

Indicadores del servicio

1. 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.

| Transacciones | Meta |
|---------------|-------|
| Asistidas | 95% |
| No asistidas | 99.9% |

2. 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 | Meta |
|---|--------------------|------|
| Llamadas telefónicas | 60 segundos | 80% |
| Correo electrónico | 24 horas | 80% |
| Chatbot | 5 segundos | 90% |
| Respuesta de agente por whatsapp en horario de atención | 60 segundos | 80% |
| Respuesta de agente por whatsapp fuera de horario de atención | 24 horas | 80% |

3. Ocupación:

| Cálculo | Meta |
|---|--------|
| Tiempo Operativo / (Tiempo Operativo + Avail) | >= 85% |

4. Disponibilidad de canales asistidos:

| Definición | Meta |
|--|-------------|
| % del tiempo en el que el sistema está en funcionamiento | >99% |

5. Calidad de canales asistidos:

La auditoría de los canales asistidos tiene como finalidad ser una herramienta para la mejora del servicio, que a partir de un muestreo y evaluación en base a criterios predefinidos permite de manera confiable controlar el servicio y brindar feedback al proveedor para una mejora constante.

Las muestras para el indicador serán tomadas de manera aleatoria por el personal de Ceibal y se espera trabajar en la mejora continua del servicio en conjunto con el equipo de calidad del oferente.

Centro Ceibal podrá realizar auditorías de las conversaciones en los diferentes canales y categorizarlas como con error o sin error.

Por cada conversación auditada se analizan las siguientes variables:

- A. Información:** 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. El agente debe ser amable y paciente, tolerar la repregunta y debe adoptar un posición en la que en todo momento intente solucionar la consulta del usuario
- C. Autogestión:** Se computa error cuando el operador no educa al usuario final en la autogestión de su consulta, 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 generando un duplicado de un incidente ya ingresado..
 - No registrar información de contacto del usuario.

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

Meta: 85%

6. Disponibilidad de los canales no asistidos

| Disponibilidad | Meta |
|----------------|-------|
| 24/7 * | 99,6% |

* Exceptuando las tareas de mantenimiento o actualizaciones programadas previamente, las que deberán coordinarse de común acuerdo con Centro Ceibal.

7. % de resolución de transacciones no asistidas

Este indicador se irá siguiendo mensualmente, mide la cantidad de "Si" ante la pregunta ¿"Te fue útil este servicio?" que le hace el Bot al Usuario luego de cada comunicación en la que el automatismo realizó al menos un registro en CRM, es decir dio información sobre alguna consulta al Usuario.

Es importante que esta información pueda verse discriminada por diagrama de flujo (Ver **Anexo III**) identificando aspectos de mejoras en los mismos

8. % Resolución de casos de N0 de especialistas de Conectividad

% de casos que logra resolver el equipo de agentes especializados de Nivel 0 de Conectividad.

Para la resolución del caso no se toma sólo la primera llamada, sino el conjunto de interacciones que el agente debe realizar con el usuario para resolver.

| Cálculo | Meta |
|---|------|
| $\frac{\text{Casos resueltos por el grupo N0 de conectividad}}{\text{Casos generados por N0 de conectividad.}}$ | 40% |

9. Resolución de casos de N0 de especialistas de Plataformas.

| Definición | Meta |
|------------|------|
|------------|------|



Plan Ceibal

| | |
|---|-----|
| % de casos referidos a Plataformas educativas y proyectos que resuelven los agentes en los canales asistidos. | 85% |
|---|-----|

10. Satisfacción del Cliente

La satisfacción del usuario se debe poder medir al finalizar la consulta (tanto por medio de los canales asistidos como de los canales no asistidos) con la realización de pequeñas encuestas que logren evaluar el nivel de complacencia para con el servicio brindado.

| Método | Meta |
|---|------|
| Top- two box en una escala de 5 puntos con un punto medio neutral | 85% |

11. Productividad de campañas contratadas en hora puesto

Los agentes asignados a las campañas salientes, deben tener una **ocupación >85%** del tiempo en línea de llamada u otros criterios de productividad que se establecerán de acuerdo a la tarea solicitada.

Penalizaciones:

| Ítem del servicio al cual aplica | Indicador | Valor | Penalización (%) | Mes de vigencia a partir del inicio de la operación |
|----------------------------------|-------------------------|----------------|------------------|---|
| Canales asistidos (P0, P1, P2) | Nivel de servicio (NS) | 80% o superior | No aplica | - |
| | | 60% a 80% | 1 | 6 |
| | | menor a 60% | 2 | 3 |
| | Nivel de atención (NAT) | 95% o superior | No aplica | - |
| | | 80 a 95% | 2 | 3 |
| | | menor a 80% | 6 | 2 |
| | Calidad de servicio | 85% o superior | No aplica | - |
| | | 70% a 85% | 3 | 6 |
| | | menor a 70% | 6 | 4 |



Plan Ceibal

| | | | | |
|--|---|----------------|-----------|---|
| | Disponibilidad de canales asistidos | 99% o superior | No aplica | - |
| | | 97 a 99% | 2 | 1 |
| | | menor a 97% | 5 | 1 |
| Canales asistidos (H puesto especialista) ¹ | Ocupación | 85% o superior | No aplica | - |
| | | 70 a 85% | 5% | 2 |
| | | menos a 70% | 10% | 2 |
| | % Resolución de casos de NO de Conectividad | 30% o superior | No aplica | - |
| | | 20 a 30% | 3% | 6 |
| | | menor a 20% | 6% | 4 |
| | % Resolución de casos de NO de Plataformas | 75% o superior | No aplica | - |
| | | 60 a 75% | 3% | 6 |

¹ Será admitido compensar el tiempo ocioso con tareas de backoffice, gestión de formularios , etc, las que serán verificadas, y restadas de la cuenta de transacciones.



Plan Ceibal

| | | | | |
|--|---|-------------------|-----------|---|
| | | menor a 60% | 6% | 4 |
| Canales no asistidos (aplica al 100% de la facturación de los servicios comprendidos) | Disponibilidad | 99,6 % o superior | No aplica | - |
| | | 99 a 99,6% | 2% | 2 |
| | | menor a 99% | 6% | 2 |
| | Nivel de servicio chatbot | 90% o superior | No aplica | 2 |
| | | menor a 90% | 5% | 2 |
| | Respuesta de agente por whatsapp en horario de atención | 80% o superior | No aplica | - |
| | | 60 a 80% | 3% | 4 |
| | | menor a 60% | 5% | 2 |
| | Respuesta de agente por whatsapp fuera de horario de atención | 80% o superior | No aplica | - |
| | | 70 a 80% | 3% | 4 |
| | | menor a 70% | 5% | 2 |



Plan Ceibal

| | | | | |
|--|-----------|----------------|-----------|---|
| Campañas salientes, tareas de backoffice, etc. (Hora puesto común) | Ocupación | 85% o superior | No aplica | - |
| | | 70 a 85% | 5% | 2 |
| | | menor a 70% | 10% | 2 |

Notas:

Las penalidades establecidas para cada ítem del servicio según la tabla anterior, se aplicarán en los rangos definidos y a partir de los plazos establecidos, solamente sobre el total de la facturación del ítem correspondiente, no afectando al resto de las componentes del servicio.

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 período 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.