

|                             |               |   |                      |                         |
|-----------------------------|---------------|---|----------------------|-------------------------|
| VIDA                        |               | PROCEDIMIENTO NUEVO PUESTO DE CALL        |                      | PTO_17                  |
| Elaborado por: Oficial SGSI |               | Revisado por: Responsable SGSI, Dirección |                      | Aprobado por: Dirección |
| Fecha 14.10.17              | Formato: Word | Nº de edición: 01                         | Soporte: electrónico | Página 1 de 2           |

## INDICE:

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias
4. Definiciones y abreviaturas
5. Realización
6. Documentos asociados
7. Registros
8. Anexos

## Modificaciones respecto a la edición anterior:

### 1-Objetivo

Establecer el método de fijación de un nuevo puesto de call center

### 2- Alcance

Cubre los nuevos puestos de call center

### 3. Referencias

- Norma ISO 27001

### 4.- Definiciones y abreviaturas

No las hay

### 5.- Realización

Partimos de un box (escritorio de trabajo)

En la parte eléctrica, contar con 3 puestos (1 shucko y el resto 3 en línea) previendo la conexión para el Teléfono IP, Torre de PC y Monitor.

Con un puesto de Red es suficiente ya que el teléfono tiene una conexión para internet y la otra para la PC, por lo cual se usan 2 cables de red RJ45, uno para darle internet al teléfono y otro desde el teléfono a la PC.

La PC lleva una configuración de Hardware básica.

Se le instala Ubuntu como Sistema Operativo (que ya de por sí limita al usuario por su complejidad en la interfaz) configurado con los programas básicos.

Cómo sólo utilizan una aplicación Web de Call Center. Se configura Mozilla Firefox para que solo pueda navegar por dicha aplicación Web, que es: **200.40.137.109/call**

Cada usuario se loguea en el sistema con sus credenciales previamente creadas en el Servidor.

\*Nota: se tiene en cuenta que la instalación eléctrica y el cableado de Red ya están organizados y distribuidos en el espacio donde se va instalar cada puesto de Call.

|                             |               |   |                      |                         |
|-----------------------------|---------------|---|----------------------|-------------------------|
| VIDA                        |               | PROCEDIMIENTO NUEVO PUESTO DE CALL        |                      | PTO_17                  |
| Elaborado por: Oficial SGSI |               | Revisado por: Responsable SGSI, Dirección |                      | Aprobado por: Dirección |
| Fecha 14.10.17              | Formato: Word | Nº de edición: 01                         | Soporte: electrónico | Página 2 de 2           |

## 6. Registros

No los hay