

Nome do processo

Gerir serviços de telefonia

Código

6.2.6

Área responsável
GSI



Objetivo

Viabilizar o funcionamento integrado do sistema de telefonia.

Indicadores

- Taxa de indisponibilidade do serviço
- Total de despesas com telefonia
- IQF – índice de qualidade do fornecedor

Riscos

- (-) Comprometimento da imagem da CNC
- (-) Sistemas inoperantes e fora de serviço
- (-) Baixa Qualificação técnica

Sistemas de apoio

- NEC
- Agidesk

Doc. de Apoio e Reguladores

- Anatel
- Portarias

Selos

IMP

Interfaces de entrada

- Alta gestão
- Colaboradores

Entradas

- Solicitação de instalação de telefonia
- Demandas de sistema de telefonia móvel de dados e voz
- Projetos de melhorias do sistema de telefonia
- Manutenção corretiva do sistema e periféricos

Etapas

1. . Designar atendimento da demandas de serviços
2. Orientar/ treinar as telefonistas terceirizadas sobre o uso do sistema de telefonia e atendimento das demandas
3. Solicitar e gerir contratações e/ou aquisições de materiais e serviços
4. Tratar as inconformidades e incidentes
5. Prospectar melhorias no sistema e nos serviços prestados

Saídas

- Funcionamento pleno dos sistemas de telefonia
- Solicitação de aquisição de material/serviço
- Prestador de serviço apresentado
- Necessidade de melhoria do prestador

Interface de saída

- Áreas da CNC (Usuários)
- 6.2.3 Gerir compras
- 6.2.5 Gerir prestação de serviços
- Fornecedor