

# Upgrade PABX

- [Procedimiento de Upgrade de PABX - Resumen Operacional](#)

# Procedimento de Upgrade de PABX – Resumo Operacional

## 1. Identificação do Tipo de Upgrade Solicitado

- Verificar com o cliente se o upgrade solicitado é referente a:
  - Linha nova ou nova portabilidade
  - Ramal novo
  - Canal de saída adicional
  - Módulo adicional
- Atenção: Clientes costumam confundir “linha” com “ramal”. Usar linguagem simples e questionar:  
Exemplo: “Essa nova linha que você quer, será divulgada para seus clientes ligarem ou será um ramal para instalar no computador ou telefone de mesa IP?”

## 2. Direcionamento Inicial Conforme Necessidade

- Se for linha nova ou portabilidade:
  - Confirmar intenção real com o cliente.
  - Encaminhar para o setor comercial, mesmo que o atendimento esteja sendo feito pelo suporte ou financeiro.
- Se for ramal novo:
  - Qualquer setor (comercial ou suporte) deve:
    - Acessar o painel PABX do cliente.
    - Verificar com o cliente se há ramais contratados sem uso.
      - Se houver ramal sobrando: Usar o existente, sem necessidade de upgrade.
      - Se não houver: Encaminhar para o comercial para negociação e definição de valores.

## 3. Ações do Setor Comercial

- Após acordo com o cliente, o comercial deve:
  - Lançar no Planner (painel visual da equipe), no card do cliente:
    - Mover o card para a coluna "Pedidos e Alterações".
  - Informar:
    - Quantidade de novos ramais.
    - Nome de cada ramal.
    - Setor de uso.
    - Procedimento necessário:
      - Instalar em telefone IP
      - Ou disponibilizar dados do ramal para o cliente
  - Incluir também as informações necessárias para o financeiro ajustar o contrato.

- Obs: Em breve, isso será feito pelo CRM, quando estiver pronto.

#### 4. Execução Técnica (Suporte)

- Criar os novos ramais conforme solicitado.
- Realizar:
  - Instalação nos dispositivos do cliente
  - Ou envio dos dados de acesso ao cliente
- Registrar no card a ação realizada:  
Exemplo: "Ramal criado e instalado no cliente."
- Mover o card do cliente para a coluna "Financeiro".

#### 5. Ajuste Contratual (Financeiro)

- Realizar os ajustes contratuais conforme upgrade.
- Registrar no card a conclusão da atividade.  
Exemplo: "Contrato ajustado conforme upgrade."
- Mover o card para a coluna "Tudo OK".

#### 6. Procedimento para Upgrade de Canal de Saída ou Módulo Adicional

- Segue o mesmo fluxo dos ramais, com as seguintes diferenças:
  - Não há instalação física.
  - Apenas ajuste técnico de canal ou módulo.
- Cada setor envolvido deve registrar no card o procedimento que realizou antes de mover o card para o próximo responsável.