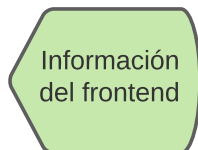


Referencias de los diagramas de flujo

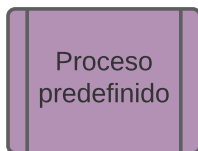


Información del frontend

Es la información que se le muestra al usuario.

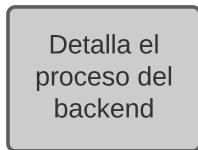
IMPORTANTE:

- El " * " particiona la información que se le envía al/a la usuario/a, indica el fin de un mensaje y el comienzo del otro.
- La información que aparece en estos recuadros entre paréntesis cuadrados [] es información que varía según la consulta que se esté realizando y la información del backend.
- En algunos recuadros aparece la opción "volver al menú anterior"; en estos casos no aparece detallado un proceso de retorno, pero se entiende como "menú anterior" al cuadro de frontend previo en el proceso en el cual se detallan múltiples opciones para el/la usuario/a.



Proceso predefinido

Estos procesos son flujos que se repiten en varios de los procesos principales. Aparecen detallados en la hoja P. predefinidos.



Detalla el proceso del backend

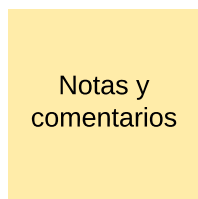
Son todos los procesos que pasan en el backend, algunos de estos implican el uso de un Web Service (WS) o API para interactuar con los sistemas de Plan Ceibal.



Indica los procesos del backend que requieren de interoperabilidad con otros sistemas vía WS o API.



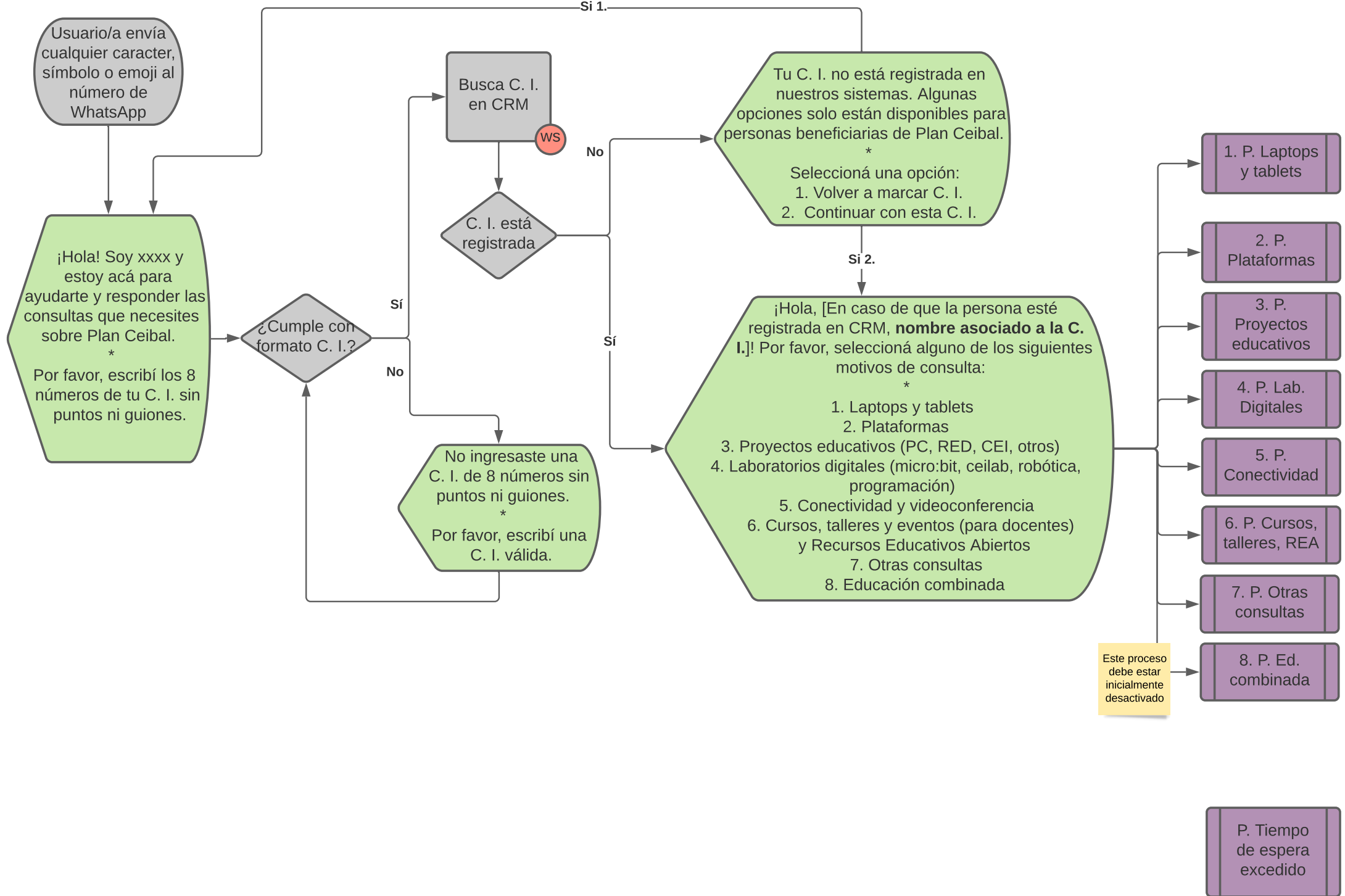
Indica un WS donde se registra en CRM, el número es la referencia numérica para el registro según lo descrito en este [link](#).
En los casos en que esta figura anteceda al **proceso predefinido de Reclamos** no se hace registro, solo se debe considerar la referencia numérica.



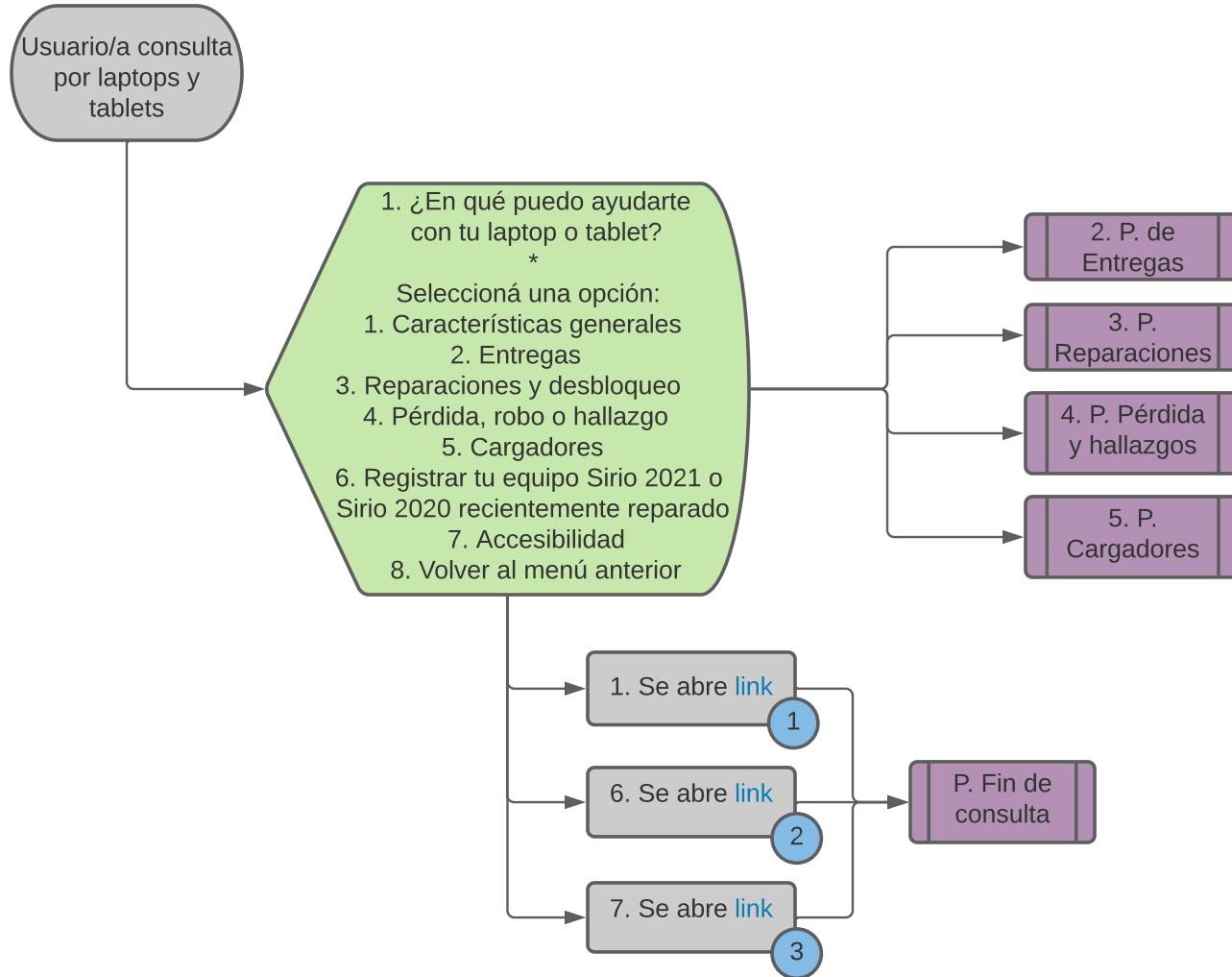
Notas y comentarios

Indica notas o comentarios relevantes al flujo.

Inicio de consulta

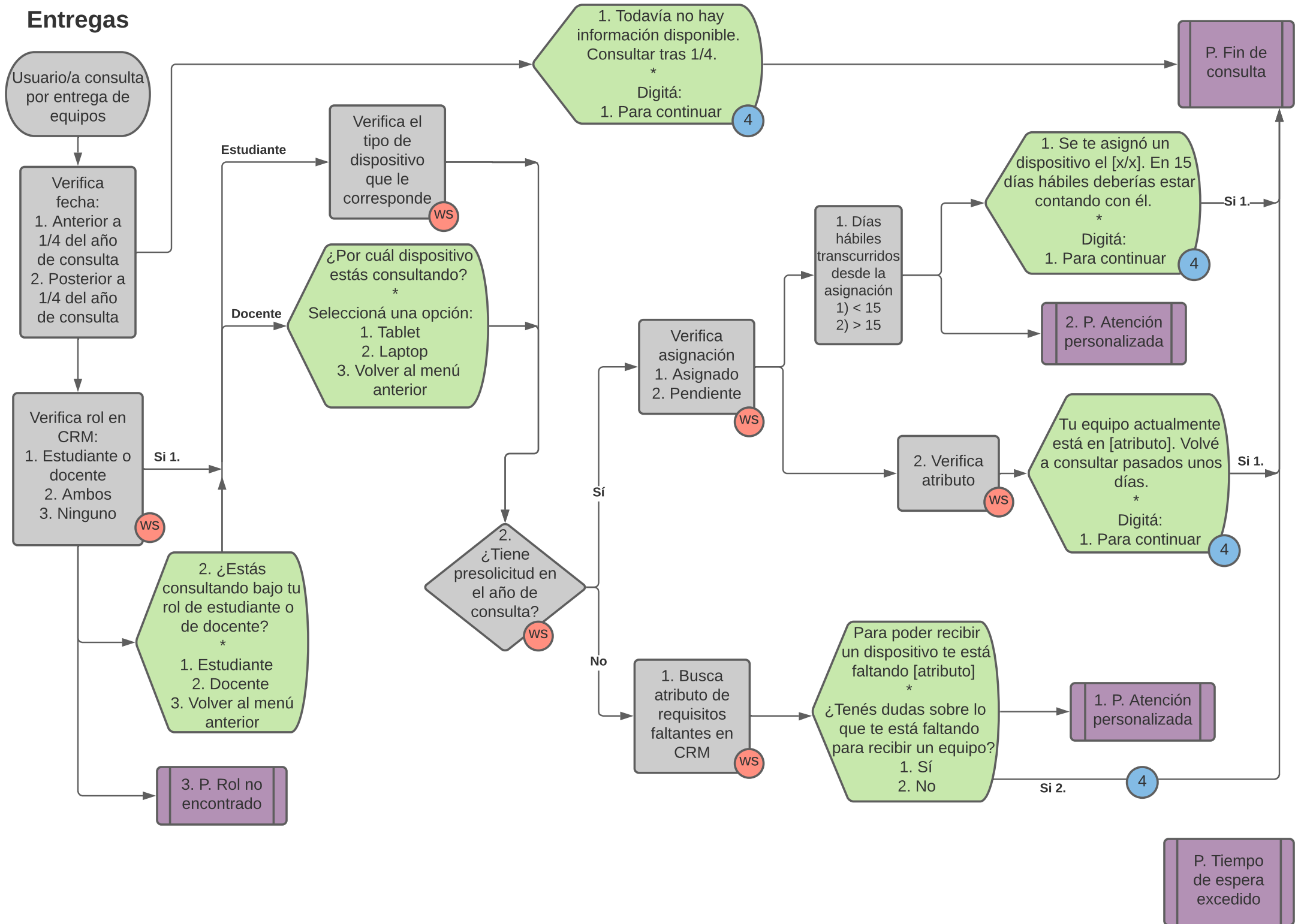


Laptops y tablets

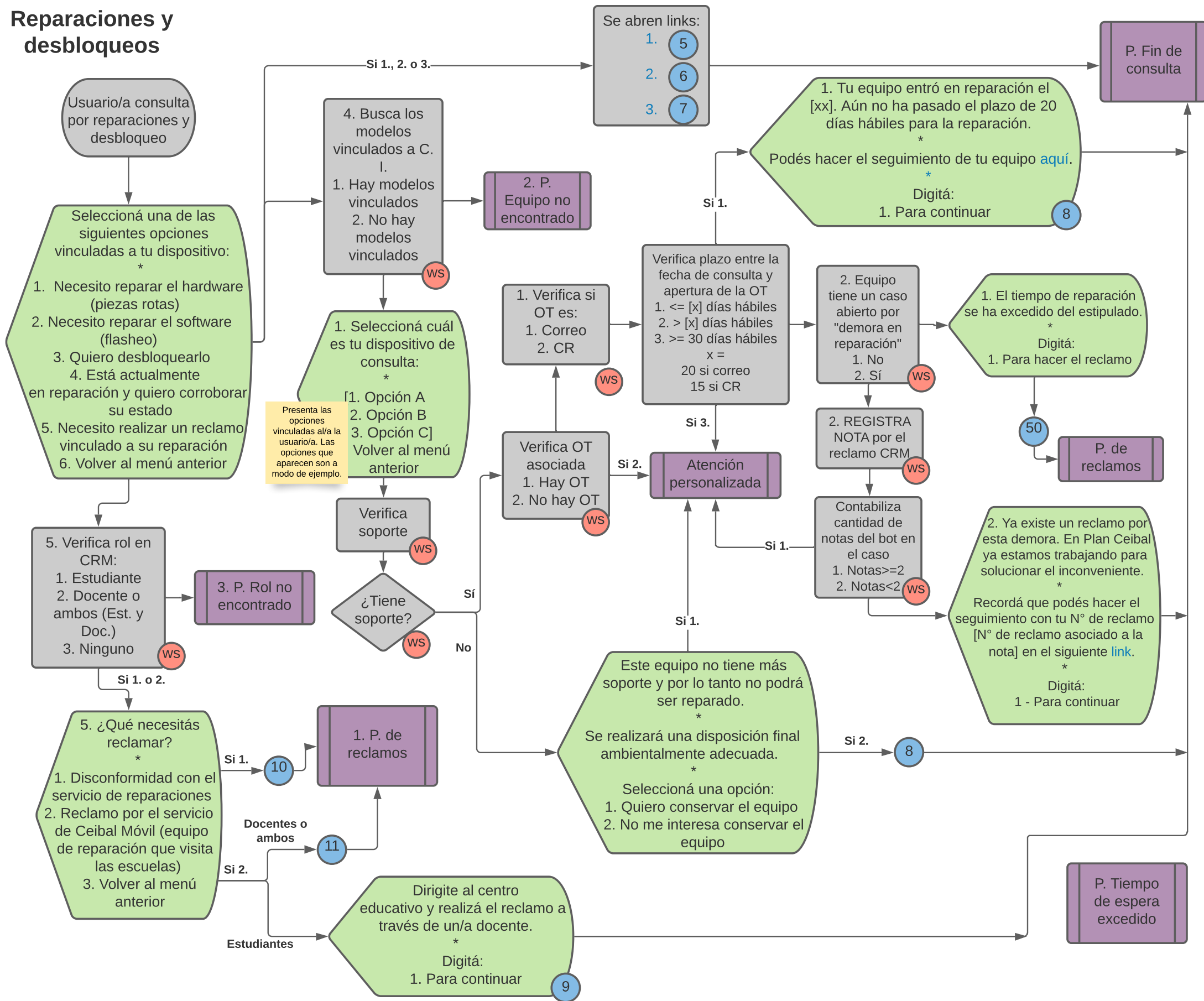


P. Tiempo de espera excedido

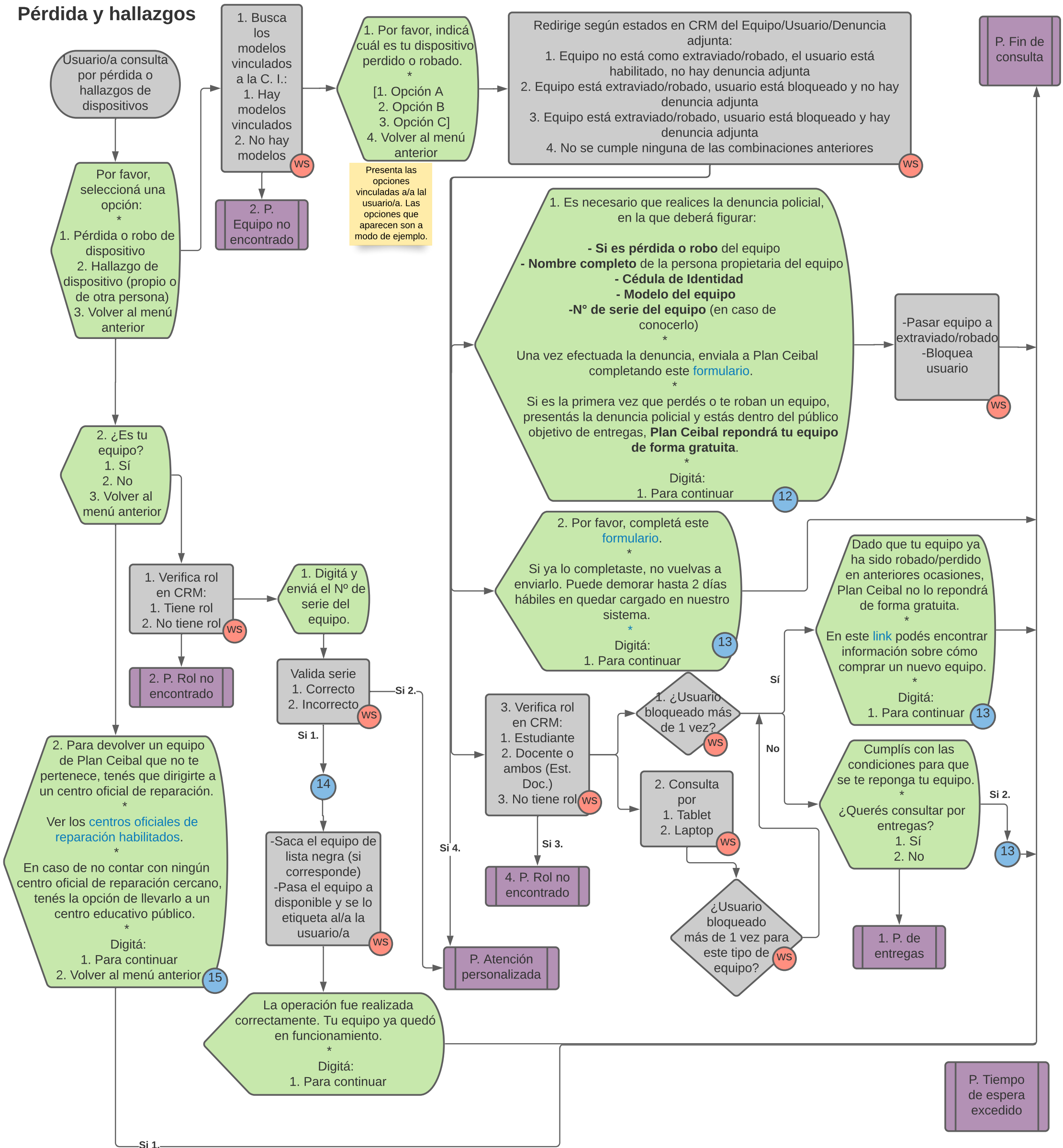
Entregas



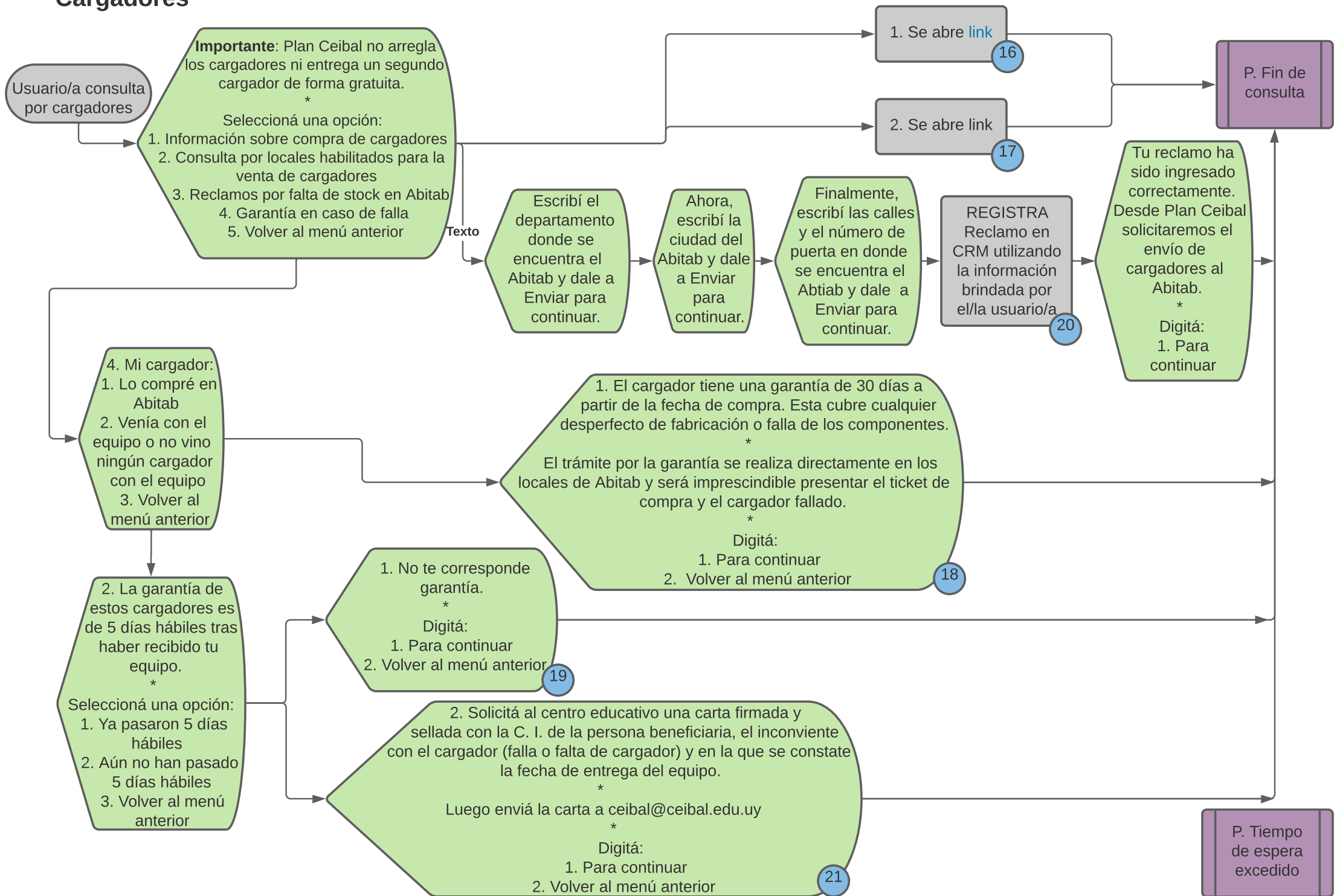
Reparaciones y desbloques



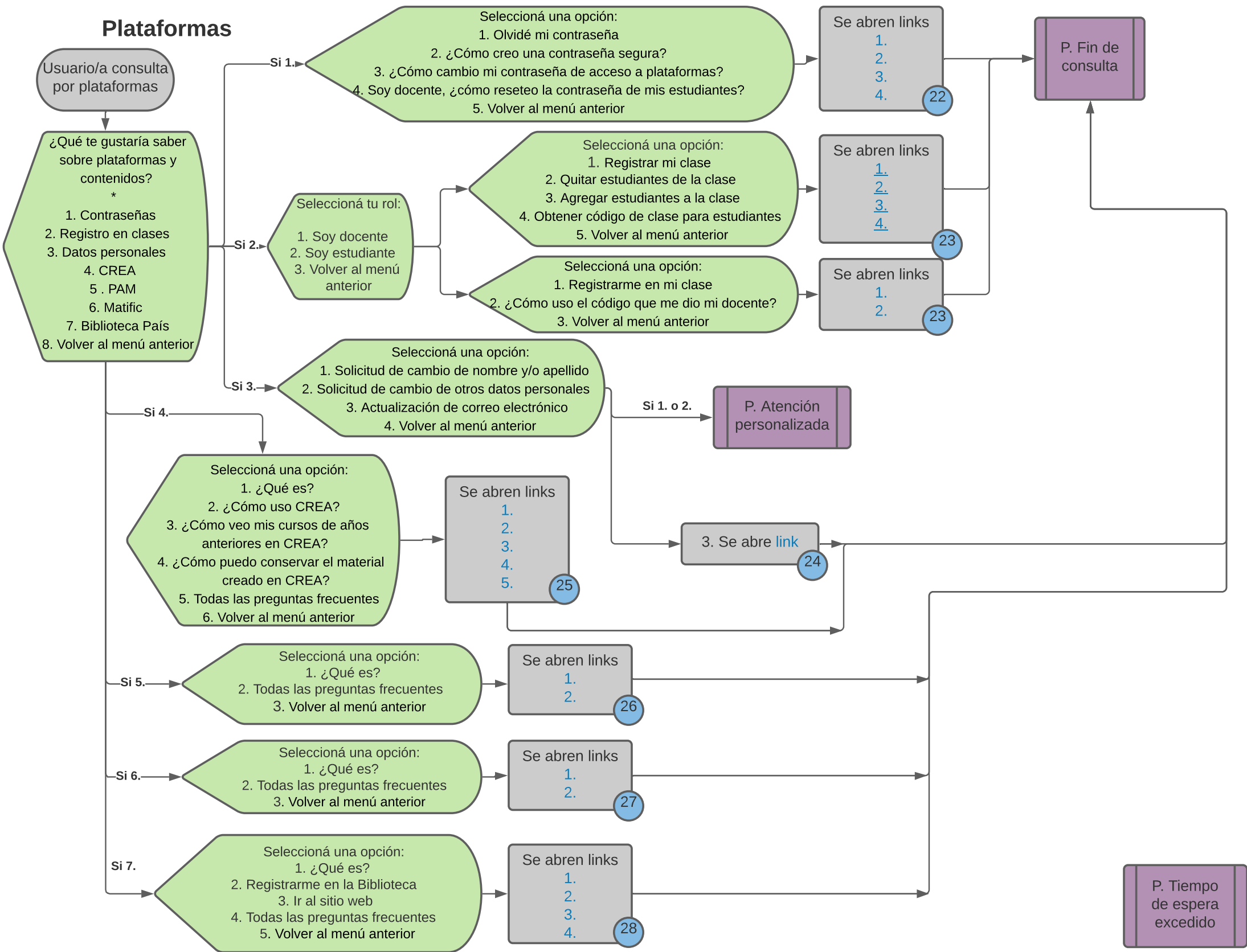
Pérdida y hallazgos



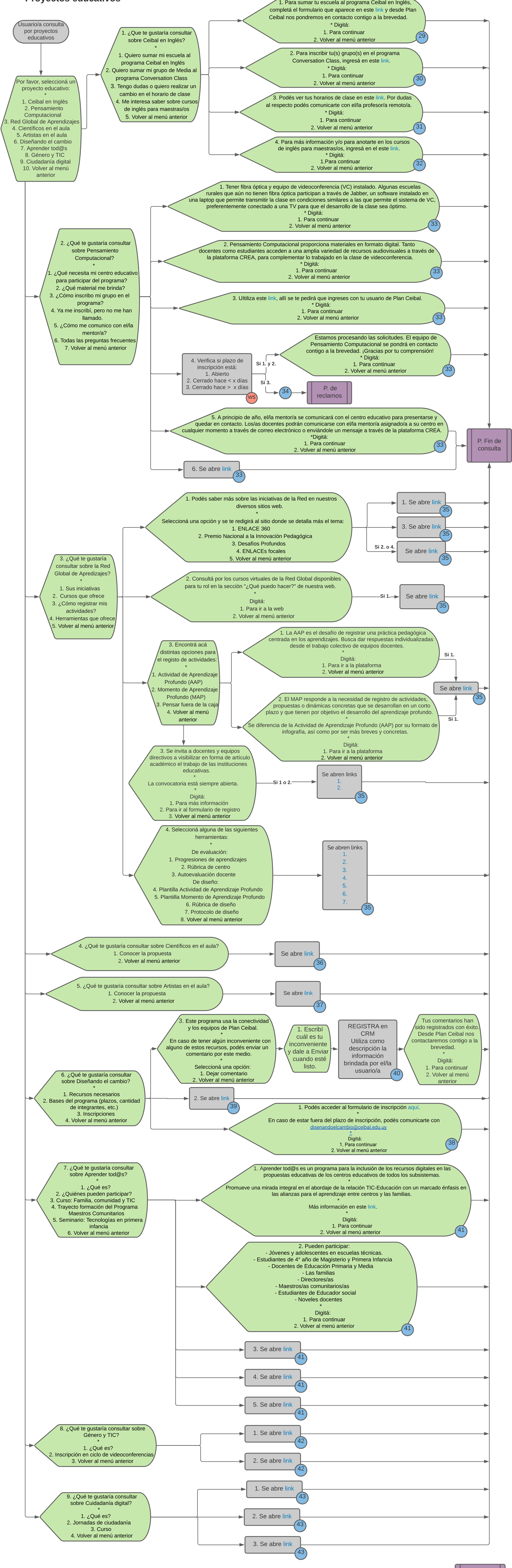
Cargadores



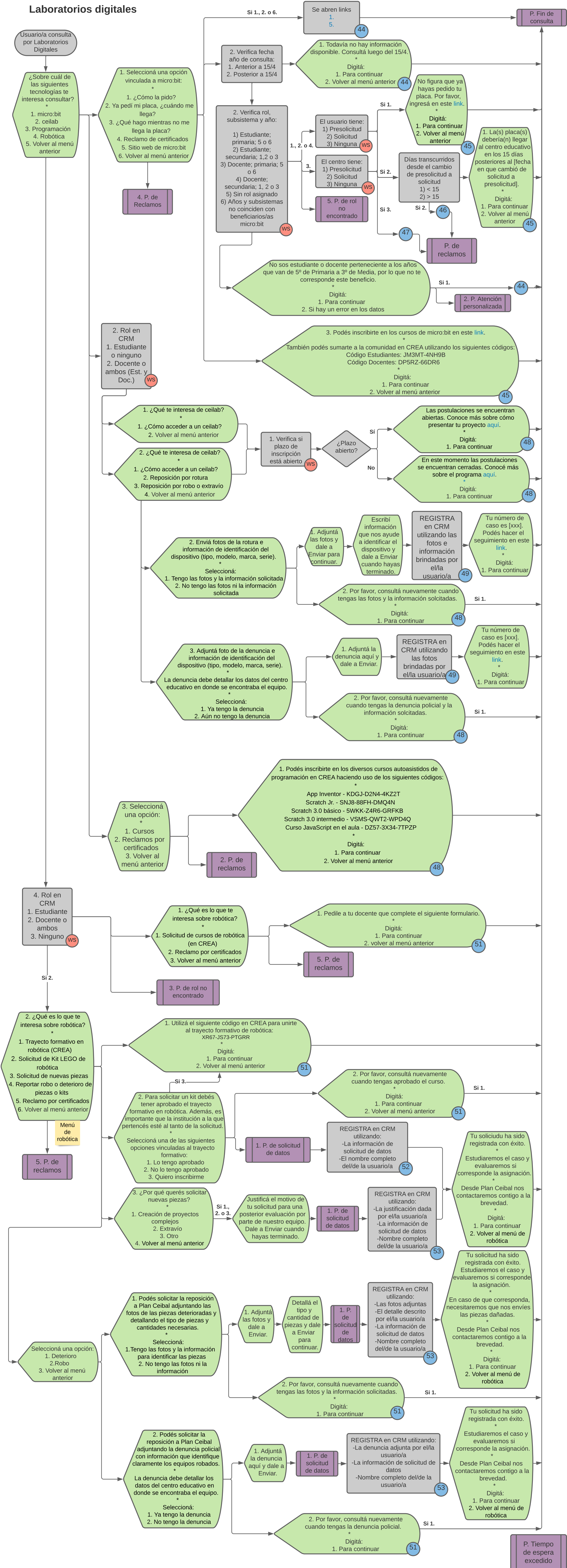
Plataformas



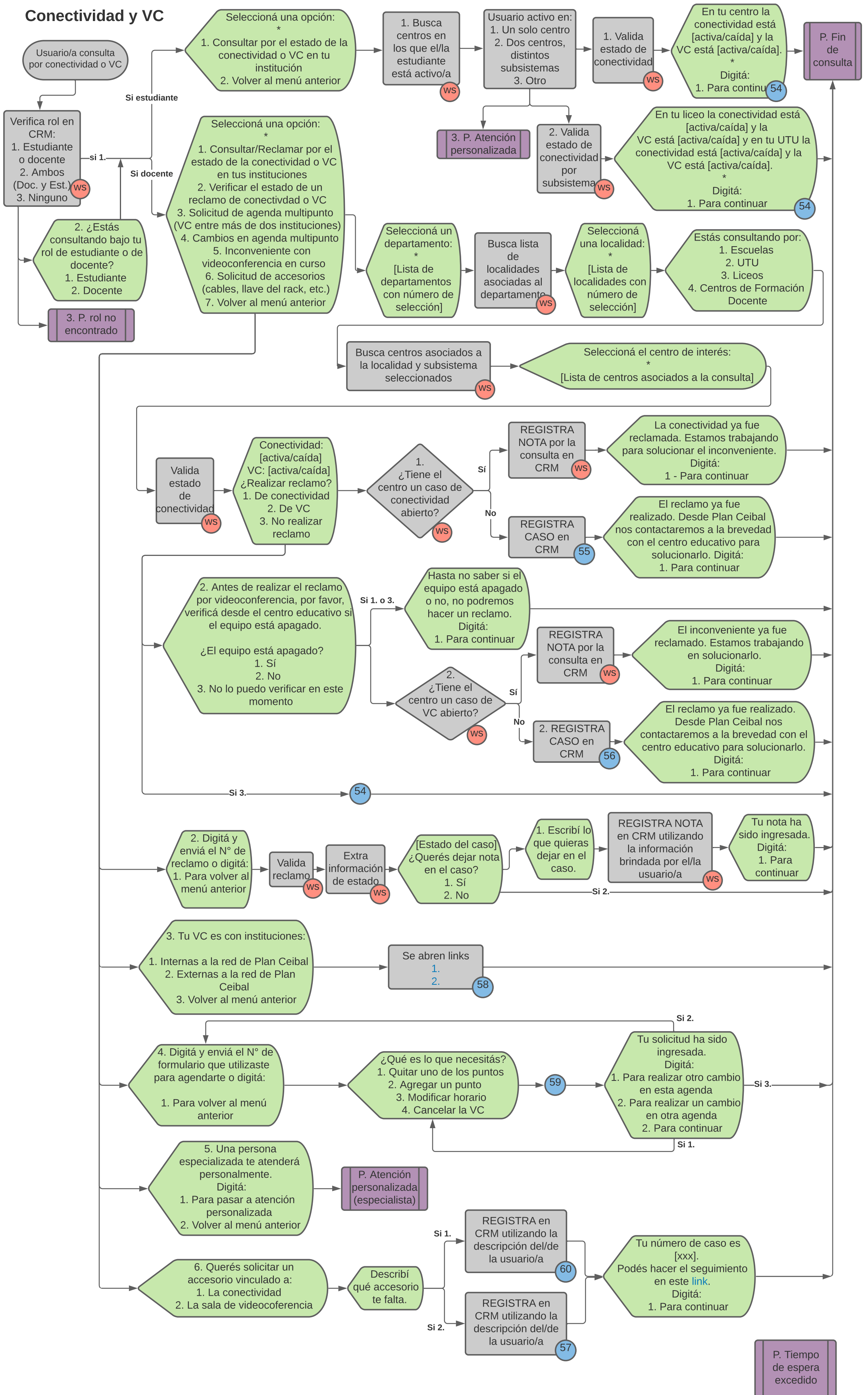
Proyectos educativos



Laboratorios digitales

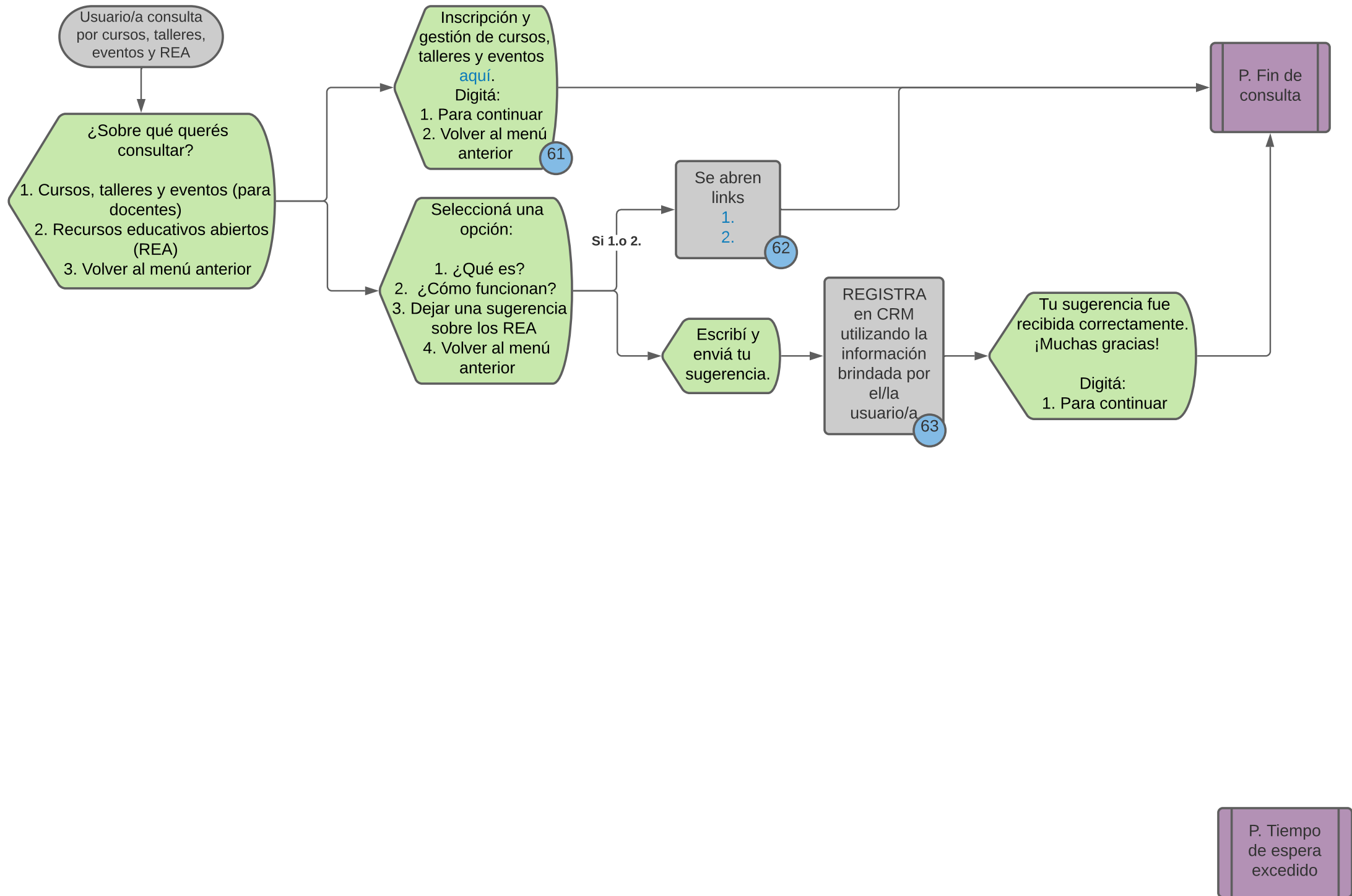


Conectividad y VC

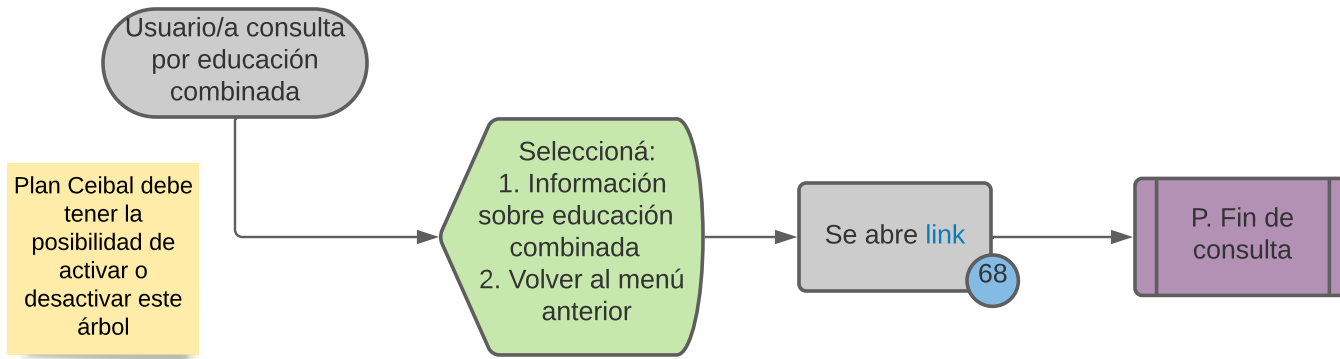


P. Tiempo de espera excedido

Cursos, talleres y REA

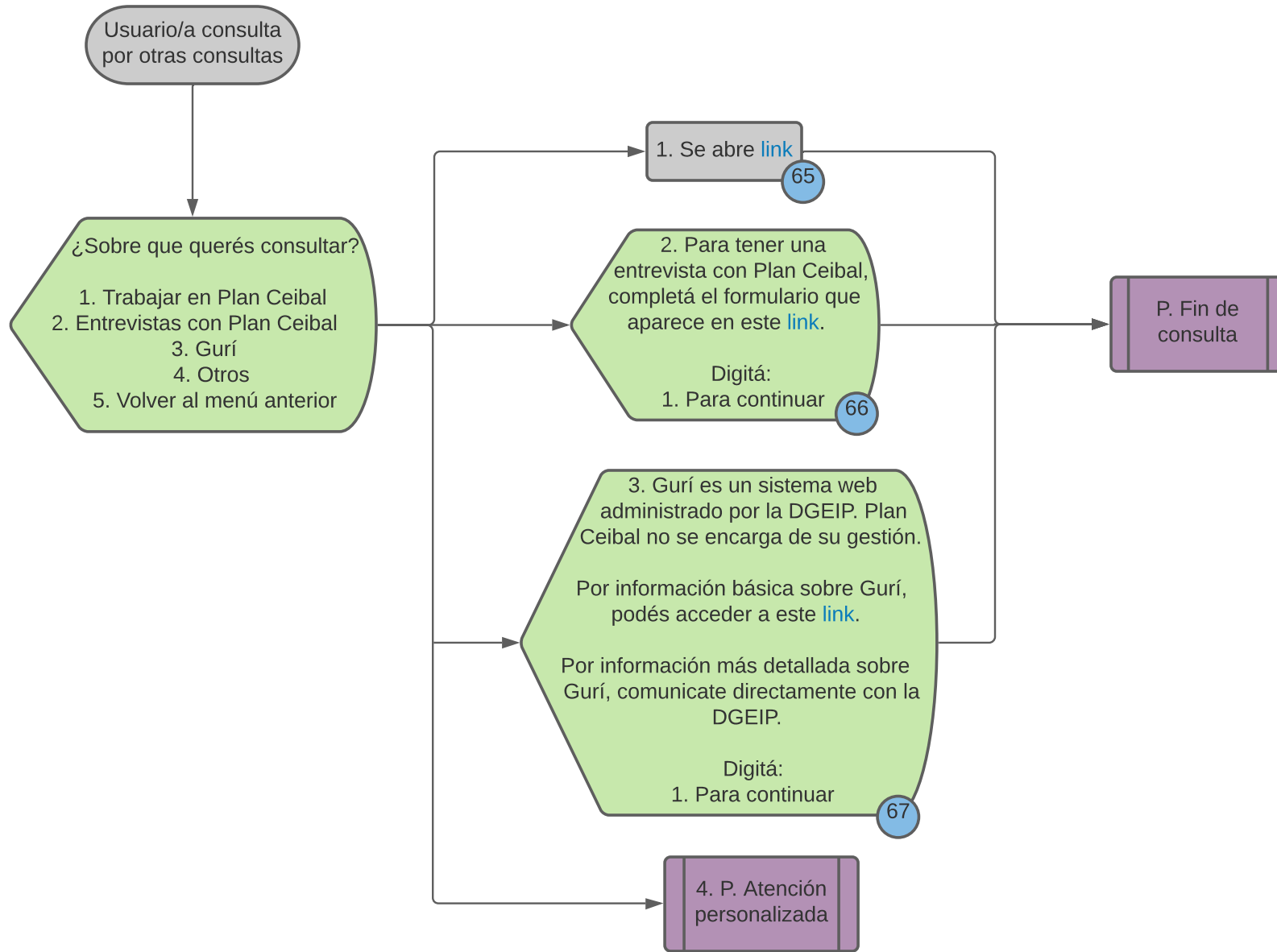


Educación combinada



P. Tiempo de espera excedido

Otras consultas

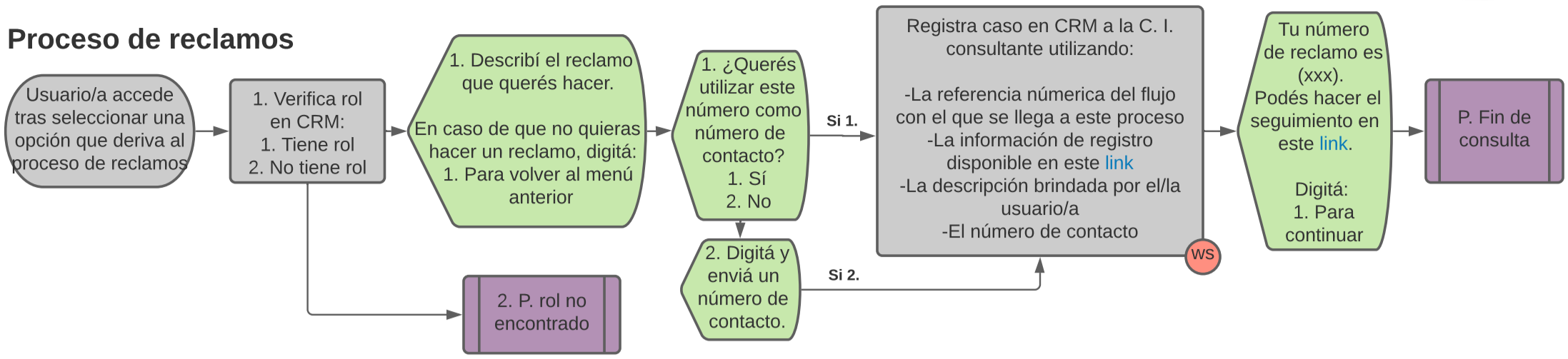


P. Tiempo de espera excedido

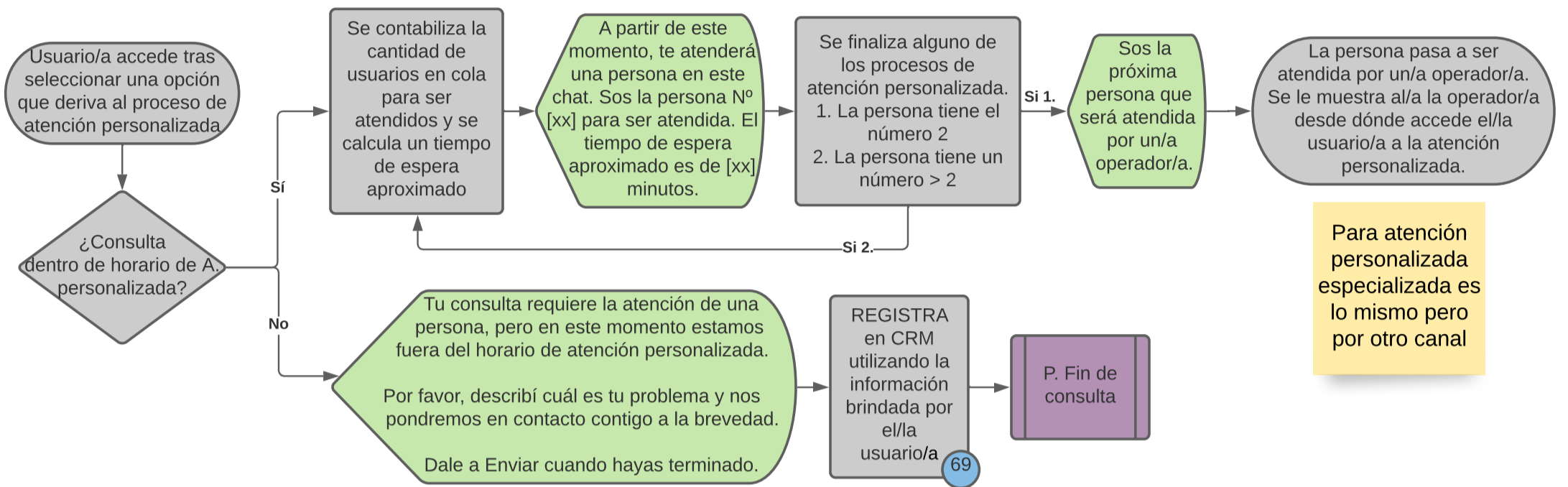
PROCESOS PREDEFINIDOS

Para todos los procesos predefinidos aplica el proceso "tiempo de espera excedido", salvo para ese proceso

Proceso de reclamos

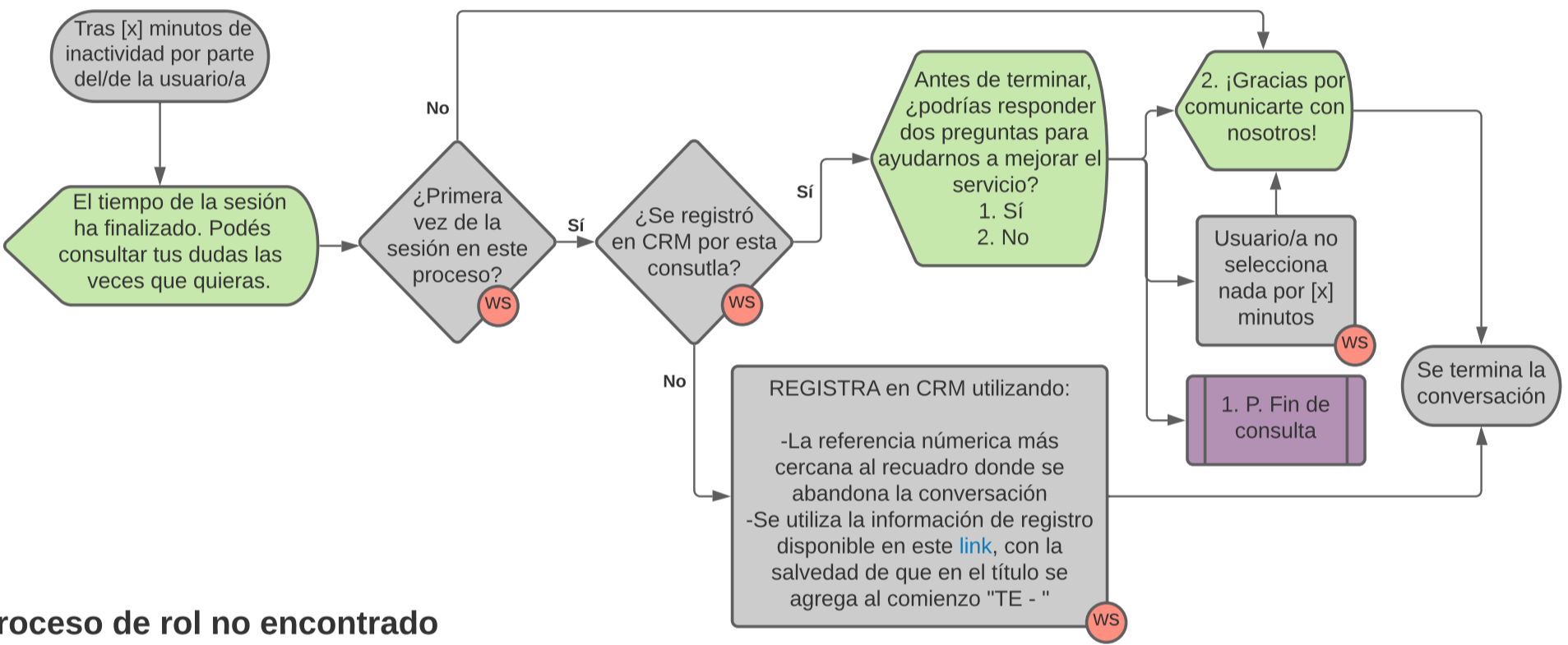


Proceso de atención personalizada

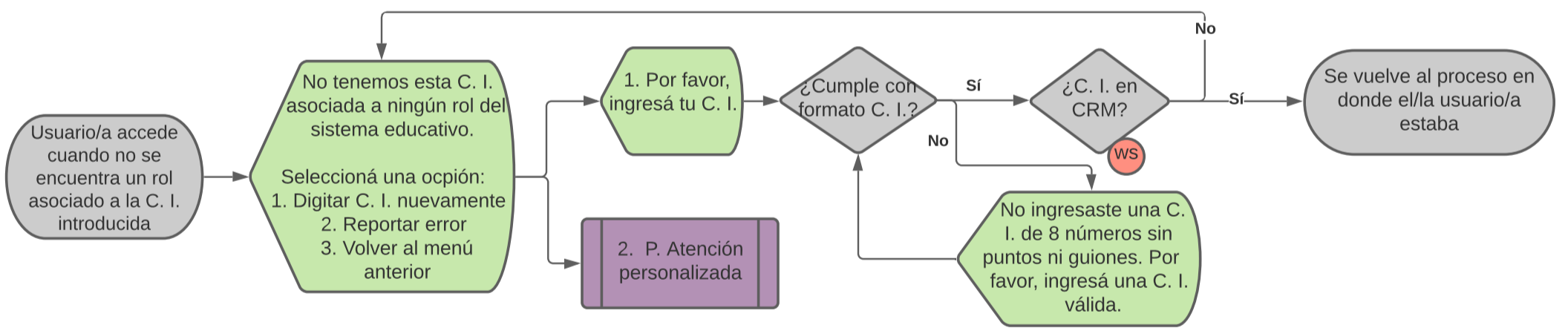


Para atención personalizada especializada es lo mismo pero por otro canal

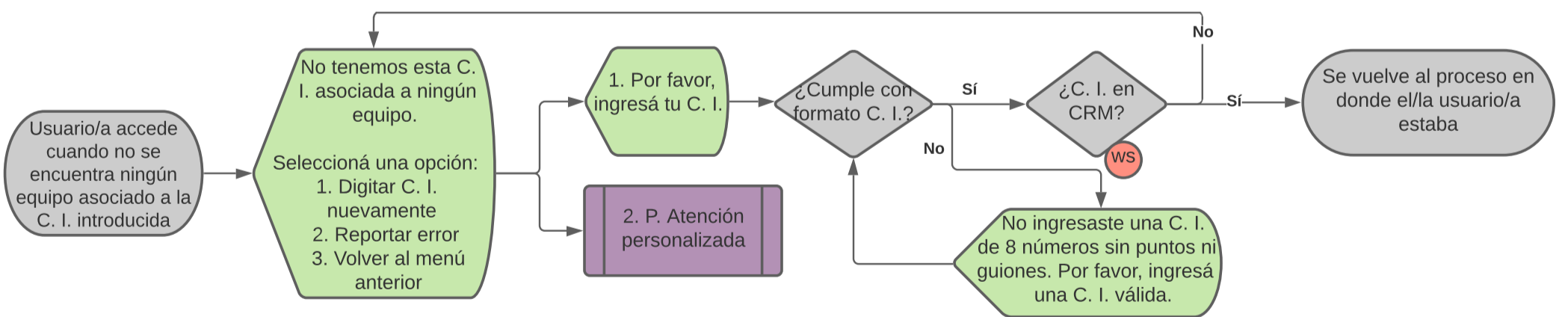
Proceso de tiempo de espera excedido (activo desde el inicio de la consulta)



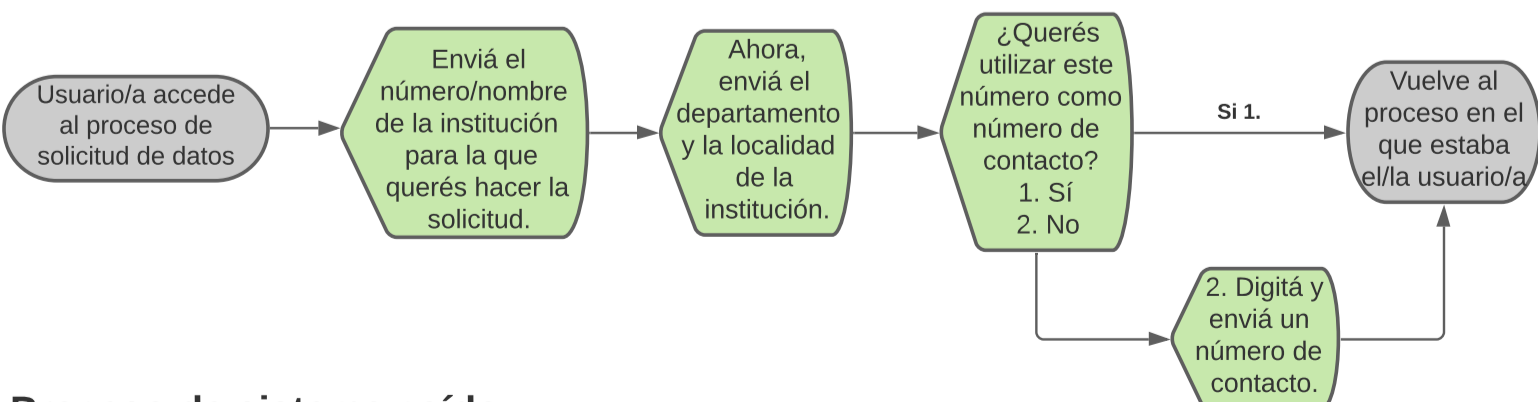
Proceso de rol no encontrado



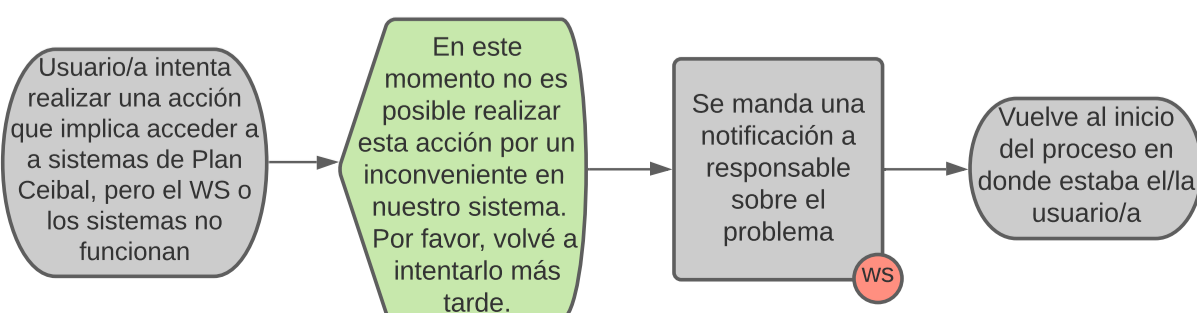
Proceso de equipo no encontrado



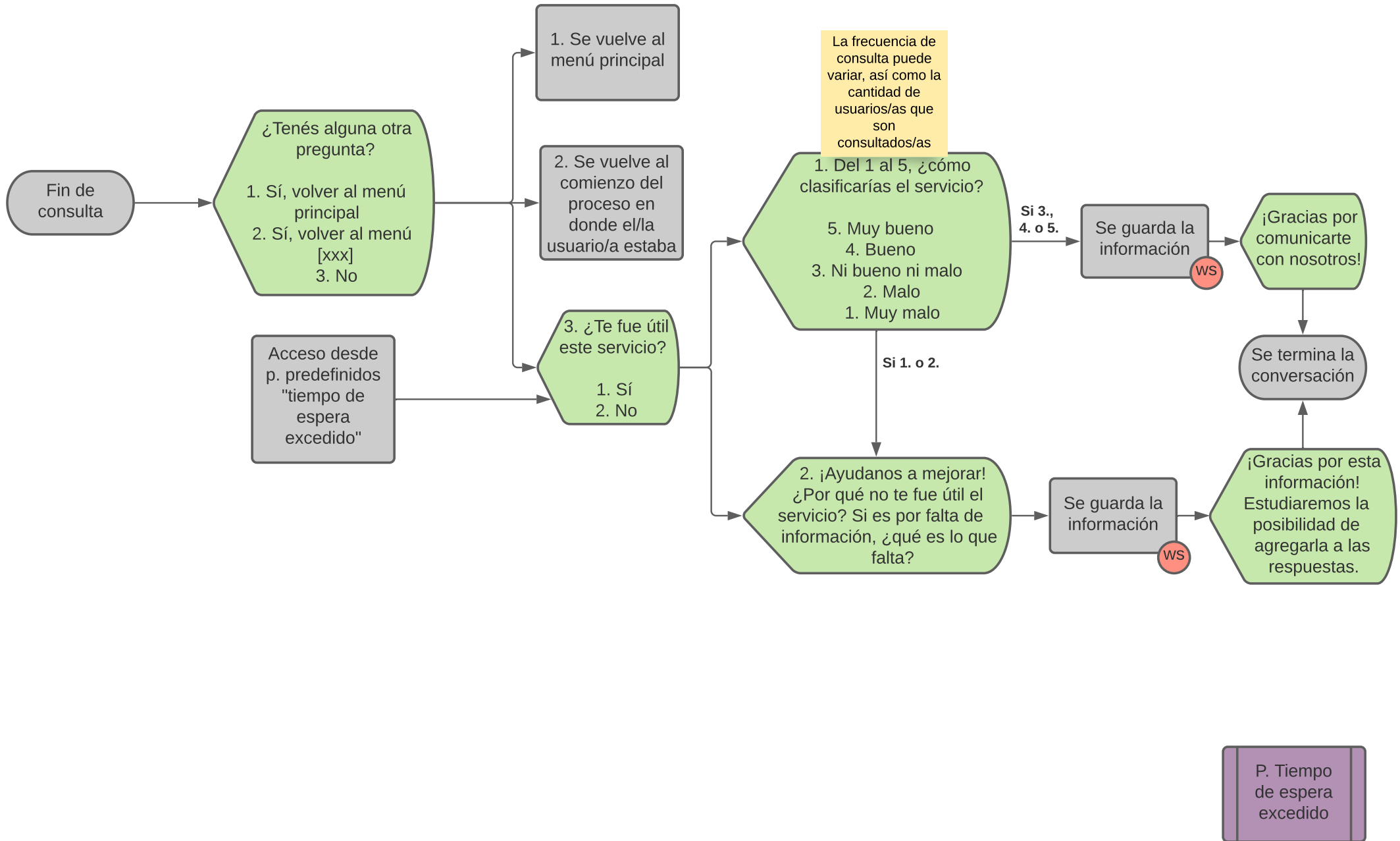
Proceso de solicitud de datos



Proceso de sistema caído

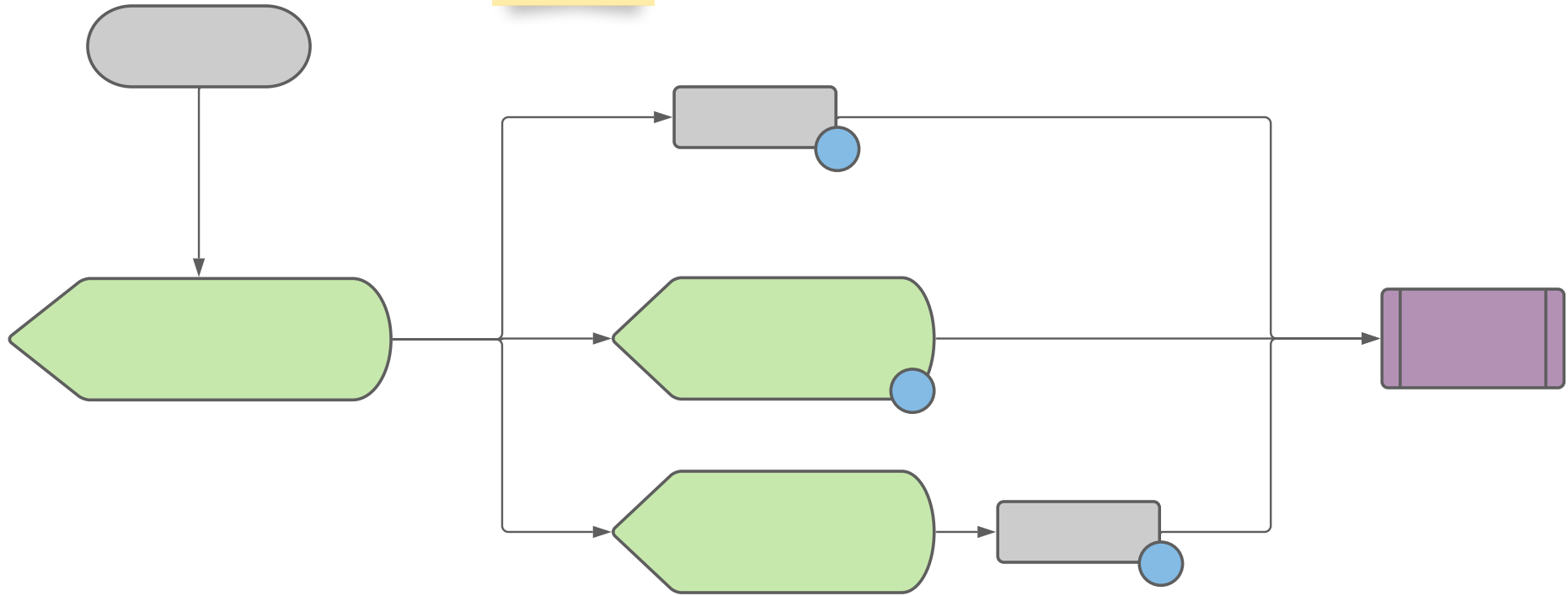


Proceso de fin de consulta



Générico

Para completar con contenidos específicos de corto tiempo de exhibición



P. Tiempo de espera excedido