



Documentación y sistemas de información

I. Documentación

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
- Jovenesaprogramar.edu.uy
 - jovenesaprogramar.edu.uy/preguntas-frecuentes
- Red global
 - jovenesaprogramar.edu.uy/preguntas-frecuentes
- Ceibal en inglés
 - jovenesaprogramar.edu.uy/preguntas-frecuentes
- Biblioteca
 - <https://bibliotecadigital.ceibal.edu.uy/>
- Seguimiento de casos
 - <https://casos.ceibal.edu.uy/>
- Pensamiento computacional
 - <https://www.ceibal.edu.uy/pensamientocomputacional>
- Micro:Bit
 - <https://microbit.ceibal.edu.uy/>
- Aprender todos
 - <https://www.ceibal.edu.uy/es/aprender-todos>

II. Sistemas de Información

Actualmente Ceibal cuenta con los siguientes sistemas de información con los que deberán interactuar bots y agentes para brindar una respuesta satisfactoria a los usuarios

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 debe quedar registro de 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 puede conectarse con la herramienta de gestión de comunicaciones de forma de facilitar o mejorar la eficiencia de respuesta y de tiempos de atención.

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. TMS

Telepresence Management Suite (TMS) es el sistema de gestión centralizada de la red de videoconferencia. Permite consultar el estado de los equipos (códecs), además de contar con un sistema de agenda para conferencias MultiPunto (MP).

D. Sistema de Gestión de Formación

E. Backoffice de Login único