



Montevideo, 20 de Octubre

PROCEDIMIENTOS CONTACT CENTER – PLAN CEIBAL

I. Introducción

La línea de comunicación 0800 2342 esta destinada fundamentalmente a brindar soporte a todos los usuarios del Plan Ceibal.

Es importante señalar que se entrega una única laptop XO a niños y educadores poseedores de documento de identidad. Lo que se hace es asociar y registrar en una base de datos, el número de documento de identidad del niño o educador con el número de serie de la laptop. Esto no solo asegura una única entrega de laptop al usuario, sino que permite fomentar la identificación de niños que actualmente se encuentran indocumentados.

II. Funciones principales del Contact Center

- Soporte primario sobre el funcionamiento del equipo.
- Soporte primario ante falla de equipo.
- Soporte primario ante problemas de conectividad en la escuela.
- Registro y reporte de robo/extravío de laptops o equipos en general.
- Registro y reporte ante devolución de equipos.
- Registro y reporte por cambios en los datos del usuario.
- Registro y reporte de sugerencias brindadas por usuarios.

III. Tipos de reclamos

- Consulta sobre modo de funcionamiento
- Reclamo por daño, rotura o mal funcionamiento
- Problema de conectividad en la escuela o centro educativo.
- Consultas sobre devolución de laptops (Reparaciones)
- Denuncias de Robos O Extravíos

IV. Recepción de reclamos

El mecanismo de recepción de reclamos se establece cumpliendo con un procedimiento que garantice gestionar el reclamo de laptops registradas en nuestro Sistema Informático SAS (1laptop = 1 C.I.)

Cuando el usuario se comunica, lo primero a solicitarle es el **Nº de Serie de su Laptop**, éste se encuentra situado en la parte central debajo de la batería. El mismo es un código alfanumérico que inicia con las letras CSN, SHF ó SHC continuado de números, completando un total de 11 dígitos.

Ésta información es excluyente para seguir procesando el llamado, dado que sin este número no logramos conocer la trazabilidad de la laptop y quien es su poseedor.

En nuestra base de datos se realiza una consulta denominada “**Consultas de Usuarios**” donde se ingresa el N° de Serie del equipo y se despliega una nueva ventana que muestra todos los datos del usuario. También se visualizan otros campos destinados al responsable (persona que realiza el llamado).

LATU Laboratorio Tecnológico del Uruguay Salir

Proyecto CEIBAL .. Opciones ..

Actualización de datos de usuarios ▾

Nº de usuario:	18704
Nombre:	ADRIANA BIDONDO IBIÑETE
C.I.:	3283705-9
E_Mail:	
Escuela:	Nº: 1107002 - JOSE ENRIQUE RODO - ALFREDO J. PUIG. No: 505 - TRINIDAD - FLORES
Grado:	M - MAESTROS
Etiqueta impresa:	Si <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>
Equipo asignado:	CSN744003FA
Datos de responsable	
Nombre:	
C.I.:	
Dirección:	
Teléfono de contacto:	
Observaciones:	

RAL - 9132

Los datos en blanco son siempre completados por el Operador, y esta información es relevante al momento de devolver un equipo reparado, ya que los únicos autorizados a retirar el equipo son el niño (dueño de su laptop) y el mayor responsable, ambos presentando documento de identidad.

Inmediatamente puede ser citada la “**Consulta de Equipos**”, donde ésta nos permite tener un historial de los movimientos registrados con la laptop.

LATU Laboratorio Tecnológico del Uruguay

Proyecto CEIBAL -- Opciones --

Detalle de equipo [Volver]

Datos del equipo			
Tipo:	Laptop Xo	Código:	SHF80200BAB
Ver. de software:	653	Ver. de firmware:	
Marca:	OLPC	Modelo:	XO
Nº de importación:	2474		
Recepción:	-	Vencimiento de garantía:	30-05-2008 00:00
Observaciones:			
Depósito:	ENTREGADO-INSTALADO		

Datos del alumno			
Número:	24213	Nombre de alumno:	FERNANDEZ MOREIRA, AGUSTINA
C.I.:	5.173521-4	Grado:	PRIMER GRADO
Departamento:	FLORES	Localidad:	PUNTAS DE SAN JOSE
Nº de escuela:	1107022	Nombre:	
Dirección:	RUTA 23 KM.192. No:	Teléfono:	0360-4449

[imprimir etiqueta]

Reparación

Historial de movimientos		
Fecha	Movimiento	Funcionario
07-04-2008 17:35	Entregado	Costalog
01-04-2008 10:36	En stock	Juan Garcia Da Rosa

AL - 9132

Si el Nº de Serie proporcionado por el usuario no coincide con los datos del usuario registrado en nuestro sistema, se le informa que el reclamo no podrá tomarse dado que existen diferencias con lo registrado en nuestro sistema. Si el usuario insiste afirmando siempre haber tenido ese equipo y nunca habérselo cambiado con algún otro usuario se toman datos y establecemos la comunicación con la escuela a la que asiste el usuario y posteriormente con el propio usuario.

V. Respuesta a los reclamos

Call Center - Portal www.ceibal.edu.uy

El Call Center cita en reiteradas oportunidades el portal, éste resulta de gran utilidad a la hora de dar respuesta a muchas de las interrogantes que se les presentan a los usuarios.

Cada Operador tiene presente que lo más importante es no separar el equipo de su usuario, por lo cual se establece una comunicación tal que permita conocer el tipo de falla que este presenta y se evalúa como puede ser solucionada.

Un caso típico es cuando el usuario manifiesta que su laptop esta lenta y no abre directamente algunas actividades. En estos casos se le consulta si logra abrir la *Actividad Terminal*, siendo así, se le dice al usuario que desde una máquina que acceda a Internet ingrese al sitio, la pregunta Nº 17 explica como borrar el Journal, y con este procedimiento ellos logran borrar info archivada que en su acumulación o tamaño derivan en el enlentecimiento del equipo o la imposibilidad de abrir determinadas actividades.

Actualmente se trabaja en mejoras del Portal buscando resulte ser una herramienta importante de apoyo para el Call Center al momento de responder a los reclamos presentados.

Según el reclamo, éste podrá ser **Cerrado** en el momento, puede quedar con estado **Pendiente** (donde obligatoriamente se envía un mail al supervisor del Call Center pasando a ser éste el responsable de dar solución al reclamo a la mayor brevedad posible).

En caso de ser una reclamo relacionado a **Conectividad** (Ej.: ¿cuándo tendrá conectividad la escuela?) o **Soporte** (Ej.: Hace varios días que no tenemos Internet...) se envía por mail el reclamo que el usuario acaba de realizar para que éste sea abordado por el área entendida.

Cuando según lo explicado por el usuario se entiende que su equipo debe ser revisado por el Servicio Técnico, se le indica al usuario que debe enviar su laptop a **Reparación**.

El Operador dará al usuario un **NÚMERO DE RECLAMO**, el cual será único e irrepetible (generalmente constituido por letras y números)

Con el N° de reclamo el usuario llevará **sin envolver y sin cargador** su laptop a la Agencia de EL CORREO URUGUAYO correspondiente en su localidad.

El Operador habrá solicitado a quien realiza el reclamo que escriba en un papel los datos del usuario, el N° de Reclamo y el tipo de Falla diagnosticada, este papel se deberá colocar en el interior de la laptop para ser leído por EL CORREO y posteriormente por el técnico cuando llegue la máquina a Plan Ceibal para ser reparada.

EL CORREO, recibirá el equipo preguntando previamente el N° de Reclamo,

NO SE PODRÁ REALIZAR UN ENVÍO A REPARACIÓN SIN POSEER UN NÚMERO DE RECLAMO.

EL CORREO requiere este número para comprobar que se siguieron los pasos ya establecidos para efectuar un envío a reparación.

El tiempo estimado para que el equipo vuelva reparado al usuario esta considerado en 10 días hábiles.

Además de reclamos inherentes a la laptop el usuario puede comunicarse informando que su cargador dejó de funcionar o sufrió alguna rotura o que la batería del equipo ya no está respondiendo satisfactoriamente.

En estos casos también se da trámite al reclamo, procediendo de la forma ya expresada.

Respecto al reclamo de un cargador, se le informa al usuario que **NO DEBE ENVIARNOS EL CARGADOR**, nosotros tomamos el reclamo y le enviaremos uno nuevo en un lapso de 10 días hábiles, éste llegará a la Agencia de EL CORREO correspondiente.

Cuando se reclama por una batería, se le informa al usuario que **DEBERÁ ENVIARNOS LA BATERÍA DAÑANA** (le damos N° de reclamo), nosotros una vez recibida le enviaremos una batería nueva a ser retirada en la Agencia de EL CORREO correspondiente.

VI. Recepción y posterior entrega de materiales

EL CORREO recibe el equipo o batería del usuario en cualquiera de las Agencias habilitadas, el equipo reparado o batería nueva será enviado a la Agencia correspondiente más cercana a la escuela a la que asiste el usuario.

Actualmente para usuarios de Canelones y Montevideo cuando el Operador recibe el llamado completará un campo destinado a "AGENCIA" donde una vez confirmado con el usuario se

indica la agencia en la cual entregará el equipo (el Operador dispone de un listado que marca la Agencias habilitadas para cada una de las escuelas con Laptops entregadas) allí se le informa al usuario que el equipo reparado o la batería llegará a esa misma Agencia.

LOS UNICAS PERSONAS AUTORIZADAS A RETIRAR LOS MATERIALES EN LA AGENCIAS SON EL NIÑO (dueño de la laptop) Y EL MAYOR RESPONSABLE (quien realizo el reclamo al 0800)

VII. Equipos dañados por los usuarios

En caso de que el Servicio Técnico determine que el/los daños ocasionado/s ha/n sido por: Impacto en Pantalla; Desprendimiento evidente de teclado o Mouse; Daño en Antenas o Carcaza.

Esto genera un cargo para el usuario.

Allí se envía un documento al Director o Directora de la escuela informando el caso, haciendo mención al niño involucrado y el valor de la/s pieza/s remplazada/s, la mano de obra y el transporte y la forma de pago (siempre contado). En general son dos valores \$U 300 o \$U 800.

En todos los casos de fallas propias del equipo, la reparación y el traslado es totalmente gratuita para el usuario.

VII. Laptops Hurtadas, Extraviadas y Hallazgos

En los casos de hurtos y extravíos se informa al usuario (posterior confirmación de datos) que debe realizar la denuncia en la seccional más próxima, este documento deberá ser enviado por Fax a Plan Ceibal al Tel. 6013724 Int. 464.

En nuestro sistema el equipo pasa a estado "Extraviado" y se solicita inmediatamente el bloqueo y desactivación permanente del equipo, (ingreso a lo denominado "Lista negra") esto significa la nulidad para que pueda ser utilizado por cualquier persona que no sea su usuario.

NO SE REALIZA REPOSICIÓN DE ESTOS EQUIPOS

En los casos de **hallazgo**, se solicita a la persona que se comunica que envíe a Servicio Técnico el equipo, se le da un N° de reclamo y se informa el motivo del reclamo vía mail, se aguarda la llegada del equipo para ver su estado y devolver a su usuario.