá realizar máximo cinco cambios por OT (Orden de Trabajo).

NOTIFICACIONES

Se informara a través de correo electrónico al cliente el cambio realizado, adicionalmente se anexara copia de éste a la OT, con un tiempo no superior a 48 horas.

LISTA DE CHEQUEO PARA LA CREACIÓN DE EXTENSIÓN

Esta lista de chequeo debe ser realizada por el NOC de soporte corporativo, durante la configuración del MUSIC ON HOLD (MOH).

1. La solicitud de cambio enviada por el cliente debe contener el archivo en formato wav o au, numero de extensión y código del servicio.
2. Configuración en el Router
3. Se guardan los cambios y se crea Orden de Trabajo con su respectiva marcación (Estándar).
4. Se le informa al cliente vía email el cambio realizado.