## Proceso: Conmutador

* **Descripción del proceso (¿Para qué sirve?)**

El conmutador se refiere a un equipo central el cual concentra líneas telefónicas, extensiones telefónicas y servicios de comunicación para permitir:

* Que los usuarios internos se comuniquen entre sí sin necesidades de moverse de su lugar de trabajo
* Compartir líneas telefónicas con propósitos de recibir o de generar llamadas desde y hacia el exterior de la organización

En general, los conmutadores permiten la recepción y distribución de llamadas, conferencia entre varias líneas, restricción de larga distancia, candado electrónico, marcación abreviada y llamada en espera, entre otras.

* **Dispositivos que se usan y sus características**

**Nombre de Dispositivo:**

**Cisco CP-7942 Teléfono IP**

El teléfono IP Cisco 7942G está equipado de las más recientes tecnologías y de los últimos progresos en telefonía VoIP Gigabit Ethernet. Con su puerto Gigabit Ethernet, permite a sus usuarios acceder rápidamente a los datos y a aplicaciones de red. Este teléfono IP Gigabit Ethernet mejorado para la empresa, presenta dos botones retroiluminados programables para líneas o funciones y 4 teclas interactivas programables que guían al usuario a través de las diferentes características y funciones del aparato.

**Características:**

* Teléfono IP .
* Manos libres.
* Ubicación marcador telefónico.
* base Call management Posibilidades de teleconferencia.
* Explicita transferencia de llamada.
* Llamada en espera.
* Capacidad de transferencia de llamada.
* Identificador de llamadas.
* Control de Volumen.
* Digital IP-Teléfono Codecs de voz.
* G.722, G.729a, G.729ab, G.711u, G.711a, iLBC VoIP protocolos.
* SCCP, SIP IP-Teléfono Características de red.
* DHCP, IEEE 802.1Q (VLAN), IEEE 802.1p, 2x Ethernet 10/100Base-TX (PoE) Protocolos de red admitidos.
* TFTP Exhibición Pantalla.
* LCD Número máximo de colores.
* **¿Existe algún software de uso y/o de pruebas para los conmutadores?**

Los conmutadores utilizan un sistema telefónico PBX y el servicio de telefonía de voz ip.

* **PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR NOMBRE DE USUARIO EN DISPLAY**

1. Reunir la siguiente información del teléfono:
2. ***Número de Extensión:*** Se localiza en la parte superior derecha de la pantalla del conmutador y consta de un número compuesto por 5 dígitos.
3. ***Dirección Mac:*** Se puede encontrar en la parte posterior del conmutador, se puede diferenciar de los demás códigos que tiene el teléfono encontrándola con una leyenda o etiqueta que diga “MAC” y enseguida una serie de números y letras (formato hexadecimal).
4. ***Número de Serie:*** De igual manera como en la dirección MAC, este número se localiza en la parte posterior del teléfono , revise que el número de serie se encuentre junto a una leyenda nombrada como SN, eso le indicara que ese es el número de serie del conmutador, por lo regular puede estar ubicado junto a la MAC.
5. ***Número Bestel:*** Para obtener este número se dirige a la parte posterior de su conmutador en donde se encontrara con una etiqueta que contiene un código de barras y con el nombre No. Bestel y enseguida una serie de números los cuales le indican que ese es el numero Bestel del conmutador.
6. Verificar en el conmutador el nombre que se despliega en la pantalla al cual se desea modificar (como dice).
7. Una vez teniendo la información anterior, se debe definir el nuevo nombre que se desea desplegar en la pantalla del conmutador (como debe decir).
8. Es importante saber el nombre de la persona que está reportando y solicitando el servicio, así como contar con una cuenta de correo electrónico institucional y saber el nombre y el id del departamento.
9. Póngase en contacto con el administrador de sistemas o con el servicio de asistencia de telefonía en México (Llamar a la extensión 18018).
10. En caso de llamar a México, debe seguir las instrucciones del Asistente, al finalizar le proporcionará un número de seguimiento el cual se debe anotar para futuras ocasiones en caso de tener problemas con el display del conmutador.

* **Procedimiento para Asignación de Privilegios (Como asignar y remover)**

Si requiere algún privilegio para poder hacer llamadas a larga distancia o celular debe ponerse en contacto con el administrador del sistema o con su servicio de asistencia de telefonía.

**Nota:** Antes de ponerse en contacto con su administrador debe tener a la mano los datos especificados anteriormente.

* **¿Se pueden agregar nuevas líneas?**

No, agregar nuevas líneas depende directamente del proveedor del servicio.

* **¿Se pueden agregar nuevas extensiones?**

La línea viene con un número de extensiones definida, si todas las extensiones ya han sido asignadas, no se puede agregar una nueva.

En caso de haber extensiones disponibles debe ponerse en contacto con el administrador del sistema de comunicación.

* **¿Se pueden cambiar el número de Red las extensiones telefónicas?**

No, las extensiones ya vienen definidas por la compañía que provee los conmutadores.

* **Proceso para reubicación o cambio de enlaces:**
* Para cambiar la extensión de un lugar a otro:
* Si el lugar al que se va a trasladar la extensión cuenta con conexión, simplemente se cambia el teléfono ip a la nueva oficina y se conecta.
* Si el lugar al que se va a trasladar no cuenta con una conexión para teléfono ip, no es posible reubicar la extensión. Se debe llamar al administrador de la línea para cablear una red hasta el nuevo lugar.
* **Agrupar extensiones:**

Las extensiones ya se encuentran agrupadas por área, si se desea cambiar la administración de líneas compartidas, debe ponerse en contacto con el administrador.

* + **¿Qué hacer cuando hay problemas de comunicación? (Pendientes)**
    - No hay tono de marcado o no se puede realizar la llamada.
    - Se escucha ruido (interferencia) en la línea.
    - Etc.
* **Claves (Pendiente)**
* ¿Quién es la persona encargada de asignar nuevas claves?
* ¿Qué pasa si se olvida la clave? (Ya que pide contraseña para larga distancia)