

LPI 0865-2017 Servicio de Contact Center

Anexo Técnico

Indice

[Objeto](#)

[Descripción del servicio](#)

[Condiciones generales](#)

[Procesos principales](#)

[Perfil de operadores](#)

[Capacitación](#)

[Oferta](#)

[Definiciones](#)

[Conversación](#)

[Transacción](#)

[Hora puesto](#)

[Consideraciones generales](#)

[Tablas de cotización](#)

[Tablas de cotización obligatorias](#)

[Tablas adicionales](#)

[Indicadores de servicio](#)

[Documentación a presentar](#)

[Criterios de evaluación.](#)

[ANEXO I - Descripción ampliada de procesos principales](#)

[ANEXO II - Documentación y sistemas de información](#)

[ANEXO III - Indicadores de servicio y penalizaciones](#)

[ANEXO IV - Datos para dimensionamiento](#)

1. Objeto

Plan Ceibal llama a licitación pública internacional para la adquisición de un servicio de Contact Center (CC). El objetivo del servicio es brindar respuesta a consultas o reclamos de beneficiarios y público en general acerca del Plan Ceibal y sus proyectos asociados, tales como Plan Ibirapitá, Uruguay Estudia, Jóvenes a Programar, y eventualmente nuevas iniciativas que puedan surgir en este marco.

El inicio del servicio está previsto para Noviembre del 2017, no obstante dependerá de la evaluación de las ofertas y de la selección de parte del Centro Ceibal de acuerdo con sus necesidades y conveniencia.

2. Descripción del servicio

2.1. Condiciones generales

El servicio brindará una atención ágil y eficaz con el objetivo de evacuar consultas operativas, apoyar la solución remota de problemas, así como direccionar (en los casos que no se pueda solucionar remotamente) hacia otras áreas del Plan Ceibal.

Éste se prestará de lunes a viernes (excepto los feriados pagos¹) de 8 a 18hrs, y a través de los siguientes canales de comunicación, que podrán ser atendidos por operadores, de forma automática o mixta:

- Correos electrónicos de los diferentes proyectos (obligatorio)
- Líneas telefónicas fijas y móviles (obligatorio)
- Otros canales que el proveedor ofrezca (opcional)

Se valorará que el oferente presente otros canales de comunicación adicionales, los cuales serán evaluados por Plan Ceibal según la conveniencia, su grado de innovación y las

¹ Los días 1.º de enero, 1.º de mayo, 18 de julio, 25 de agosto y 25 de diciembre de cada año.

tendencias de uso de los beneficiarios. A su vez, Plan Ceibal podrá solicitar otros canales en función de sus necesidades.

2.2. Procesos principales

Se describe a continuación los principales procesos actuales en los cuales interviene el Contact Center. En función de las necesidades, éstos podrán ser modificados o eliminados, así como también podrán surgir nuevos procesos.

- 2.2.1. Asistencia a consultas generales:** brindar información sobre actividades y proyectos, así como gestionar inscripciones
- 2.2.2. Asistencia a consultas por reparación de dispositivos:** realizar diagnóstico primario, brindar asistencia remota e información sobre centros de reparación y gestionar reclamos.
- 2.2.3. Asistencia a consultas sobre entregas:** brindar información general del proceso de entregas de dispositivos y gestionar reclamos
- 2.2.4. Asistencia a consultas de uso del dispositivo.** Se brindará asistencia en el uso de dispositivo en la medida que se pueda resolver remotamente, luego de esto se derivará a canales presenciales.
- 2.2.5. Soporte de plataformas informáticas (nivel primario):** brindar información general, asistencia a problemas de acceso o de uso, y realizar diagnóstico de problemas de información y escalamiento de casos cuando sea necesario
- 2.2.6. Soporte reactivo de red conectividad (nivel primario):** brindar asistencia a reclamos de conectividad y/o videoconferencia y realizar escalamiento de casos de ser necesario.
- 2.2.7. Soporte proactivo de red (nivel primario):** ante alarmas del sistema de monitoreo de la red, contactarse con los centros educativos para brindar asistencia remota, o realizar escalamiento de casos cuando sea necesario.
- 2.2.8. Campañas salientes:** Realizar campañas de difusión de proyectos de Ceibal, encuestas, comunicaciones de envíos, coordinación de capacitaciones, etc.

2.2.9. Tareas de Back Office: Tareas administrativas tales como: eliminación de casos duplicados, cargar atributos de usuarios o cursos realizados, etc.

En el **Anexo I** se detallan estos procesos y sus características.

En el **Anexo II** se describe la documentación y sistemas de información que pueden ser necesarios para realizar esos procesos.

En el **Anexo IV** se muestran las tipologías (procesos) y el peso en el volumen de las transacciones totales.

3. Perfil de operadores

Los operadores deberán ser multiskill para poder atender comunicaciones de diferentes perfiles (docentes, padres, jubilados, etc) y procesos, según los diferentes proyectos de Plan Ceibal.

4. Capacitación

Plan Ceibal realizará una capacitación inicial de aproximadamente 50 horas a un grupo reducido de operadores y supervisores en los procedimientos y las herramientas informáticas necesarias para proveer el servicio. La capacitación se basará principalmente en los procedimientos documentados en el sistema de gestión de calidad de Plan Ceibal (ver Anexo II). El oferente será responsable de replicar estas capacitaciones a su personal. La misma metodología se utilizará para capacitaciones de actualización posteriores.

5. Oferta

Plan Ceibal abonará el servicio pagando un precio fijo hasta un cierto umbral de transacciones (ver sección 5.1 - Definiciones), y el oferente cotizará un precio por transacción para dos franjas por encima de este umbral.

Por otro lado, el oferente deberá cotizar el precio de horas puesto para determinados servicios específicos.

El oferente deberá presentar su oferta completando las tablas de la sección 5.3. Centro Ceibal se reserva el derecho de rechazar una oferta que no sea presentada de acuerdo a este esquema de cotización y precios.

5.1. Definiciones

5.1.1. Conversación

La conversación es la unidad de control de indicadores de servicio, y se define como una interacción con el usuario, en donde se responde la consulta o reclamo recibido, o se deriva el caso a Plan Ceibal si corresponde, siguiendo el proceso estipulado. Las conversaciones pueden realizarse por cualquiera de los canales descritos en la sección 2.1

La siguiente tabla describe la condición de finalización de cada conversación según el canal utilizado:

Canal	Condición de finalización
Correo electrónico	Mail respondido de acuerdo a la consulta realizada
Líneas telefónicas	Caso resuelto o derivado, o llamada finalizada por el usuario
Mensajería ² (Messenger, Chat, Whatsapp, etc)	Caso resuelto o derivado, o falta de respuesta del usuario por 5 minutos

Para el caso de correo electrónico, no se considerarán para las conversaciones la recepción de mails de spam.

² En caso de incluirse en la oferta

5.1.2. Transacción

La transacción es la unidad de cotización y control de facturación, y se define como una conversación ponderada según el canal utilizado, considerando para ello el tiempo medio de conversación. La siguiente tabla muestra la equivalencia entre conversaciones y transacciones para cada canal:

Canal	Cantidad de transacciones asociadas
Correo electrónico	1
Líneas telefónicas	1
Mensajería ³ (Messenger, Chat, Whatsapp, etc)	0.5

Esta tabla de equivalencias podrá ser revisada cada 6 meses luego de comenzada la operación y adaptada a la realidad de la demanda en función a los tiempos de conversaciones monitoreados durante el semestre.

En caso de incluir en la oferta otros canales a los listados en la tabla, el proveedor deberá explicitar la condición de finalización de la conversación y las transacciones asociadas a dicha conversación, completando las tablas de la sección 5.3.2.

Los procesos actuales a los cuales aplica la modalidad de transacción son los listados en las secciones 2.2.1 a 2.2.6. Sin perjuicio de lo anterior, en función de sus necesidades Plan Ceibal podrá solicitar nuevos servicios en esta modalidad o modificar los existentes.

³ En caso de incluirse en la oferta

5.1.3. Hora puesto

Tal como se indicó anteriormente (ver punto 5. Oferta), la hora puesto es independiente de las transacciones y se define como el tiempo necesario para brindar servicios específicos solicitados. La cantidad máxima de horas requeridas para estas tareas será acordada en cada caso con la empresa que resulte adjudicada previo a su ejecución.

Los procesos actuales a los cuales aplica esta modalidad son los listados en las secciones 2.2.7 a 2.2.9. Sin perjuicio de lo anterior, en función de sus necesidades Plan Ceibal podrá solicitar nuevos servicios en esta modalidad o modificar los existentes.

5.2. Consideraciones generales

La facturación mensual será variable en función de la cantidad de transacciones y de las horas puesto efectivamente realizadas en cada mes. Plan Ceibal no asegura niveles mínimos de horas puesto a contratar.

Tanto los precios por transacciones como de hora puesto deben incluir todos los gastos de gestión e infraestructura para dar el servicio detallado, así como los costos relacionados a la puesta a punto del servicio de CC.

Los costos relacionados a servicios telefónicos, como son: costo del 0800, llamadas entrantes y salientes, costos de *2342 y costo de instalación de las líneas, son de cuenta de Plan Ceibal. El costo del acceso a Internet queda a cargo del oferente.

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como se preve en el punto 4.4 del Pliego General, Ceibal puede dividir la adjudicación entre más de un oferente, adjudicando por ejemplo las transacciones a un oferente y las hora puesto a esto, según el resultado de la evaluación de las ofertas

En el **Anexo IV** se encuentran las tablas con datos históricos para la estimación de la demanda y dimensionamiento del servicio.

5.3. Tablas de cotización

5.3.1. Tablas de cotización obligatorias

Plan Ceibal abonará un monto fijo mensual de \$680.000 (IVA incluido) por hasta 20.000 transacciones mensuales.

El oferente deberá cotizar precio por transacción por encima del umbral de 20.000 transacciones. Además, para las tareas no asociadas a estas transacciones, el oferente deberá cotizar la hora puesto (*).

El oferente presentará su oferta completando los valores P1, P2 y P3 de la siguiente tabla:

Cantidad de transacciones	Cotización (por transacción)
Franja 1: 20.001 a 37.500	P1 =
Franja 2: más de 37.500	P2 =
Tareas horas puesto (*)	
Hora puesto	P3 =

(*) Estas tareas serán programadas por Ceibal y podrán ser a modo de ejemplo: campañas salientes, back-office y soporte proactivo de red (Ver Anexo I).

En todos los casos los precios deberán ser IVA incluido. La paramétrica de ajuste se detalla en el pliego general.

Se explicita a continuación el monto a pagar dependiendo de la cantidad total de transacciones del mes:

- **Si en el mes, no supera las 20.000 transacciones:**

Monto a pagar = Monto fijo + total de horas puesto x P3

- **Si se ubica en la franja 1:**

Monto a pagar = Monto fijo + (total de transacciones - 20.000) x P1 + total de horas puesto x P3

- **Si se ubica en la franja 2:**

Monto a pagar = Monto fijo + (37.500 - 20.000) x P1 + (total de transacciones - 37.500) x P2 + total de horas puesto x P3

A la facturación total se podrán aplicar penalizaciones según el cumplimiento de los indicadores de servicio descritos en la sección 7.

5.3.2. Tablas adicionales

El oferente podrá incluir en el servicio canales adicionales a los presentados en las tablas de las secciones 5.1.1 y 5.1.2. Para ello deberá describir estos canales y completar la tabla a continuación, indicando condición de finalización de una conversación y transacciones asociadas:

Canal adicional	Condición de finalización	Cantidad de transacciones asociadas

6. Indicadores de servicio

Plan Ceibal controlará los siguientes indicadores de servicio:

- Nivel de Servicio
- Nivel de Atención
- Calidad de Servicio

En el **Anexo III** se describen los indicadores, los procedimientos y las penalizaciones a aplicar en caso de incumplimiento de los niveles deseados.

Plan Ceibal deberá tener libre acceso a todos los sistemas de gestión de comunicaciones del proveedor y podrá realizar visitas a las instalaciones para verificar la calidad del servicio y el cumplimiento de los términos contractuales, el presente pliego y la normativa vigente.

7. Documentación a presentar

El oferente deberá presentar con su oferta la siguiente documentación:

- I. Canales incluidos en la oferta y modalidad de atención propuesta para cada canal (operadores, automatismos, sistemas mixtos), descripción y documentación de la solución tecnológica asociada a cada canal.
- II. Tablas de cotización de la sección 5.3
- III. Descripción del sistema de gestión de comunicaciones de los canales incluidos
- IV. Antecedentes de la empresa: principales clientes, dimensionamiento, incorporación de tecnología, etc. Deberá presentar carta de clientes o datos de contacto a efectos de que Ceibal confirme las referencias.
- V. Toda documentación adicional que considere necesaria para la valoración de Centro Ceibal

8. Criterios de evaluación.

Plan Ceibal considerará entre otros puntos los siguientes aspectos al momento de la evaluación:

- Otros canales incluidos en la oferta.
- Calidad de la herramienta de gestión de comunicaciones del oferente. **Plan Ceibal podrá solicitar una demo de la herramienta al proveedor.**
- Antecedentes y experiencia de la empresa
- Posibilidades técnicas de la empresa en cuanto a incorporación de tecnologías y mecanismos automáticos de atención, en los casos que éstos contribuyan a mejorar la calidad de atención y/o la eficiencia y eficacia del servicio.



- Instalaciones y condiciones de trabajo de los operadores. **Plan Ceibal podrá coordinar visitas con los proveedores para conocer sus instalaciones en la etapa de evaluación del presente pliego.**
- Cotización

+598 2601 5773 | Av. Italia 6201, Edificio Los Ceibos, LATU, C. P. 11.500

www.ceibal.edu.uy

ANEXO I - Descripción ampliada de procesos principales

En este anexo se describen los principales procesos a ser atendidos. En el siguiente cuadro se muestra el peso relativo que tiene en la actualidad cada proceso.

Tipología	% transacciones
Asistencia a consultas por reparación de dispositivos	35%
Asistencia por consultas sobre Entregas	27%
Asistencia a consultas de uso del dispositivo.	11%
Asistencia en consultas generales	11%
Soporte de plataformas informáticas (nivel primario)	10%
Soporte reactivo de red conectividad (nivel primario)	6%

2.2.1. Asistencia en consultas generales

Plan Ceibal continuamente está promoviendo proyectos e iniciativas destinadas a los usuarios, como son: concursos, actividades especiales de reparación, capacitaciones, muestras de conocimientos, olimpiadas de robótica y programación, etc.

El CC realiza en este proceso las siguientes acciones:

- Brinda información sobre actividades y proyectos. Esta información está disponible en los portales de los diferentes proyectos y en el sistema de gestión de calidad de Centro Ceibal.
- Gestiona inscripciones para las diferentes iniciativas del plan.
- Dirige al usuario al Portal Ceibal por más información.
- Reportes de pérdida y hallazgo de equipo o consultas sobre envío de denuncia. Consultas.
- Reclamos sobre el servicio de internet que brinda Antel a los los beneficiarios Ibirapitá (Universal Hogares)
- Consultas sobre venta de equipos y cargadores, .

+598 2601 5773 | Av. Italia 6201, Edificio Los Ceibos, LATU, C. P. 11.500

www.ceibal.edu.uy

2.2.2. Asistencia a consultas por reparación de dispositivos

Plan Ceibal tiene como uno de sus procesos clave el mantenimiento de los dispositivos que entrega. El CC realiza en este proceso las siguientes acciones:

- *Ante el contacto del usuario donde informa que su dispositivo está averiado:*
 - Realizar un diagnóstico primario.
 - Realizar asistencia remota, para resolver los problemas simples, donde se le informan los pasos a seguir para que el usuario pueda resolver su inconveniente sin necesidad de ir a un técnico de reparaciones.
 - Si no pudo resolver el problema remotamente, debe informar las diferentes alternativas que tiene el usuario para la reparación de su dispositivo.
- *Ante reclamos sobre el servicio de reparación:*
 - analizar y registrar los reclamos.

2.2.3. Asistencia por consultas sobre Entregas

Otro proceso clave es la entrega de dispositivos y el recambio de los mismos. Cada año el Ceibal entrega dispositivos a nuevos beneficiarios y recambia los dispositivos que considera finalizaron su vida útil.

El CC realiza en este proceso las siguientes acciones:

- Informa políticas de entrega y recambio.
- Informa y difunde cronogramas de entregas, que se encuentran en la web.
- Indaga respecto a las condiciones del usuario sobre todos los datos necesarios para la entrega.
- Reclama fallas en el proceso de entregas.
- Inscripciones a Plan Ibirapitá

2.2.4. Asistencia a consultas de uso del dispositivo.

Se brindará asistencia en el uso de dispositivo en la medida que se pueda resolver remotamente, luego de esto se derivará a canales presenciales, como pueden ser los centros de reparación o los puntos de ayuda Ibirapitá.

La información necesaria para esta asistencia, se encontrará en los diferentes portales o el sistema de calidad de Centro Ceibal.

2.2.5. Soporte de plataformas informáticas (nivel primario)

Ceibal brinda plataformas informáticas para la gestión de la enseñanza y la mejora en el aprendizaje en algunas ramas de estudio. Estas plataformas son de formato on-line.

Entre las plataformas a las que actualmente da soporte se encuentran:

CREA- Aula Virtual

Es una plataforma que ayuda a los docentes a gestionar, administrar y seguir las actividades de formación en un entorno virtual.

Permite:

- Generar nuevos entornos de aprendizaje y enseñanza.
- Organizar y planificar el trabajo educativo y administrativo, llevando la planificación a un nuevo nivel de eficiencia y utilidad para el docente y el centro educativo al que pertenece.
- Encontrar de forma rápida y ordenada materiales multimedia que ayuden a transmitir conocimientos sobre temas específicos.
- Evaluar los procesos de aprendizaje de manera individualizada.
- Contar con diversas alternativas para la evaluación continua del proceso de aprendizaje de los alumnos y ofrecer así mayor personalización en el proceso de enseñanza.
- Reforzar las instancias y redes de colaboración, habilitando nuevas formas de comunicación entre pares, con los alumnos y sus familias y los docentes.

PAM

La Plataforma Adaptativa de Matemática (PAM) es una herramienta online para el aprendizaje de Matemática en Educación Primaria y Media. Se trata de una herramienta destinada a brindar una oportunidad de aprendizaje eficiente que permita a los estudiantes consolidar su conocimiento matemático, adaptándose al ritmo de cada alumno y ofreciendo atención individualizada.

El acceso a Crea y PAM se realiza a través de un login único alojado en el Portal de Ceibal.

SEA

El Sistema de Evaluación en Línea es un sistema de evaluación diseñado por maestros que, junto con técnicos en evaluación e inspectores de Primaria, proponen pruebas para obtener información sobre algunos aspectos del aprendizaje y para reflexionar sobre la enseñanza. Las pruebas se aplican a través de la computadora, y el maestro puede disponer de resultados en forma inmediata. Esta modalidad de evaluación brinda la oportunidad de utilizar la nueva infraestructura tecnológica instalada en las escuelas por el Plan Ceibal para reflexionar e intervenir sobre los aprendizajes de los estudiantes a escala nacional.

Biblioteca Digital

Biblioteca Digital Ceibal permite el acceso a libros, fichas didácticas, registros sonoros, audiovisuales educativos y digitalizaciones de obras de arte, entre otros contenidos. Desde el catálogo se puede solicitar en préstamo las obras en formato digital para poder visualizarlas en línea. También permite la opción de descargarlas en un dispositivo personal.

Domo

Domo es una plataforma multijugador donde los niños encuentran contenidos lúdicos con objetivos educativos. De libre acceso, acerca un espacio para ocupar el tiempo libre en un entorno seguro y entretenido brindando contenidos de calidad seleccionados por Plan Ceibal. Además de videojuegos, se incluye material audiovisual y noticias de interés general que puede ser utilizado a nivel docente

Uruguay Estudia

Uruguay Estudia es una plataforma que tiene como objetivo el registro de asistencia digital a estudiantes de secundaria. Docentes, profesores y adscriptos realizan el pasaje de lista electrónica utilizando las tablets entregadas por Plan Ceibal.

El CC realiza en este proceso las siguientes acciones:

- Informa y difunde el uso de las mismas.
- Brinda asistencia a problemas de uso, como pueden ser problemas de acceso, cambios de clave o cómo realizar una acción en particular.
- Realiza análisis y diagnóstico de los problemas de información. Cuando se tiene un error en la información se debe corregir o asistir al responsable (directora, maestra) de modificar esta información en el sistema.
- Registra problemas o bugs de las plataformas, escalándolas a otro nivel de atención.

2.2.6. Soporte reactivo de red conectividad (nivel primario)

Ceibal ha desplegado conectividad en torno a 3000 locales, esto incluye escuelas, liceos, utu, plazas, clubes, asociaciones de jubilados, centros de capacitación, etc, por lo que se realiza un mantenimiento y soporte de la red para cumplir con los objetivos de disponibilidad establecidos.

El CC puede realizar las siguientes acciones:

- Brindar asistencia a los reclamos de conectividad de los locales, realizando un troubleshooting de nivel primario con el objetivo de resolver la mayor cantidad de casos remotamente.
- Los casos que el CC no pueda resolver son derivados al segundo nivel de atención que se encuentra en instalaciones de Ceibal.

2.2.7. Soporte proactivo de red (nivel primario)

Ceibal cuenta con un software de monitoreo de Conectividad (ver Anexo II) el cual genera alarmas automáticamente cuando detecta caídas del servicio.

En estos casos el CC puede realizar las siguientes acciones:

- Realizar el monitoreo de la red a través del software de Ceibal, con el propósito de tomar acciones que mantengan en estado disponible la red. En el caso que se detecten "caídas" el CC debe realizar una llamada saliente para realizar el troubleshooting necesario.
- Los casos que el CC no pueda resolver son derivados al segundo nivel de atención que se encuentra en instalaciones de Ceibal.

Estas tareas serán consideradas en la modalidad de hora/puesto. La cantidad máxima de horas requeridas para estas tareas será acordada previo a su ejecución.

2.2.8. Campañas salientes

El CC realiza campañas salientes de llamadas de acuerdo a un instructivo y un listado de llamadas. La cantidad de llamadas salientes dependerá de las necesidades del Centro Ceibal. Para la realización de estas campañas, se brindarán listados de instituciones o usuarios, un discurso a decir y formularios de ser necesario.

Estas tareas serán consideradas en la modalidad de hora/puesto. La cantidad máxima de horas requeridas para estas tareas será acordada previo a su ejecución.

A modo de ejemplo, se detallan algunos tipos de campañas:

- **Difusión de Proyectos de Ceibal.** Comunicarse con usuarios o instituciones informando la realización de un proyecto, el lanzamiento de un curso, etc.
- **Encuestas.** Comunicarse con usuarios o instituciones para realizar una encuesta de satisfacción sobre otros servicios. Por ejemplo, realizar una encuesta de satisfacción sobre la visita del Ceibal Móvil o sobre la atención de los técnicos de campo de Soporte de Red. También puede tratarse de una encuesta donde se le brinde información, por ejemplo: Encuesta para informar que su dispositivo está reparado y conocer el motivo por el cual no fue a retirarlo al centro de reparación.
- **Comunicación de resolución de casos.** Centro Ceibal podrá enviar casos (a través de su CRM) para que el CC se comuniquen con el usuario y realice una acción requerida.
- **Comunicación de envíos.** Comunicarse con usuarios o instituciones para comunicarles el envío de un producto. En general, se llama a usuarios informando que pueden ir a retirar sus dispositivos a la institución que concurre o a las agencias de correo.
- **Coordinación de capacitaciones.** Comunicarse con usuarios para agendar diferentes instancias de capacitación.

2.2.9. Tareas de BackOffice

Llamaremos tareas de backoffice en general a actualizaciones de base de datos que no requieren contacto con el cliente, pero sí pueden requerir un análisis del operador en cuanto a la acción que se debe seguir.

A modo de ejemplo, se detallan algunos tipos de tareas:

- Analizar situaciones donde el usuario tiene dos casos abiertos por un mismo motivo y debe cerrarse el duplicado.
- Cargar un atributo al usuario que nos ofrezca más información de su perfil. Por ejemplo, marcar en la base los usuarios que realizaron determinado curso, o los usuarios que tienen determinado cargo en el sistema educativo, etc. Para esto se cuenta con un listado de instituciones o usuarios, y un instructivo a cumplir

Estas tareas serán consideradas en la modalidad de hora/puesto. La cantidad máxima de horas requeridas para estas tareas será acordada previo a su ejecución.

ANEXO II - Documentación y sistemas de información

I. Documentación

Existen dos sistemas de documentación que el CC debe conocer y manejar:

A. Sistema de Gestión de Calidad de Ceibal:

Es una wiki donde Ceibal documenta los procesos internos. Existe un apartado para que el CC acceda a los distintos procedimientos que debe seguir para brindar respuesta.

Cada cambio de proceso determina la modificación en la versión del documento lo cual es notificado por el área de Atención al Usuario al CC.

B. Portal Ceibal o portales de los diferentes proyectos de Ceibal:

Cada noticia, proyecto, pregunta frecuente, se documenta en las webs de Ceibal. Éstas envían un mail por cada actualización o creación de un nuevo artículo.

A modo de ejemplo estos portales son:

- www.ceibal.edu.uy
 - www.ceibal.edu.uy/es/soporte-y-consultas
- lbirapita.org.uy
 - lbirapita.org.uy/preguntas-frecuentes
- [Jovenesaprogramar.edu.uy](http://jovenesaprogramar.edu.uy)
 - jovenesaprogramar.edu.uy/preguntas-frecuentes

II. Sistemas de Información

Actualmente Ceibal cuenta con los siguientes sistemas de información que deben ser usados por el CC:

A. CRM (Customer relationship management):

Ceibal dispone de un CRM que está embebido en su ERP (Enterprise Resource Planning), denominado TILO y desarrollado por la empresa K2B. El CRM está desarrollado por Montevideo Com. Ambos sistemas están basados en tecnología Genexus.

En el CRM el CC debe registrar toda comunicación con el usuario, categorizando la consulta por tema, motivo y medios de comunicación según corresponda. El CRM es un sistema web, por lo que para acceder solo se necesita conexión a internet.

Este sistema podrá permitir conectarse con los sistemas de comunicación del CC, de forma de facilitar o mejorar la eficiencia de los tiempos de atención. Por ejemplo, en la actualidad si en el IVR el usuario digita su CI, al llegar la llamada al operador en su terminal se abre la ficha del usuario, de esta forma se reducen los tiempos de búsqueda de la ficha del usuario.

B. Sistema de monitoreo de la conectividad de Ceibal (Zabbix).

Este sistema web permite verificar el estado de conectividad en los diversos locales. Además, abre casos en CRM cuando detecta caídas en los servicios, que podrán ser tratados por los operadores con el objetivo de adelantarse a la comunicación del usuario buscando resolver proactivamente los problemas de conectividad.

C. Sistema de gestión de comunicaciones.

El CC debe contar con un sistema de gestión de los canales descritos en la sección 2 que debe permitir por lo menos las siguientes funcionalidades:

- Visualizar distribución de contactos.
- Registro de todas las comunicaciones que permita a Ceibal auditarlas cuando lo desee.
- Posibilidad de categorizar cada transacción en el sistema.
- Sistema de reportes de comunicaciones (para los diferentes canales incluidos) preferentemente web, que permita obtener al menos: cantidad de conversaciones,

tiempos de atención, estado, cantidad de operadores, indicadores de servicio, etc. Los reportes los debe poder obtener Ceibal sin la necesidad de intervención del proveedor.

Ceibal deberá tener libre acceso a este sistema desde las instalaciones del CC y desde Centro Ceibal.

ANEXO III - Indicadores de servicio y penalizaciones

Indicadores de Servicio

I. Nivel de Servicio

Se define nivel de servicio como la relación entre conversaciones atendidas en un tiempo determinado (dependiendo del canal utilizado) sobre el total de comunicaciones recibidas. La siguiente tabla detalla los tiempos para cada canal

Canal	Tiempo considerado
Llamadas telefónicas	60 segundos
Correo electrónico	24 horas
Mensajería ⁴ (Messenger, Chat, Whatsapp, etc)	60 segundos

⁴ En caso de incluirse en la oferta

II. Nivel de atención

Se define nivel de atención como la relación entre conversaciones atendidas sobre el total de comunicaciones recibidas por un canal determinado. **En el caso de correo electrónico, se considera atendido si es respondido en 48hs luego de ser recibido.**

III. Calidad del servicio

Para evaluar la calidad del servicio, Ceibal podrá realizar auditorias de las conversaciones en los diferentes canales (por ejemplo escuchas) y categorizarlas como con error o sin error.

Las conversaciones se evaluarán dentro del mes corriente. El proveedor tendrá on-line los resultados de la evaluación, para poder realizar las mejoras y/o hacer los descargos del caso.

Por cada conversación auditada se analizan las siguientes variables:

A. Resolución del problema del usuario final

Se computa error en esta variable cuando el operador no sigue los procedimientos para resolver el caso, no facilita información correcta y/o completa.

B. Vocación de servicio

Esta variable mide la clara vocación de servicio que el operador siempre debe poner de manifiesto al momento de atender al usuario.

C. Autogestión

Se computa error cuando el operador no educa al usuario final a utilizar canales alternativos, incentivando a un nuevo contacto.

D. Registro

Se computa error en caso de:

- Registro incorrecto de un incidente en el sistema de Información afectando al usuario o a Ceibal y/o derivando a un área incorrecta los casos o duplicando los casos.

+598 2601 5773 | Av. Italia 6201, Edificio Los Ceibos, LATU, C. P. 11.500

www.ceibal.edu.uy

- No registrar información de contacto del usuario.

Las especificaciones de registros estarán establecidos en el sistema de Calidad de Ceibal.

Penalizaciones y consideraciones

Para evaluar si se aplican penalizaciones, se calculan mensualmente los indicadores de servicio en cada canal incluido en la oferta del proveedor, y se considera el mínimo en cada categoría. Las penalizaciones son acumulables por indicador y se listan en la siguiente tabla:

Indicador	Valor	Penalización (% sobre facturación total)
Nivel de servicio (NS)	80% o superior	No aplica
	60% a 80%	1
	menor a 60%	2
Nivel de atención (NAT)	95% o superior	No aplica
	80 a 95%	2
	menor a 80%	5
Calidad de servicio	85% o superior	No aplica
	70% a 85%	2
	menor a 70%	5

Ejemplo de cálculo: El proveedor incluye en su oferta dos canales: Canal A y Canal B.

Los indicadores de un mes determinado para cada canal son:

+598 2601 5773 | Av. Italia 6201, Edificio Los Ceibos, LATU, C. P. 11.500

www.ceibal.edu.uy



Canal A: NS: 55%, NAT: 90%, calidad: 90%

Canal B: NS: 70%, NAT: 85%, calidad: 95%

La penalización a aplicar en este ejemplo es:

**Penalización = 2% (por mínimo NS: 55%) + 2% (por mínimo NAT: 85%) + 0% (por mínima calidad: 90%)
= 4% de facturación total**

Las multas por el incumplimiento en los indicadores de servicio podrán ser descontadas de la facturación mensual. Sin perjuicio de lo anterior Ceibal podrá no aplicar multas cuando exista un cambio de estrategias que alteren la normalidad con la cual se venía prestando el servicio, así como al inicio de la operación, en el periodo de aprendizaje y capacitación.

No se aplicarán penalizaciones cuando el incumplimiento no derive de hechos atribuibles al proveedor, y se deba a razones de caso fortuito y/o fuerza mayor.

ANEXO IV - Datos para dimensionamiento

Se adjunta planilla con datos para dimensionamiento, donde se detallan datos históricos de cantidad de llamadas cada media hora, llamadas y mails diarios, y acumulados mensuales. Para los datos mensuales, también se incluyen los valores de TMO promedio. Tal como puede observarse de los datos, Ceibal se encuentra realizando acciones específicas para reducir el TMO de las llamadas, que presenta una tendencia a la baja.

Para el dimensionamiento se sugiere considerar un TMO de 4 minutos .