

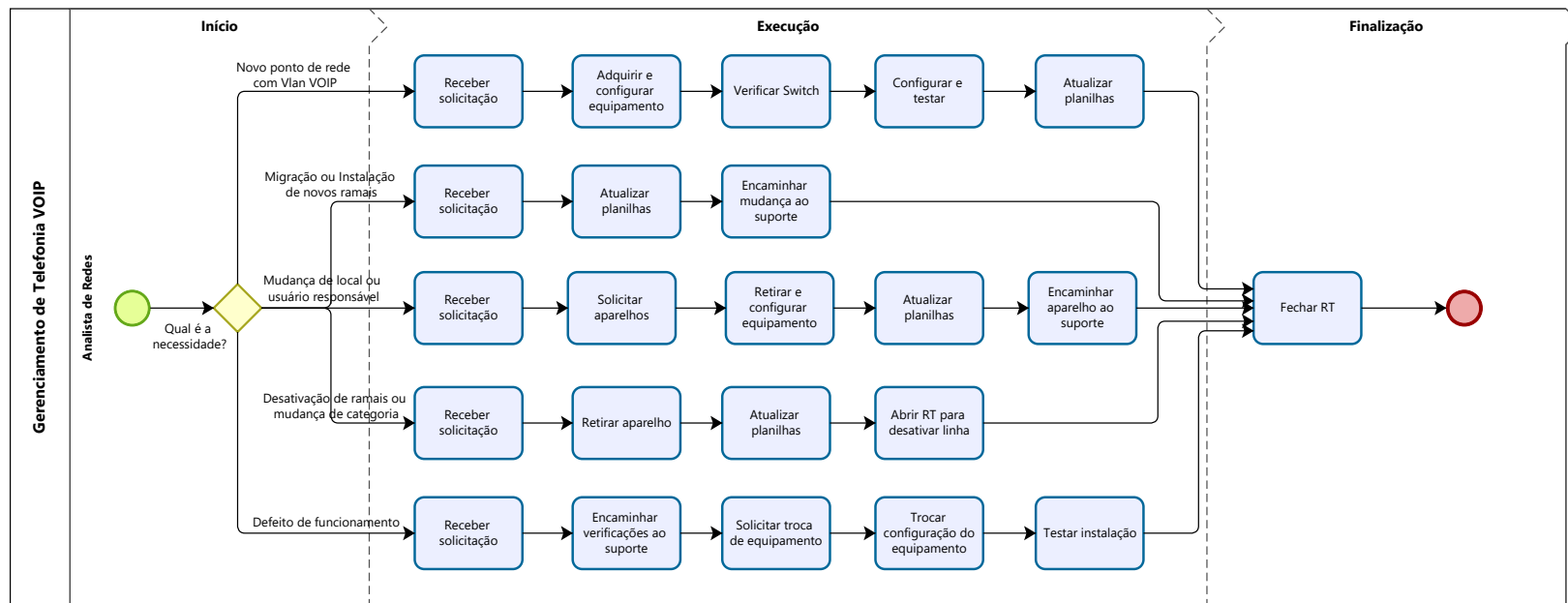
Gerenciamento de Telefonia VOIP

Bizagi Modeler

Índice

GERENCIAMENTO DE TELEFONIA VOIP	1
BIZAGI MODELER	1
1 REDES	3
1.1 GERENCIAMENTO DE TELEFONIA VOIP	4
1.1.1 Elementos do processo	4
1.1.1.1 ☐ Receber solicitação	4
1.1.1.2 ☐ Adquirir e configurar equipamento	4
1.1.1.3 ☐ Verificar Switch	4
1.1.1.4 ☐ Configurar e testar	4
1.1.1.5 ☐ Atualizar planilhas	4
1.1.1.6 ☐ Receber solicitação	4
1.1.1.7 ☐ Solicitar aparelhos	5
1.1.1.8 ☐ Retirar e configurar equipamento	5
1.1.1.9 ☐ Atualizar planilhas	5
1.1.1.10 ☐ Encaminhar aparelho ao suporte	5
1.1.1.11 ☐ Receber solicitação	5
1.1.1.12 ☐ Encaminhar verificações ao suporte	5
1.1.1.13 ☐ Solicitar troca de equipamento	5
1.1.1.14 ☐ Trocar configuração do equipamento	6
1.1.1.15 ☐ Testar instalação	6
1.1.1.16 ☐ Receber solicitação	6
1.1.1.17 ☐ Retirar aparelho	6
1.1.1.18 ☐ Atualizar planilhas	6
1.1.1.19 ☐ Abrir RT para desativar linha	6
1.1.1.20 ☐ Receber solicitação	6
1.1.1.21 ☐ Atualizar planilhas	6
1.1.1.22 ☐ Encaminhar mudança ao suporte	7
1.1.1.23 ☐ Fechar RT	7

1 REDES



Versão:

1.0

Autor:

250556

1.1 GERENCIAMENTO DE TELEFONIA VOIP

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 ☐ Receber solicitação

Descrição

Receber solicitação de ponto de rede com funcionalidade VOIP deve ser feita via RT.

1.1.1.2 ☐ Adquirir e configurar equipamento

Descrição

Adquirir, instalar e configurar, Switch Gerenciável deve ser providenciado no local.

1.1.1.3 ☐ Verificar Switch

Descrição

Verificar par de switch para conectar Vlan para Voip.

1.1.1.4 ☐ Configurar e testar

Descrição

Configurar Telefone e testar no local.

1.1.1.5 ☐ Atualizar planilhas

Descrição

Atualizar informações na planilha de controle e diretório de ramais da Unicamp.

1.1.1.6 ☐ Receber solicitação

Descrição

Receber solicitação via RT.

1.1.1.7 ☐ Solicitar aparelhos

Descrição

Solicitar aparelho ao CCUEC e ativação de VOIP via RT CCUEC.

1.1.1.8 ☐ Retirar e configurar equipamento

Descrição

Retirar equipamento no CCUEC e configurar IP.

1.1.1.9 ☐ Atualizar planilhas

Descrição

Atualizar informações na planilha de controle e diretório de ramais da Unicamp.

1.1.1.10 ☐ Encaminhar aparelho ao suporte

Descrição

Encaminhar ao suporte o aparelho para instalação local.

1.1.1.11 ☐ Receber solicitação

Descrição

Receber solicitação via RT.

1.1.1.12 ☐ Encaminhar verificações ao suporte

Descrição

Encaminhar ao suporte verificação de fonte e conexões.

1.1.1.13 ☐ Solicitar troca de equipamento

Descrição

Solicitar ao Detic troca de equipamento, fonte ou telefone.

1.1.1.14 ☐ Trocar configuração do equipamento

Descrição

Trocar a configuração de aparelho.

1.1.1.15 ☐ Testar instalação

Descrição

Testar e reencaminhar ao suporte a instalação no local.

1.1.1.16 ☐ Receber solicitação

Descrição

Receber solicitação via RT.

1.1.1.17 ☐ Retirar aparelho

Descrição

Retirar e guardar aparelho.

1.1.1.18 ☐ Atualizar planilhas

Descrição

Atualizar informações na planilha de controle e diretório de ramais da Unicamp.

1.1.1.19 ☐ Abrir RT para desativar linha

Descrição

Abrir RT no CCUEC para desativação da linha.

1.1.1.20 ☐ Receber solicitação

Descrição

Receber solicitação via RT.

1.1.1.21 ☐ Atualizar planilhas

Descrição

Atualizar informações na planilha de controle e diretório de ramais da Unicamp.

1.1.1.22 ☐ Encaminhar mudança ao suporte

Descrição

Encaminhar ao Suporte a mudança física de local.

1.1.1.23 ☐ Fechar RT

Descrição

Fechar tíquete RT.