

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	4
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SGC

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

PROVISION DEL
SERVICIO**POR:** División Aplicaciones
Gerencia Nuevas Tecnologías
FECHA: Octubre 2012**POR:** División Aplicaciones
Gerencia Nuevas Tecnologías
FECHA: Enero 2013

I. ANTECEDENTES|

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCION REQUERIMIENTOS DE CAMBIO - ELASTIX ASTERNIC

b) OBJETIVO

- **General:**

Describir el procedimiento para las actividades de solicitud, registro, seguimiento y solución de requerimientos de cambios que soliciten las diferentes unidades de la empresa que utilizan y trabajan con la Plataforma Elastix Asternic, cuyos cambios serán solicitados a la Gerencia de Nuevas Tecnologías según el presente procedimiento y uso de formularios establecidos. Asimismo, normar la emisión de grabaciones para información al cliente cuya responsabilidad recae en la Unidad de Soporte Multimedia.

- **Específicos:**

- a) Asignar la responsabilidad de la configuración de “Anuncios de Entrada” para comunicación al cliente al área de Soporte Multimedia previa evaluación e identificación de los eventos suscitados, en coordinación con las unidades técnicas involucradas.
- b) Determinar los roles que deben desempeñar tanto los usuarios como los funcionarios de la Gerencia de Nuevas Tecnologías ante solicitud de modificación en las aplicaciones referentes a la Plataforma Elastix.
- c) Seguimiento y control para una atención oportuna y efectiva de requerimientos de clientes internos hacia la Gerencia de Nuevas Tecnologías.
- d) Administración por parte del Responsable de la Unidad de Trabajo Soporte & Seguridad dependiente de la División Aplicaciones de la Gerencia de Nuevas Tecnologías, las tareas encomendadas a funcionarios dependientes.

c) ALCANCE

Se inicia con la identificación de requerimiento de grabaciones para “Anuncios de Entrada” (responsabilidad exclusiva de la Unidad de Soporte Multimedia) y/o recepción del “Formulario Requerimiento de Cambios” en el cual se especifican modificaciones, mantenimiento preventivo/correctivo, configuraciones nuevas y otros en la Gerencia de Nuevas Tecnologías; hasta la solución y entrega de los mismos.

d) RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerente Tecnico

e) UNIDADES INVOLUCRADAS

- Sección Soporte Multimedia
- Unidad solicitante de la empresa

f) DEFINICIONES

Elastix: Distribución libre de Servidor de Comunicaciones Unificadas que integra en un solo paquete:

- VoIP PBX
- Fax
- IVR/Grabaciones
- Correo Electrónico
- Colaboración

Asternic: Aplicación que genera reportes y estadísticas para Elastix.

Sistema de Tickets: Herramienta utilizada para recibir, registrar, efectuar seguimiento y solucionar solicitudes de servicio de clientes internos que envían a la Gerencia de Nuevas Tecnologías.

Software: Equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (Hardware). Tales componentes lógicos incluyen, entre otras, aplicaciones informáticas tales como procesador de textos, software de sistema, etc.

Hardware: Es considerado como hardware todo lo físico que se puede ver en una computadora, es decir, teclado, monitor, mouse, impresora, etc. Cada uno de estos elementos por separado, no son nada; pero al unirlos de manera conjunta para formar una computadora, pasan a ser parte del hardware de la Terminal Computacional.

Unidad Soporte

Multimedia: Área técnica dependiente de la Gerencia de Negocios, encargada de brindar atención técnica especializada a clientes multimedia.

Anuncio de Entrada

Grabación (pre-grabada) que escucha el cliente al ingresar a una cola. Por ejemplo, cuando un abonado llama al 4200135 y marca la opción de Soporte Técnico recibirá un Mensaje de Anuncio, el cual puede ser cualquier grabación, cuyo formato de audio es 8.000Hz / 16 bits, Mono / PCM.

II. OPERATORIA

Sección Soporte Multimedia (Cliente Interno)

1. En el caso específico de ser requerimiento para publicación de mensajes mediante grabación previa que será escuchada por los clientes que se contactan con el 4200135 (Help Desk), debe coordinar el contenido y difusión del mismo con las unidades técnicas involucradas. Caso contrario, de ser otro requerimiento, continua con el paso 2.

Usuario (Cliente Interno)

2. Solicita requerimiento de Cambio mediante “Formulario Solicitud de Cambios Aplicación Elastix Asternic”, especificando lo siguiente:
 - Tipo de Proyecto al cual pertenece el cambio (Call Center – Help Desk – Bluecom).
 - Tipo de cambio en PBX Elastix.
 - Extensiones
 - Colas (Agentes, Mensajes, Destinos)
 - Grupos Horario
 - Time Conditions
 - Grabaciones de sistema / Music On Hold.
 - IVR
 - Otros
 - Cambio en Módulo Call Center
 - Cambio en Herramienta Asternic de Reportes
 - Descripción del Problema (En caso de ser requerido adjuntar archivos)
 - Impacto
 - Prioridad
 - Descripción detallada
3. Envía el “Formulario Solicitud de Cambio Aplicaciones Elastix Asternic” a la Gerencia de Nuevas Tecnologías, previa revisión del requerimiento y aprobación por la instancia respectiva.

Analista Soporte y Seguridad (Proveedor Interno)

4. Analiza y determina el nuevo tipo de solicitud que le ha asignado, verificando si es necesario interactuar con otras unidades para la ejecución del mismo.
5. Establece el tipo de atención o cambio requerido:
 - Cambio en la configuración
 - Nueva funcionalidad de la aplicación
6. Verifica la información y de ser necesario interactúa con el usuario solicitando información adicional.
7. Confirma a usuario la aceptación de la solicitud mediante correo electrónico con copia a: Responsable Unidad de Trabajo Soporte y Seguridad.

8. Elabora el cronograma de ejecución del cambio y comunica a los involucrados para tomar las previsiones del caso.
9. Implementa el cambio solicitado y realiza pruebas de aceptación en función de cuyos resultados establece:
 - Si el funcionamiento u operación es correcto, continúa con el siguiente paso.
 - En caso de que el funcionamiento u operación no es correcto y/o existe observaciones retorna al paso 8.
10. Informa al usuario la conclusión del trabajo a través de correo electrónico y con copia al Responsable de la Unidad de Trabajo Soporte y Seguridad, adjuntando los resultados de las pruebas, para su posterior cierre de la solicitud de trabajo.

Jefe Sección Soporte y Seguridad

11. Revisa y registra la solución atendida y cerrada, verificando trabajos de software y hardware presentados.

Gerente Tecnico

12. Efectúa control de calidad periódicamente a los trabajos asignados, verificando el nivel de cumplimiento en tiempo y calidad; determinando lo siguiente:
 - Si existen observaciones, coordina con los responsables hasta la solución.
 - Caso contrario, concluye el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DOCUMENTO	REPORTE O FORMULARIO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Formulario Solicitud de Cambios Aplicación Elastix Asternic	F	A	1	1
Pruebas de aceptación	R	A	1	1

2. LOGISTICA REQUERIDA PARA EL PROCEDIMIENTO

EQUIPOS	MATERIALES	HERRAMIENTAS	OTROS
Equipo de computación	De escritorio	Sistema Elastix	

3. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

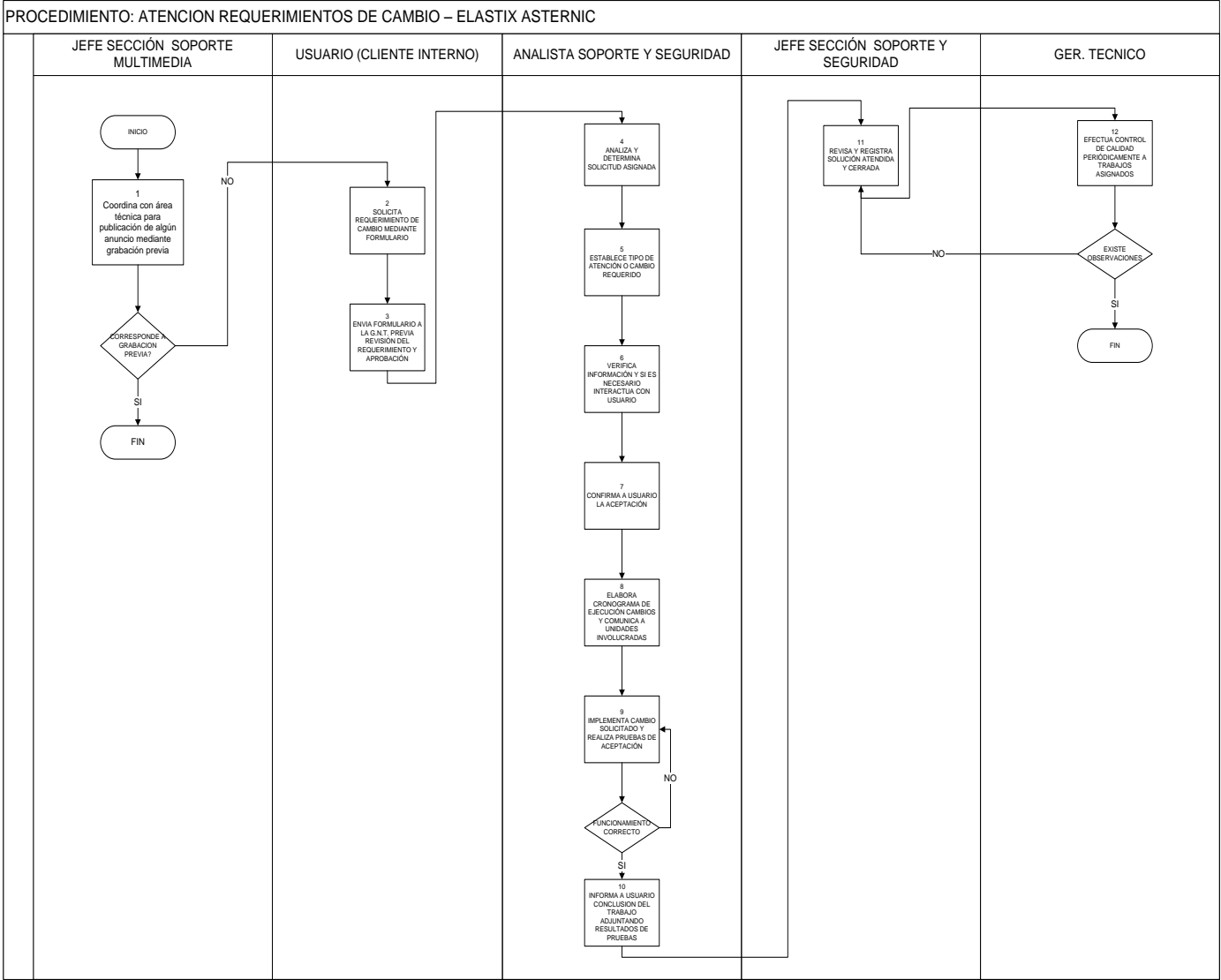
	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender solicitudes de requerimiento de manera oportuna	Reportes de solicitudes	Sección Soporte	Jefe Sección Soporte	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Solicitudes atendidas oportunamente (24 horas)}}{\text{Total solicitudes registradas}} \times 100$				
PARÁMETRO	100% Excelente 95% Bueno Menor a 95% Observado				
ACTIVADOR					

Anexo I: Diagrama de Flujo

Anexo II: Formulario Requerimientos de cambio Elastix Asternic

Anexo III: Guía para la configuración de Mensajes en Elastix (Responsable U.S.M.)

Anexo I: Diagrama de Flujo



Anexo II:



GNT-ORG-FRM-F04

FORMULARIO REQUERIMIENTOS DE CAMBIO – ELASTIX ASTERNIC

1.- NOMBRE DEL SOLICITANTE:

2.- CARGO DEL SOLICITANTE:

3.- AREA:

4.-FECHA DE SOLICITUD

4.- REQUERIMIENTO DE CAMBIO:

Antecedentes del Cambio	
Descripción del Cambio	
Resultados Esperados	

UNIDAD SOLICITANTE

Nombre:

Cargo:

Vo Bo

**GERENTE NUEVAS TECNOLOGIAS
COMTECO R.L. - BOLIVIATEL**

Anexo III:

Guía para la Configuración de Mensajes en Elastix (Responsable: Unidad Soporte Multimedia)

1. Subir una nueva grabación:

- a. Los mensajes hay que grabarlos con las siguientes especificaciones de audio:

Audio: 8.000 Hz|16 bits, Mono| PCM

estos mensajes se los puede grabar con equipos de grabación y locución, o también hay software Text To Speech, que realizan grabaciones de los que uno escribe en texto (Google TTS, Loquendo y otros)

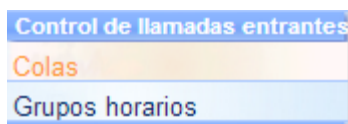
- b. Ingresar a la interfaz web de FreePBX <https://172.30.180.43/admin> y hacer clic en la franja izquierda, en el link System Recordings (Grabaciones de Sistema), en esta sección nos da 2 opciones:



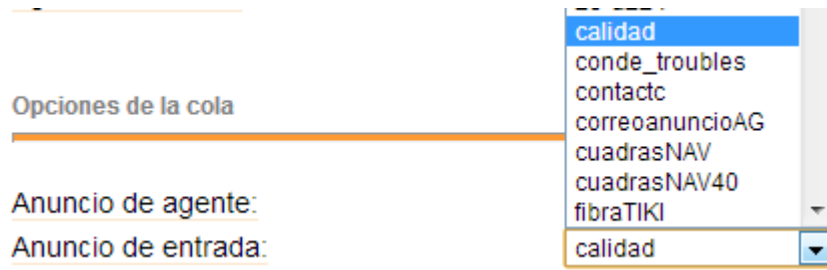
- Grabar directamente desde nuestro teléfono (extensión):
 - ingresamos el número de extensión
 - grabamos el mensaje desde nuestro teléfono
- Subir/Upload una grabación pregrabada en anterior punto:
 - Seleccionar el archivo
 - Clic en Enviar/Upload
 - Asignar un nombre al archivo y guardar el mismo
- Una vez guardado el mensaje aparecerá con el nombre que se lo guardó en la franja derecha de la pantalla

2. Aplicar la grabación a la cola:

- Clic en colas



- Modificar el **Mensaje de Entrada** (que por defecto es *calidad*), por el que deseemos subir, previamente grabado



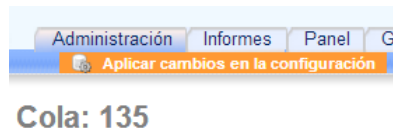
Opciones de la cola

Anuncio de agente:

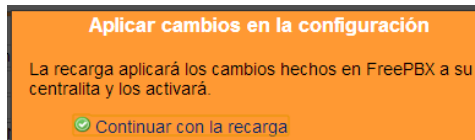
Anuncio de entrada:

calidad
conde_troubles
contactc
correoanuncioAG
cuadrasNAV
cuadrasNAV40
fibraTIKI
calidad

- Hacer clic en Enviar Cambios/ Submit, **Enviar cambios** en la parte inferior de la página, luego en la parte superior aplicamos los cambios:



Confirmamos y recargamos Asterisk:



- Para quitar el mensaje realizamos este mismo paso, reponiendo el mensaje a **calidad**.